

AIR 46011

BENEFICIOS CUALITATIVOS DE LA REGULACIÓN

Los beneficios que se generan con las Disposiciones en materia de servicios a los Usuarios son los siguientes:

1. Con la obligación para que las Afore cuenten con Sucursales de Atención al Público y la opción de contar con Módulos de Atención, de acuerdo a su demanda y cumplimiento de sus Niveles de Servicio, los Usuarios se beneficiarán para que puedan ser atendidas las Solicitudes de Servicio que presenten en menor tiempo y de forma más cercana a sus respectivos domicilios, ya que la finalidad en este rubro es ampliar la cobertura del servicio.

Las Afore se beneficiarán ya que al tener presencia en otras ciudades, serán motivo de una mejor opción para que los Usuarios las consideren para solicitar su registro o traspaso, fomentando así la competencia en el sector. Asimismo, los Usuarios se beneficiarán ya que al tener Sucursales y Módulos de Atención cercanos a sus domicilios, no tendrán que efectuar un gasto para el traslado a otras ciudades donde se encuentren sus Afore, o bien, dichos gastos se verán reducidos al disminuir los tiempos de traslado respectivos.

2. Tener a disposición la lista actualizada con sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombres de los Responsables de las Sucursales de Atención al Público, beneficiará a los Usuarios para contactar a sus Afore, ya que evitará que realicen intentos de contacto infructuosos, tanto en oficinas como en teléfonos inexistentes o deshabilitados.

Asimismo, el contar con el nombre del responsable de la sucursal generará certidumbre al Usuario, a quien normalmente no le son proporcionados los datos del responsable en caso de que requiera presentar una Aclaración o Queja derivada de una Solicitud de Servicio.

Por otra parte, las Afore generarán buena reputación ya que al mejorar la comunicación, se brinda confianza a sus clientes en desde una perspectiva integral, mayor confianza en el sistema de ahorro para el retiro, fortaleciéndolo.

3. La regulación para que las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como el personal con el que cuente, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Afore, beneficiará a los Usuarios para contar con certeza de acudir a las sucursales y módulos de atención en las Afore donde se encuentren registrados y evita malas prácticas en la industria.

Por otra lado, las Afore, al contar con módulos, sucursales y personal plenamente identificados, mejorará su imagen de cara a sus Usuarios, repercutiendo en una mayor confianza y seguridad para sus clientes.

4. La opción para que las Afore implementen Módulos de Atención a efecto de cubrir las necesidades de atención a sus Usuarios, en los lugares que estimen pertinentes, beneficiará a los Usuarios que se encuentren fuera de las grandes ciudades que requieran presentar Solicitudes de Servicios presenciales, ya que evitará un gasto para el traslado a las Sucursales que no se encuentren cercanas a sus domicilios.

Por otra parte, las Afore se beneficiarán al tener presencia y difusión en lugares donde no son conocidos y, por ende una opción para captar nuevos clientes.

5. Las Afore que implementen Módulos de Atención en lugares públicos deberán informar a su público objetivo los lugares, días y horarios en los que se encontrarán ubicados para brindar Servicios a los Usuarios a través de sus Canales de Atención que consideren pertinentes, beneficia a los Usuarios de los servicios que ofrecen las Afore, al determinar la posibilidad de que éstas implementen módulos de atención que les permitan cubrir su demanda y dar cumplimiento a los niveles de servicio que establezcan.

Es importante mencionar que son las propias Afore las que determinarán el número de módulos a implementar, así como las que definirán sus propios niveles de servicio. Se beneficia a la industria dando certeza a su actuar al incluir en la normatividad la figura de módulos de atención y se reconoce la conveniencia de incluir esquemas de autorregulación.

6. El Programa Anual de Cobertura que realicen las Afore generará un impacto positivo en la distribución de sucursales o módulos de atención, ya que la Afore debe realizar un análisis exhaustivo del número de clientes y su distribución geográfica, contribuyendo a la toma de decisiones que mejoren el servicio a los usuarios.

Del mismo modo, al elaborar su Programa Anual de Cobertura, la Afore tiene la oportunidad de redirigir sus esfuerzos de inversión a las zonas en donde sea necesario, optimizando el uso de infraestructura, así como de recursos humanos y materiales.

