MIR folio 46011

(Alcance del folio original 45318)

"*Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro*"

ELIMINACIÓN / REDUCCIÓN DE ELEMENTOS NORMATIVOS

(Cumplimiento al Artículo Quinto del Acuerdo que fija los lineamientos que .deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, publicado el 8 de marzo de 2017 –en adelante el *Acuerdo*–)

Con el objeto de indicar expresamente en la presente Manifestación de Impacto Regulatorio dos actos regulatorios que serán objeto de abrogación o derogación, o bien, de o flexibilización en beneficio de los particulares a través de acciones que mejoren la atención y servicios que se les presta, esta Comisión hace de su conocimiento lo siguiente:

En cumplimiento al primer punto a que se refiere el Acuerdo, esta Comisión ha determinado derogar y modificar diversos artículos de las "*Disposiciones de carácter general en materia financiera de los sistemas de ahorro para el retiro*", (Enviada a esa Comisión mediante el envío del Análisis de Impacto Regulatorio No. 46041) con lo cual se suprimen treinta obligaciones existentes al día de hoy, que como se justifica más adelante, dicha supresión representa importantes ahorros al Sistema de Ahorro para el Retiro y sus participantes

Derivado de la próxima emisión de las modificaciones de diversos artículos de las "*Disposiciones de carácter general en materia financiera de los sistemas de ahorro para el retiro*", con lo cual se suprimen treinta obligaciones existentes al día de hoy, dicha supresión representa importantes ahorros al Sistema de

Ahorro para el Retiro y sus participantes, por lo que con base en las modificaciones y derogaciones que se efectúen, esta Comisión eliminará las dos obligaciones regulatorias requeridas en términos del artículo Quinto del citado Acuerdo. Lo anterior, con independencia de las eliminaciones que tengan lugar con motivo de la presentación de esa propuesta regulatoria, con lo cual se sumarían en concreto mayores beneficios y reducciones de costos que los considerados de manera aislada por el presente proyecto.

Se expone lo anterior, ya que como esa Comisión Nacional de Mejora Regulatoria podrá constatar, el proyecto regulatorio que se somete a su consideración es un ordenamiento novedoso, que no cuenta con antecedentes sobre los cuales podrían eliminarse o simplificarse cargas regulatorias. No obstante lo anterior, como se expuso, esta Comisión a través de las "*Disposiciones de carácter general en materia financiera de los sistemas de ahorro para el retiro*", contiene una cantidad importante de obligaciones que se suprimen en beneficio del Sistema de Ahorro para el Retiro y sus participantes, dichos ajustes tienen como objetivo principal simplificar procedimientos y obligaciones para agilizar los procesos de inversión y análisis de riesgos de las SIEFORE; apego a estándares internacionales: se incorporan las recomendaciones efectuadas por el consultor de reconocido prestigio internacional, respecto a los estándares internacionales que deben seguir las Administradoras en la elaboración de sus portafolios de referencia; atender solicitudes de entidades reguladas: se incluyen sugerencias específicas realizadas por las AFORE que permitirán hacer más eficientes sus procesos de inversión, entre otras.

En consecuencia, a través del documento de Complemento de Calidad Regulatoria que esta Comisión elaboró en torno a las Modificaciones y Adiciones a las *Disposiciones de carácter general en materia financiera de los sistemas de ahorro para el retiro*", mismas que fueron sometidas a consideración de esa Comisión Nacional, podrá realizarse de manera integral el cálculo de los beneficios que conlleve la emisión conjunta de ambos cuerpos normativos y dar pleno cumplimiento a lo previsto en el Acuerdo en cuestión.

Por lo anterior, se describen la regulación que consideran dos medidas regulatorias de dichas disposiciones que se proponen a fin de dar cumplimiento al Acuerdo Presidencial antes citado:

Artículo	Eliminación	Metodología del Ahorro Desregulación	Cuantificación
Anexo P	Se elimina la obligación de contemplar la información corporativa de AFORES y SIEFORES.	**Ahorro anual= $9,760** Precisión normativa que genera un beneficio al eliminar el requerimiento de incluir la información corporativa de AFORES y SIEFORES dentro del prospecto. **Metodología:** Se traduce en horas que un empleado integra la información (constitución y domicilio social) de la SIEFORE y la Administradora dentro del prospecto no tenga que destinar a la inclusión de dicha información. Para estimar el beneficio que se tendrá al dejar de requerir la integración de lo referente a la constitución y domicilio social tanto de la SIEFORE y la Administradora, suponiendo que esto se realice una vez al año, se utiliza la aproximación del salario de un día de un funcionario de mando medio (se toma como proxy el de un Subdirector de área, el cual es de $29,292 pesos mensuales), por lo que se tiene un total de $976 pesos para un día. Por lo anterior, el beneficio anual para la industria asociado a la implementación de la medida, será el resultado de multiplicar por diez (número de sujetos obligados (AFORES)) el valor anterior, es decir $9,760 pesos.	**$9,760.00**