7. La obligación de proporcionar información actualizada y homogénea en los distintos canales de atención da como resultado que los Usuarios se vean beneficiados al recibir una orientación puntual y precisa respecto de los trámites que deseen realizar, impactando en menos visitas a las sucursales de las Afore para la presentación de solicitudes de servicio o en la recopilación innecesaria de elementos que no guarden relación con el trámite deseado.

Al homologar y actualizar la información que se proporciona a los usuarios en sus diferentes canales de atención, las Afore evitarán visitas de los Usuarios a sus sucursales con documentación incompleta o innecesaria, pudiendo reducir así los tiempos de espera e incluso el personal necesario en cada sucursal.

8. La carta que las Afore deberán enviar a los trabajadores proveerá a estos últimos de información de utilidad para el ejercicio de sus derechos como Usuarios, como los niveles de servicio a los que las AFORE se comprometen con sus clientes y el proceso para ingresar una queja. Asimismo, contendrá los canales de atención disponibles y los medios para la consulta de información sobre trámites y servicios. Esta carta empoderará al Usuario al hacerlo más sensible sobre lo que debe esperar y lo que puede exigir en materia de servicio, además de constituir un elemento clave para dar un paso más en materia de acercamiento y democratización del sistema de ahorro para el retiro.

Por otra parte, la carta de derechos contribuirá a generar una mejor relación de las Afore con sus clientes, mejorando su imagen y reputación.

9. La elaboración y publicación de una matriz de solicitudes de servicio que señale si éstas pueden realizarse de manera presencial, no presencial o mixta, contribuirá a que los Usuarios del sistema conozcan las alternativas que su Afore les ofrece para la presentación de una solicitud de servicio.

Lo anterior, incentivará el uso de canales no presenciales por parte de los Usuarios en aquellos trámites disponibles, lo que repercutirá en un menor número de visitas a las sucursales y menores tiempos de espera, lo cual también podría traducirse en la reducción gradual de gastos operativos por parte de las Afores que otorguen un desarrollo prioritario al uso de dichos canales no presenciales.

10. La notificación del resultado de los trámites, consultas o aclaraciones beneficiará significativamente a los Usuarios, quienes a la fecha son los que normalmente deben comunicarse con su Afore o acudir a una sucursal para solicitar información sobre el estado que guarda una solicitud. Derivado de lo anterior, este factor incide en mejorar la percepción que el público tiene sobre las Afores y, en consecuencia, del sistema de ahorro para el retiro.
11. El registro centralizado de las solicitudes que presenten los usuarios generará diversos beneficios al servicio que proporcionan las Afore: contribuirá de manera general a una mejor y más fácil medición de los procesos de atención y del ciclo de servicio, incluyendo el tipo de trámites que se solicitan, los canales de atención más utilizados, así como los tiempos de espera y atención, lo que permitirá la oportuna toma de decisiones para la mejora continua. El registro centralizado de las solicitudes permitirá además que cada caso cuente con una trazabilidad, independientemente del canal que brinda la atención, optimizando la consulta de información. Ello también facilita a la Afore la generación de estadísticas y el monitoreo de los tramos de control o momentos de verdad, con lo cual órganos de dirección y vigilancia al interior de la propia organización pueden valorar y asumir mejores tomas de decisión en los temas que involucren el servicio a los usuarios.

Asimismo, las Afore, al contar con un mecanismo de registro centralizado, pueden ofrecer información más completa y oportuna a los usuarios, al acceder al historial de los servicios proporcionados, resulta un beneficio para los clientes que hacen uso de diferentes canales de atención, ya que la trazabilidad que brinda un sistema de gestión de las relaciones con los clientes único permite una mejor gestión de los trámites y un mejor servicio a clientes.

12. La notificación del estatus que guardan las quejas que se presentan ante las Afore beneficiará significativamente a los Usuarios, quienes a la fecha son los que normalmente deben comunicarse con su Afore o acudir a una sucursal para solicitar información sobre el estado que guarda una queja. De manera adicional debe reflexionarse que, a diferencia de una solicitud de servicio, una queja conlleva una connotación negativa, por lo que su atención

requiere, inclusive, de un mayor cuidado a fin de verificar, si es el caso, los errores u omisiones que dieron lugar a su formulación, lo cual a su vez puede arrojar datos estadísticos relevantes que impacten en la toma de decisiones al interior de cada Afore.

13. La definición por parte de las Afore de sus propios niveles de servicio de cara a los Usuarios repercutirá de manera inmediata en una mejora del servicio que les proporcionan, toda vez que deberán establecer procesos eficientes para su cumplimiento o, en su defecto, ejecutar medidas correctivas.

Del mismo modo, al establecer procesos de medición y control para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, las Afore se verán beneficiadas al contar con información oportuna para la simplificación de procesos y costos de operación.

14. La acción regulatoria beneficia a los Usuarios al precisar que las Afore deben cumplir con los horarios de servicio que tengan establecidos.

Del mismo modo, la clarificación de que las Afore están obligadas a proporcionar servicios en los horarios de atención que definan, beneficia a la industria al dar certeza al regulado sobre el alcance de su obligación.

15. La acción regulatoria de que las Sucursales de Atención al Público y los Módulos de Atención presenciales de las Afore deberán cumplir con horarios fijos e ininterrumpidos establecidos por ella y publicarse en sus distintos Canales de Atención, beneficia a los Usuarios al establecer obligaciones para las Afore y reglas claras respecto al proceso de atención de usuarios con cita.

Del mismo modo, beneficia a la industria al dar certeza al regulado sobre el alcance de su obligación y los derechos y obligaciones del propio Usuario.

16. La acción regulatoria para que las Afore que cuenten con un sistema de citas propio para recibir a los Usuarios y en caso de que no tenga disponibilidad de citas, deberá permitir que el Usuario acuda a realizar su Solicitud de Servicio

sin cita previa, beneficia a los Usuarios al establecer obligaciones para las AFORE y reglas claras respecto al proceso de atención de usuarios con cita y sin cita.

Del mismo modo, beneficia a la industria al dar certeza al regulado sobre el alcance de su obligación y los derechos y obligaciones del propio Usuario.

17. La capacitación de los Agentes de Servicio contribuirá a generar un mejor servicio a los Usuarios en la industria. Los Usuarios se ven beneficiados al recibir información actualizada, oportuna y acorde a sus necesidades.

A su vez, las Afore contarán con un proceso de atención más eficiente, mejorando sus tiempos de atención, reduciendo los tiempos de espera, con el objetivo de reducir el número de quejas que pudieran recibir por una atención deficiente o incompleta. Del mismo modo, la capacitación de los agentes de servicio coadyuvará a la disminución de visitas adicionales a sucursales o llamadas complementarias por dudas de los usuarios, lo que puede generar ahorros para la Afores.

18. Contar con mecanismos para impedir que los agentes de servicio efectúen un uso indebido de información; si bien la seguridad de la información ya se encuentra contemplada en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro vigentes (Capítulo V de la Seguridad de la Información, artículos 90 al 93), se refuerza la obligación de las Afore de salvaguardar la información que se encuentre en poder de sus Agentes de Servicio, en beneficio de los Usuarios del sistema a fin de evitar prácticas lesivas a sus intereses.
19. La acción regulatoria para validar los requisitos para actuar como agente de servicio, permitirá que las Afore cuenten con un mejor control del personal que fungirá como Agente de Servicio, permitiendo así dar seguridad a los Usuarios respecto a que el personal que les brinda atención cumple con los requisitos necesarios para ofrecer servicios de calidad. El control y validaciones que establezcan las Afore contribuirá a garantizar que los Agentes de Servicio cumplan con el perfil correspondiente.

20. Regular la elaboración de un registro de agentes de servicio permitirá que las Afore cuenten con un mejor control del personal que fungirá como Agente de Servicio, permitiendo así dar seguridad a los Usuarios respecto a que el

personal que les brinda atención cumple con los requisitos necesarios para ofrecer servicios de calidad. El control y validaciones que establezcan las Afore contribuirá a garantizar que los Agentes de Servicio cumplan con el perfil correspondiente.