Artículo	Eliminación	Metodología del Ahorro Desregulación	Cuantificación
31, fracción VIII	Se permite seleccionar un índice de renta variable nacional	**Ahorros anuales= $90,263,445** **Metodología:** La implementación de la modificación a la regulación, daría a las Administradoras el beneficio potencial de seleccionar un índice de renta variable nacional que les permita una mayor inversión en acciones nacionales de conformidad con su estrategia de inversión. Actualmente, el Régimen de Inversión establece que la inversión en acciones nacionales es el porcentaje del límite máximo de inversión en renta variable (SB1: 10%, SB2: 30%, SB3: 35% y SB4: 45%, según corresponda para cada SIEFORE) resultante de sumar la ponderación de cada acción en el Índice IPC CompMX y el rango de bursatilidad (4%). Por lo anterior, para estimar el ahorro y beneficio, se identifican algunas acciones cuyo límite de inversión sería mayor con la elección de alguno de los índices nuevos, en comparación con el resultante de utilizar el IPC CompMX, el cual es el único índice previsto en la regulación para ser utilizado como referencia para la inversión en acciones individuales. Algunas de las acciones que cumplen dicho supuesto para los índices S&P/BMV IPC, MSCI México y S&P/BMV IPC Large Cap, son AMXL, GFNORTEO y WALMEX. <u>Rendimientos de acciones</u> Las acciones AMXL, GFNORTEO y WALMEX, cuyo límite máximo de inversión se podría incrementar, presentan rendimientos positivos en el último año. Se considera que el beneficio a obtener con la modificación regulatoria proviene del excedente de rendimiento obtenido por la inversión en dichas acciones comparado con el del IPC Compx. El rendimiento obtenido por cada una de las acciones analizadas, entre el cierre de julio de 2017 y de 2018, por encima del rendimiento del	**$90,263,445**.

Artículo	Eliminación	Metodología del Ahorro Desregulación	Cuantificación
		NAFTRAC (ETF que replica IPC Compx y que obtuvo un rendimiento negativo de 2.82%) en el mismo periodo, es el siguiente: AMXL: 4.20% GFNORTEO: 12.90% WALMEX: 35.3% <u>Porcentaje de inversión adicional</u> Ahora, los montos adicionales (cifras en millones de pesos, que se calcularon considerando el límite promedio ponderado por activos de las SB 1 a 4) que podrían invertir las AFORE considerando distintos índices son de: S&P/BMV IPC AMXL: $11,937.89 GFNORTEO: $8,334.00 WALMEX: $7,883.51 MSCI México AMXL: $70,050.61 GFNORTEO: $6,644.67 WALMEX: $8,671.86 S&P/BMV IPC Large Cap AMXL: $42,120.46 GFNORTEO: $29,732.09 WALMEX: $28,380.63 Rendimientos adicionales Tomando en cuenta los precios de julio de 2017 y julio de 2018 para las acciones consideradas en el supuesto (AMXL, GFNORTEO y WALMEX), así como los índices que fueron comparados, se identifica que una mayor inversión en dichas acciones podría generar mayor rendimiento que el reportado por el NAFTRAC. Suponiendo que las Administradoras deciden consumir el porcentaje	

Artículo	Eliminación	Metodología del Ahorro Desregulación	Cuantificación
		adicional permitido por el uso de índices distintos al IPC CompMx en cada una de las acciones señaladas, y que obtienen rendimientos equivalentes a los mostrados por las acciones en el último año, los montos (en millones de pesos) de plusvalías adicionales serían los siguientes: • AMXL: S&P/BMV IPC = $495.88 MSCI México = $2,909.76 S&P/BMV IPC LC = $1,749.60 • GFNORTEO: S&P/BMV IPC = $1,078.27 MSCI México = $859.70 S&P/BMV IPC LC = $3,846.81 • WALMEX: De S&P/BMV IPC = $2,784.37 De MSCI México = $3,062.80 DE S&P/BMV IPC LC = $10,023.72 Adicionalmente, suponiendo un comportamiento promedio simple de los tres índices y las tres acciones seleccionadas, el rendimiento potencial al que tendrían acceso las carteras de las Administradoras, en conjunto, sería de $$8,936,974,764 pesos. Sin embargo, es preciso considerar que dicho monto corresponde al incremento en los Activos Totales Administrados en el año, por lo cual, para estimar el beneficio obtenido por las Administradoras en su conjunto, es necesario considerar el monto promedio de comisiones, que asciende a 1.01%. Por lo tanto, el beneficio para el total de los sujetos obligados es de $90,263,445.	
		TOTAL AHORROS DE LAS ACCIONES DESCRITAS:	**$90'273,205.00**

Con las anteriores reducciones regulatorias, se generan ahorros suficientes para cubrir la cuota que exige el Acuerdo Presidencial y el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria. Cabe señalar que en los considerandos del anteproyecto que se presenta se incorporará la referencia a estas simplificaciones que permiten dar cumplimento a los mencionados ordenamientos.

Por otro lado es importante destacar que para el emisión de estas Disposiciones no se consideraran los ahorros generados por el anteproyecto "Modificaciones y Adiciones a las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro" enviado a esa Comisión Nacional mediante el AIR 45906 y 45956. Mismos que se solicitan sean reservados para esta Comisión para futuras emisiones de disposiciones de carácter general u otros actos administrativos similares.

Costos derivados de la implementación de la propuesta regulatoria:

En virtud de lo anterior, en el cuadro que se inserta a continuación, se describen los artículos, acciones regulatorias así como su cuantificación y detalle para realizar estimaciones monetarias respecto de los costos que implica la implementación de la propuesta regulatoria:

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
4	Cada Administradora deberá contar con Sucursales de Atención al Público y podrá 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.	N.D.	Costo promedio por industria. Metodología. No se establece una periodicidad específica. Como referencia se considera un promedio respecto de la renta de una oficina entre 60 y 80 metros cuadrados en cuatro de las principales ciudades del país. Para este ejercicio se consideró el costo de apertura de una sucursal promedio en el norte, centro y sur del país. Con dos oficinas, área de atención, sala de juntas y baño. Monterrey, Nuevo León: $25,000. Mismas características del inmueble en Guadalajara, Jalisco: $45,000, CDMX: $47,500 y Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: $12,500. Asimismo, toda vez que la carga regulatoria no especifica características particulares de los módulos de atención, sino que su finalidad radica en mejorar la cobertura del servicio de las Administradoras, se incluye en el promedio base de cálculo el costo de un estand sencillo de atención con valor de $1,400 pesos. (https://listado.mercadolibre.com.mx/industrias-y-oficinas/stand-modulo-de-venta-portatil) El costo estimado de esta acción regulatoria se obtiene multiplicando el costo promedio por concepto de los espacios físicos antes referidos, es de ($26,280). Ahora bien, de acuerdo con la información proporcionada por las propias Administradoras, la cobertura actual de centros de atención presenciales resulta prácticamente del 100%, por lo que la normatividad tiene por objeto fomentar la conformación de nuevos centros de atención e impedir que se reduzca el número de los mismos. Derivado de lo anterior, se calcula que las Administradoras, en el escenario más adverso, se verían obligadas a la apertura de un centro de atención adicional (considerando aquellas que no cuentan con el 100% de cobertura, con 31 entidades federativas de 32 existentes), por lo que el promedio conseguido se multiplica por el número de Administradoras ($26,280*10=262,800) y para obtener el cálculo anual, se multiplica por el número de meses (262,800*12=3'153,600). La estimación del costo unitario se obtuvo del estudio de mercado desde portales de información pública. Se adjuntan ligas correspondientes: Monterrey, Nuevo León https://www.inmuebles24.com/propiedades/oficinas-en-renta-amueblada-zona-obispado-54585607.html Guadalajara, Jalisco https://www.inmuebles24.com/propiedades/torre-altus-oficinas-terminadas-de-lujo-providencia-53998050.html Ciudad de México https://www.inmuebles24.com/propiedades/oficina-en-renta-en-nuevo-polanco-cercana-a-plaza-54563847.html Tuxtla Gutierrez, Chiapas https://www.inmuebles24.com/propiedades/oficina-en-renta-en-plaza-mirador-53285226.html	$ 3,153,600.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
6	Tener a disposición la lista actualizada con sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre de los Responsables de las Sucursales de Atención al Público.	Implementación por única vez y permanece	No se señala un medio específico para exhibir direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre de los Responsables de las Sucursales de Atención al Público. Como referencia de un medio viable, ya que se observa su uso en la industria, se considera 1 cartel por cada sucursal, con las siguientes características: tamaño 40 cm. de base X 60 cm de altura, impreso en papel couche brillante de 150 gramos más barniz de máquina, impresión 4X0 tintas. La estimación del costo se obtiene al multiplicar el costo unitario promedio del cartel ($16.28) por el número de sucursales de atención al público y módulos de atención presenciales reportados en la industria. El número de centros de atención presenciales se obtiene del Catálogo de Sucursales de AFORE reportado por la industria a la CONSAR al cierre de mayo de 2017 (http://www.consar.gob.mx/gobmx/Aplicativo/mapasucursales/mapa_sucursal.aspx), el cual señala un total de 3,945 centros de atención. La estimación del costo unitario del cartel se obtuvo del estudio de mercado entre proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares.	$64,224.60
7	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 Administradora.	Implementación por única vez y permanece	No se especifica un medio en particular para señalar el nombre de la administradora, así como su ubicación para facilitar su localización por parte de los usuarios. Como referencia de un medio viable, ya que se observa su uso en la industria, se considera 1 cartel por cada sucursal, con las siguientes características: tamaño 40 cm. de base X 60 cm. de altura, impreso en papel couche brillante de 150 gramos más barniz de máquina, impresión 4X0 tintas. La estimación del monto se obtiene al multiplicar el costo unitario promedio del cartel ($16.28) por el número de sucursales de atención al público y módulos de atención presenciales que tienen difícil o confusa visibilidad e identificación de la sucursal desde el exterior (1,972.5) equivalente al 50%, de acuerdo con información recabada durante las visitas de inspección que ha llevado a cabo la CONSAR en sucursales de las administradoras. De acuerdo con la información obtenida en el Catálogo de Sucursales de AFORE reportado por la industria a la CONSAR al cierre de mayo de 2018 (http://www.consar.gob.mx/gobmx/Aplicativo/mapasucursales/mapa_sucursal.aspx), se registran 3,945 centros de atención. La estimación del costo unitario del cartel se obtuvo del estudio de mercado entre proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares.	$32,112.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
8	Implementación de módulos de atención presenciales para cubrir necesidades de atención.	Anual	Costo promedio por industria. Metodología. No se establece un número específico de módulos de atención. Para el cálculo del costo estimado de esta acción regulatoria se obtiene multiplicando el promedio por concepto del montaje de un módulo de atención en una plaza pública a través de un tercero, que de acuerdo a sus dimensiones y funcionalidades puede variar de $1,400 a $60,000 pesos, con una media de $30,700, y multiplicado por 10 (el número de Administradoras en operación actual) y por 12 (para obtener el cálculo anual), con lo que se obtiene como resultado: 30,700*10*12=3'684,000. La estimación del costo promedio de esta acción regulatoria se obtuvo en Compranet. Se adjunta liga correspondiente: https://compranet.funcionpublica.gob.mx/esop/toolkit/opportunity/opportunityList.do?oppList=PAST#fh, código del expediente: 1704388 y la página https://listado.mercadolibre.com.mx/industrias-y-oficinas/stand-modulo-de-venta-portatil.	$3,684,000.00
9	Las Administradoras 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 considere pertinentes.	Anual	No se establece la implementación de un procedimiento adicional que tenga un costo. Se utilizarían los canales que actualmente las administradoras ponen a disposición de los usuarios (proporcionar información en llamadas entrantes, aviso en página de internet).	No cuantificable

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
11	Elaborar y presentar ante CONSAR un Programa Anual de Cobertura.	Anual	Se observa en la industria que el Programa Anual de Cobertura puede ser desarrollado por un coordinador de mercadotecnia interno o externo. Se estima que el Programa puede ser desarrollado durante un mes. El costo estimado se obtiene multiplicando el sueldo mensual promedio de un coordinador de mercadotecnia ($18,000) por el número de administradoras (10). El sueldo promedio del coordinador de mercadotecnia se obtuvo en el sitio web para reclutamiento OCC Mundial. Se adjunta liga correspondiente: https://www.occ.com.mx/empleo/oferta/11286170-coordinador-de-marketing?rank=1&page=1&type=0&uuid=&ai=false&showseo=true&returnURL=%2Fempleos-en-mercadotecnia-publicidad-y-relaciones-publicas-telemarketing%2Fen-distrito-federal%2Fcoordinador-de-mercadotecnia%3Fsmax%3D20000%26smin%3D15000%231	$180,000.00
12,15,17	Proporcionar información actualizada en torno a los trámites del SAR, incluyendo plazos de seguimiento y resolución. Dicha información deberá ser visible y permanente en sus Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y páginas de internet.	N.D.	No se establece una periodicidad específica, ni se señala un medio específico adicional para exhibir la información actualizada en torno a los trámites del SAR. Como referencia de un medio viable, ya que se observa su uso en la industria, se considera 1 cartel por cada sucursal, con las siguientes características: tamaño: 40 cm. de base X 60 cm. de altura, impreso en papel couche brillante de 150 gramos más barniz de máquina, impresión 4X0 tintas. La estimación del monto se obtiene al multiplicar el costo unitario promedio del cartel ($16.28) por el número de sucursales de atención al público y módulos de atención presenciales reportados en la industria. Este dato se obtiene del Catálogo de Sucursales de AFORE reportado por la industria a la CONSAR al cierre de mayo de 2018, el cual señala un total de 3,945 centros de atención. La estimación del costo unitario del cartel se obtuvo del estudio de mercado entre proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares.	$64,225.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
13	Las Administradoras deberán entregar una Carta de Derechos del Usuario una vez que realicen un Registro, Traspaso o Recertificación de su Cuenta Individual. La Carta de Derechos del Usuario, deberá estar visible en todas las Unidades Especializadas y Sucursales de Atención al Público.	Anual	Costo por industria. Metodología. Se establece el costo correspondiente con base en el número Trámites de Registro, Traspaso y Recertificación reportados al SAR durante 2017. Dicho reporte establece un total de 5,343,758 solicitudes de servicio relacionadas con Registro, Traspaso y Recertificación de la Cuenta Individual. Se estima que del total de Cartas de Derechos del Usuario que las administradoras entreguen un 50% se a través de un documento físico y otro 50% a través de los medios de envío digitales con los que cuentan actualmente. Como referencia para la estimación del costo correspondiente, y por observarse su uso en la industria, se consideran como viables las siguientes características físicas para la carta de derechos: una hoja tamaño carta (21.5 x 28.0 cm.), impresa por un lado y a una sola tinta, en papel bond de 75 g. La estimación del monto se obtiene multiplicando el costo unitario de la carta de derechos ($0.27), por el 50% del total de solicitudes de servicio realizadas durante 2017 (2,671,879). La estimación del costo unitario de la carta de derechos se obtuvo del estudio de mercado entre proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares. Adicionalmente, se considera la exhibición de la Carta de Derechos, mediante un medio visible, en las Sucursales de Atención al Público de las administradoras. Como referencia de un medio viable, ya que se observa su uso en la industria, se considera 1 cartel por cada sucursal, con las siguientes características: tamaño: 40 cm. de base X 60 cm. de altura, impreso en papel couche brillante de 150 gramos más barniz de máquina, impresión 4X0 tintas. La estimación del costo se obtiene al multiplicar el costo unitario promedio del cartel ($16.28) por el número de sucursales de atención al público y módulos de atención presenciales reportados en la industria. Este dato se obtiene del Catálogo de Sucursales de AFORE reportado por la industria a la CONSAR al cierre de mayo de 2018, el cual señala un total de 3,945 centros de atención. La estimación del costo unitario del cartel se obtuvo del estudio de mercado entre proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares. Asimismo, se considera el envío una vez al año en el primer estado de cuenta AFORE. De acuerdo con cifras de la Comisión reportadas por las Administradoras, el número de estados de cuenta correspondientes al primer cuatrimestre de 2018 que fueron enviados de manera física a los usuarios fue de 31,442,550 estados de cuenta en total, cantidad que se multiplica por el costo unitario de $0.27 pesos de una hoja tamaño carta (21.5 x 28.0 cm.), impresa por un lado y a una sola tinta, en papel bond de 75 g, para dar un costo estimado de $8,489,488.50 pesos. El costo total estimado por industria para la presente acción regulatoria se obtiene al sumar el costo estimado por el envío de la carta de derechos impresa en una hoja tamaño carta en los trámites de Registro Traspaso y Recertificación ($721,407.33), más el envío de la Carta de Derecho una vez al año adjunto el primer estado de cuenta de forma física ($8,484,488.50) más el costo estimado por concepto de la exhibición de la Carta de Derechos en un cartel ($64,224.6).	$9,275,120.43
14	Elaborar una matriz de solicitudes de servicio y ponerla a disposición del público a través de sus páginas web.	Implementación por única vez y permanece	No se establece un procedimiento específico para la elaboración de la matriz de solicitudes de servicio. Como una opción viable se sugiere la elaboración de dicho documento a través de un tercero. Se sugiere que un diseñador gráfico Jr. lleve a cabo el diseño de la matriz de trámites con las especificaciones necesarias para su incorporación en los medios de difusión digitales con los que cuentan las administradoras. Se estima que la elaboración del diseño gráfico de la matriz de costos se puede llevar a cabo en un día por el tercero contratado. El monto estimado de esta acción regulatoria se obtiene multiplicando el costo de un día de trabajo de un diseñador gráfico Jr. ($300) por el número de administradoras. La información sobre el costo de un día de trabajo de un diseñador gráfico Jr. se obtuvo en el sitio web para reclutamiento OCC Mundial. Se adjunta liga: https://www.occ.com.mx/empleos-en-ciudad-de-mexico/Diseñador	$3,000.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
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.	Anual	La estimación del costo correspondiente se hace con base en el número de solicitudes de servicio reportadas al SAR durante 2017. Dicho reporte establece un total de 5,136,445 solicitudes de servicio que requieren notificación de seguimiento. Se estima que del total de notificaciones sobre el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que las administradoras deberán entregar, un 50% se a través de un documento físico y otro 50% a través de los medios de difusión digitales con los que cuentan actualmente. Como referencia para la estimación del costo de la notificación, y por observarse su uso en la industria, se consideran como viables las siguientes características físicas para dicho documento: una hoja tamaño carta (21.5 x 28.0 cm.), impresa por un lado y a una sola tinta, en papel bond de 75 g. La estimación del monto se obtiene multiplicando el costo unitario de la notificación ($0.27), por el 50% del total de solicitudes de servicio consideradas en la presente acción reguladora, realizadas durante 2017 (2,568,223). La estimación del costo unitario de la notificación se obtuvo del estudio de mercado entre proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares.	$693,420.00
17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 33, 65	Contar con un mecanismo de registro de las solicitudes para su seguimiento e identificación	Implementación por única vez y permanece	Costo promedio por industria. Metodología. El costo corresponde al desarrollo externo, a cargo de un tercero, para implementar funcionalidades adicionales en el Sistema de Administración de Atención de las administradoras (CRM, por sus siglas en inglés) que lo requieran. Se estiman las siguientes funcionalidades: 1. Registro de las operaciones (distinguiendo entre solicitud, queja y problemática) para su seguimiento e identificación, y 2. Medición de los tiempos de espera de atención. Se considera que se trata de implementaciones que se llevarían a cabo una sola vez y permanecerían en operación. El costo estimado por concepto de la implementación de cada una de las funcionalidades mencionadas equivale a $219,000. Cabe mencionar que este costo sólo se vería reflejado respecto aquellas Administradoras que no cuenten con un sistema que no procese la información referida. En este sentido, y derivado de los actos de supervisión por parte de esta Comisión, se estima que todas las Administradoras en operación (10) tendrían que realizar adecuaciones a los sistemas. En este sentido, el costo de ambas de adecuaciones asciende a $438,000 (219,000*2). A su vez, este costo se multiplica por las diez Administradoras que requerirían realizar las modificaciones mencionadas, bajo el escenario más adverso (438,000*10=4'380,000). Para la estimación del costo unitario de cada funcionalidad se considera como referencia información de proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares (Licitación No.LA-00600001-N114-2014)	$$4'380,000.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
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	Anual	Se establece una periodicidad anual en virtud de que la estimación del costo correspondiente se hace con base en el número de Quejas recibidas por las AFORE y reportadas al SAR durante 2017. Dicho reporte establece un total de 3,065 Quejas. Se estima que del total de notificaciones sobre el estatus de las Quejas que las administradoras deberán entregar, un 50% sea a través de un documento físico y otro 50% a través de los medios de difusión digitales con los que cuentan actualmente. Como referencia para la estimación del costo de la notificación, y por observarse su uso en la industria, se consideran como viables las siguientes características físicas para dicho documento: una hoja tamaño carta (21.5 x 28.0 cm.), impresa por un lado y a una sola tinta, en papel bond de 75 g. La estimación del monto se obtiene multiplicando el costo unitario de la notificación ($0.27), por el 50% del total de Quejas registradas durante 2017 (1,533). La estimación del costo unitario de la notificación se obtuvo del estudio de mercado entre proveedores de la CONSAR, dado que esta Comisión es usuaria de servicios similares.	$414
27,28,36,37	Las administradoras deberán elaborar sus propios niveles de servicio y establecer la metodología que les permita la medición de los mismos	Implementación por única vez y permanece	No se señala una metodología específica para la elaboración de los Niveles de Servicio toda vez que serán las propias administradoras las que determinen, respectivamente, el mecanismo para elaborar y medir sus niveles de servicio. Como referencia de un medio viable para la elaboración y medición de los niveles de servicio, considerando que se observa su uso en la industria, se señala la contratación de un tercero. El monto estimado se obtiene al multiplicar el costo unitario ($380,000) por el número de administradoras (10). Costo unitario obtenido de COMPRANET correspondiente a un "estudio de medición, certificación de estimaciones y niveles de servicio". Expediente 1243101. Se adjunta liga correspondiente: https://compranet.funcionpublica.gob.mx/esop/toolkit/opportunity/opportunityDetail.do?opportunityId=1038811&oppList=PAST	$3,800,000.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
29	Las Sucursales de Atención al Público y los Módulos de Atención presenciales de las Administradoras deberán cumplir con horarios fijos e ininterrumpidos establecidos por la Administradora y publicarse en sus distintos Canales de Atención.	N.D.	No se considera la implementación de un procedimiento adicional que implique costo. Se identifica como una precisión en torno al cumplimiento de los horarios de atención que las mismas administradoras establecen, así como en relación con la información que las administradoras ponen a disposición de sus usuarios a través de los distintos canales de atención con los que ya cuentan, por lo que se solicita se considere como no cuantificable.	No cuantificable
30,31,32	Observar parámetros particulares en torno al servicio con un esquema de citas.	N.D.	No se considera la implementación de un procedimiento adicional que implique costo. Se identifica como una precisión en torno al esquema de citas en el caso de las administradoras que cuenten con él, por lo que se solicita se considere como no cuantificable.	No cuantificable
40,44,45, 63	Capacitar a los agentes de servicio para que desarrollen sus funciones.	Anual	Se estiman 20 horas de capacitación anualmente por cada agente de servicio. Para determinar el costo estimado se considera la contratación de un tercero para el diseño y aplicación de la capacitación. Dado que la CONSAR es usuaria de servicios similares, el costo estimado para un curso de capacitación con duración de 20 horas de $1,700 por participante la información proporcionada por un proveedor de esta Comisión. El estimado del costo promedio anual por industria se obtiene multiplicando el costo de la capacitación por usuario en un curso de 20 horas ($1,700.00) por el número de agentes de servicio reportado por las AFORE a la CONSAR con fecha de corte 31 de diciembre de 2017 (2,359).	$4,010,300.00
54	Contar con mecanismos para impedir que los agentes de servicio efectúen un uso indebido de información	N.D.	No se considera la implementación de un procedimiento adicional que implique costo dado que la obligación de las administradoras de mantener, a través de sus agentes de servicio, la confidencialidad de la Información de los Usuarios y sus cuentas individuales está contemplada en las **Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Capítulo V de la Seguridad de la Información artículos 90 al 93.**	No cuantificable

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
41	Validar los requisitos para actuar como agente de servicio	N.D.	Se solicita se considere como no cuantificable toda vez que validar los requisitos para actuar como agente de servicio no implica la implementación de un proceso adicional. Se identifica como una precisión en torno al proceso de reclutamiento y selección de personal con el que operan las administradoras.	No cuantificable
42,43	Elaborar un registro de agentes de servicio.	Implementación por única vez y permanece	Para la estimación de este costo se considera la contratación de un capturista que elabore y administre la base de datos con el registro de los agentes de servicio. Se estima el sueldo promedio mensual de un capturista en $5,000 mensuales, de acuerdo con información obtenida en el sitio web para reclutamiento OCC Mundial (https://www.occ.com.mx/empleos-en-ciudad-de-mexico/capturista). El estimado del costo promedio anual por industria se obtiene multiplicando el sueldo promedio mensual ($5,000) por 12 meses (anual), por el número de administradoras (10).	$600,000.00
48,49	Las Administradoras deberán aplicar de manera anual Exámenes de Control al 30% de sus Agentes de Servicio. Los exámenes deberán ser elaborados por un Tercero Independiente.	Anual	Se estima la aplicación a un 30% de los 2,359 agentes de servicio reportado por las AFORE a la CONSAR con fecha de corte al 31 de diciembre de 2017, se establece que el 30% de estos agentes equivale a 707. El costo estimado se obtiene multiplicando el número de agentes de servicio (707) por el costo unitario por concepto de la aplicación del examen ($293). El costo unitario del examen de control se obtiene de la información proporcionada por las administradoras.	$207,151.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
55	Las Administradoras deberán contar con un procedimiento de control que les permitan verificar que las actividades que lleven a cabo los Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a Usuarios en el desempeño de sus funciones, se ajusten y cumplan con los requisitos previstos en las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.	N.D.	No se considera la implementación de un procedimiento adicional que implique costo dado que la obligación de las administradoras de mantener, a través de sus agentes de servicio, la confidencialidad de la Información de los usuarios y sus cuentas individuales está contemplada en las **Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Capítulo V de la Seguridad de la Información artículos 90 al 93.**	No cuantificable

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
56	Las Administradoras deberán contar con procedimientos para recibir y tramitar las quejas que Usuarios presenten respecto del actuar de sus Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a Usuarios. Dichas Quejas así como el tratamiento que se les haya dado, deberán estar a disposición de la Comisión.	N.D.	No se señala un procedimiento adicional que genere costo. Se considera una precisión en relación con los procedimientos para recibir y tramitar las quejas que los usuarios presenten respecto del actuar de sus agentes de servicio y demás personal que brinde atención directa a usuarios. Dichas acciones regulatorias están contempladas en las **Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, artículos: 12 último párrafo y 231 último párrafo.**	No cuantificable
58	Contar con SISAT y designar a un responsable del mismo	N.D.	No se establece un procedimiento adicional, por lo que no genera un costo para las Administradoras ya que el SISAT lo desarrolla la CONSAR y lo pone a disposición de las Administradoras quienes designan a un responsable.	No cuantificable

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
70,71	La Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del SAR deberá asegurarse que el personal que se contrate para la atención de Usuarios en los centros de contacto, cuente con la capacitación y herramientas necesarias para proporcionar Servicios de orientación a los Usuarios	N.D.	No se considera la implementación de un procedimiento adicional que implique costo dado que la Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del SAR será la responsable de verificar que dichos operadores reciban la capacitación necesaria para llevar a cabo sus funciones de acuerdo con lo establecido en las **Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Título Primero Disposiciones Generales artículo 11. ARTS. 8 y 9 sobre los servicios que debe proporcionar la Empresa Operadora.**	No cuantificable
72	Las Administradoras deberán acudir a las Ferias de Afores convocadas por la Comisión aun cuando no cuenten con sucursales en la zona metropolitana donde se realicen.	Anual	Se considera el promedio de las Ferias de AFORES que realiza la Consar cada año: 1 Feria anual que requiere el montaje de un stand tipo custom con un costo estimado de $300,000; 3 Ferias estatales que no requieren el montaje de un stand tipo custom, pero sí requieren el pago de transporte y viáticos a un promedio de dos representantes por cada administradora ($13,880.00). El costo estimado de esta acción regulatoria se obtiene multiplicando la suma de los costos por concepto de la participación de las administradoras en las 4 ferias que organiza la CONSAR cada año ($313,880.00) por el número de administradoras (10). El costo promedio del montaje de un stand tipo custom así como de los viáticos se obtiene con información de proveedores de esta Comisión dado que la misma es usuaria de servicios similares. La atención será otorgada por personal de la administradora que radique en la entidad.	$3,130,800.00

Artículo	Acción regulatoria	Periodicidad	Metodología de cuantificación	Costo
73	Las Administradoras deberán llevar 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	N.D.	No se considera la implementación de un procedimiento adicional, ya que las Administradoras deberán asignar un Folio de Reclamación o Servicio a cada una de las solicitudes de los Trabajadores o Beneficiarios que reciban de acuerdo a lo establecido en las **Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Título Primero Disposiciones Generales Artículo 12**.	No cuantificable
74	Las Administradoras deberán promover y difundir 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.	N.D	No se considera un costo adicional toda vez que la CONSAR llevará a cabo la producción de los mensajes tanto digitales como escritos (para el caso del Centro de Atención Telefónica) y hará entrega de los mismos a las administradoras para que ellas los difundan a través de los canales con los que ya cuentan actualmente.	No cuantificable
			TOTAL COSTOS ESTIMADOS:	**$28,898,366.84**

De acuerdo con la información anteriormente descrita, se tienen los siguientes resultados:

Ahorros generados por derogaciones o flexibilizaciones (A)	**$90'273,205.00**
Costos de implementación detectados (B)	**$28'898,366.84**
Beneficios netos a favor de particulares (A-B)	**$61'374,837.97**

De manera adicional a lo anteriormente señalado, esta dependencia somete a consideración de esa Comisión Federal de Mejora Regulatoria algunas justificaciones para procurar explicar las razones por las cuales resultaría inconveniente buscar regulaciones adicionales para eliminar –fuera de las "*Disposiciones de carácter general en materia financiera de los sistemas de ahorro para el retiro*" que se anunciaron– tomando en consideración que el presente proyecto regulatorio tienen como objetivo primordial beneficiar a los Trabajadores para mejorar la atención y servicios que reciben de las Afores, aprovechando la infraestructura tecnológica y medios de intercambio de información en operación actual, así como continuar promoviendo la cultura financiera previsional entre la población:

a) La regulación de los sistemas de ahorro para el retiro que contempla el desarrollo de las tecnologías de la información **a fin de reducir costos administrativos a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro** –PSAR– (papelería, recursos humanos, almacenajes, saturación en sucursales para atención) así como la reducción de cargas a los Trabajadores o sus Beneficiarios (tiempos de traslado y estancia en oficinas de atención, costos de transportación, así como dificultades para este efecto, considerando trastornos que limitan su movilidad y el sector de edad al que pertenece la mayoría de los usuarios).

b) Al tratarse de un cuerpo normativo novedoso, sus modelos requieren de una aplicación práctica para ser susceptibles de mejoras, incluyendo su eventual simplificación o inclusive eliminación. Sin embargo, resulta imprescindible contar con la experiencia de su implementación para recabar opiniones tanto de los usuarios y de las Afores para conocer las posibilidades de mejora;

ideas que no pueden derivarse sin una puesta en práctica de los desarrollos previstos en normatividad, por lo que de abrogar o derogar regulaciones adicionales a las contempladas, se estaría afectando el normal desarrollo de procesos que ya se encuentran en implementación y cuyo costo de desarrollo aún no se ve incluso amortizado.

En efecto, con las modificaciones propuestas, se pretende impactar a una población de 39.2 millones de ahorradores, lo cual contribuirá de manera directa a fomentar la cultura financiera, con el objeto de continuar reduciendo los traspasos inducidos por el agente promotor, en los que no se valore la información que es realmente útil para el Trabajador.

c) Esta Comisión destaca que en función del Plan de Mejora Regulatoria (PMR) 2017-2018, se enlista cómo se desarrolló un avance significativo en la simplificación administrativa de los trámites a cargo de esta dependencia registrados en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado, así como en compromisos regulatorios, de modo que se refleja el compromiso de esta Comisión por cumplimentar los lineamientos y sus obligaciones en materia de mejora regulatoria.

d) Es importante señalar que de abrogar o derogar regulaciones en este momento, se afectaría el proceso de consolidación y maduración de las modificaciones regulatorias emprendidas desde el año 2014, las cuales se emprendieron con la intención de alcanzar para los Trabajadores que ahorran en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, una mayor seguridad y certeza respecto del ejercicio de sus derechos, así como para incrementar la cobertura del sistema e incluir a toda la población al Sistema de Ahorro para el Retiro, buscando concientizarla de la importancia de ahorrar para su retiro, la cual podría hacerse más eficiente de mejorar la atención y servicio que se prestan a los Trabajadores.

Por lo anterior, y dentro del proceso de maduración regulatoria gradual del Sistema de Ahorro para el Retiro, en concreto en materia de servicios a los usuarios, resulta altamente necesaria la emisión del presente proyecto regulatorio para continuar consolidando una cultura previsional y fomentar el desarrollo de estrategias de servicio en un entorno de mayor competitividad.

Finalmente, se solicita que los remanentes tanto en obligaciones como ahorros y beneficios sean reservados por esa H. Comisión para su aprovechamiento posterior en otras propuestas regulatorias.

---0---