21. La acción regulatoria para que la Afore apliquen de manera anual Exámenes de Control al 30% de sus Agentes de Servicio y que los exámenes sean elaborados por un Tercero Independiente, permitirá que las Afore cuenten con un mejor control del personal que fungirá como Agente de Servicio, permitiendo así dar seguridad a los Usuarios respecto a que el personal que les brinda atención cumple con los requisitos necesarios para ofrecer servicios de calidad.

La aplicación de los exámenes de control a los Agentes de Servicio contribuirá a generar un mejor servicio al cliente en la industria, toda vez que los Usuarios se verán beneficiados al recibir información actualizada, oportuna y acorde a sus necesidades.

A su vez, la aplicación del referido examen ayudará a las Afore a identificar las áreas de oportunidad de sus procesos de capacitación, reclutamiento y selección. Aunado a lo anterior, el examen coadyuvará a que existan procesos de mejora continua en la capacitación que brinden las Afore a sus Agentes de Servicio, resultando ello en procesos de atención más eficientes, mejoras en los tiempos de atención y los tiempos de espera, y disminución del número de quejas que pudieran recibir por una atención deficiente o incompleta.

22. Los procesos de control que ejecuten las Afore respecto a las actividades de sus Agentes de Servicio y personal que atiende al público permitirán que se protejan los intereses de los Usuarios y mitigarán el riesgo de malas prácticas u omisiones que deriven en quejas ante la propia Afore o diferentes instancias.
23. La implementación de procesos de atención de quejas en contra de su personal, permitirá a la Afore proteger al Usuario de malas prácticas u omisiones que afecten sus intereses, además de identificar acciones o procedimientos que representen un riesgo de acuerdo a las experiencias generadas en la práctica.

24. El empleo del SISAT por parte de la Afore y la designación de un responsable ante la Comisión, beneficia al usuario que hace uso de los canales de atención de la Comisión para presentar una queja en contra de su Afore. Esta acción regulatoria beneficia al usuario, al protegerlo mediante el uso de tecnologías de información que permiten responsabilizar a la Afore de la atención de su solicitud, además de que constituye una herramienta tecnológica que optimiza la comunicación entre esta Comisión y las Afore, reduciendo el uso de papel y medios convencionales para su trámite y atención.
25. La capacitación del personal que opere en el Centro Atención Telefónica de las Empresas Operadoras, contribuirá a generar una mejor atención a los Usuarios, que se verán beneficiados al recibir información actualizada, oportuna y acorde a sus necesidades.

Asimismo, la capacitación tendrá impactos positivos en tiempos de atención, reduciendo los tiempos de espera.

26. La acción regulatoria para que las Afore deban acudir a las Ferias de Afores convocadas por la Comisión aun cuando no cuenten con sucursales en la zona metropolitana donde se realicen, beneficiaria a los Usuarios que requieran efectuar solicitudes de servicio presenciales y reciban por parte de las Afore, información actualizada, oportuna y acorde a sus necesidades.

Por otra parte, las Afore, se beneficiarán para identificar las áreas de oportunidad en cuanto a las necesidades que requieren sus clientes, con lo que se incentiva el desarrollo de estrategias comerciales y de servicio que fomentan la competencia en el sector.

27. La acción regulatoria para que las Afore lleven un reporte de los Folios de Queja o Servicio previsto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, tiene como objetivo beneficiar a los Usuarios del sistema al establecer la obligación de las Afore de registrar y dar seguimiento a las solicitudes que se presenten en las Ferias, generando un valor agregado a las mismas, ya que no solo son eventos informativos. Del mismo modo, se genera un beneficio para las propias Afore, quienes pueden aprovechar dichos eventos para posicionar su imagen y acercarse a sus clientes.

28. La acción regulatoria para que las Afore promuevan y difundan los eventos en los que participarán, tanto en sus Canales de Atención y Centros de Atención Telefónica, así como en sus páginas de Internet y Aplicación Móvil, tiene como objetivo beneficiar a los Usuarios para que acudan a solicitar servicios. Adicionalmente, existe un beneficio para las propias Afore, quienes pueden aprovechar dichos eventos para posicionar su imagen y acercarse a sus clientes.

