

ANEXO DE ATENCIÓN AL OFICIO
COFEME/18/3982

Se hace referencia al Oficio No. COFEME/18/3982 de fecha 18 de octubre de 2018, mediante el cual emite el dictamen preliminar al Anteproyecto de las “Disposiciones de carácter general en materia de servicios a los Usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro” (en adelante Anteproyecto) y comunica, entre otras cosas, los diversos comentarios recibidos por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) al referido Anteproyecto..

Sobre el particular, en atención a la solicitud presentada por la CONAMER, y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley General de Mejora Regulatoria a continuación se realiza una relación de los comentarios recibidos así como de las observaciones que pronuncia esta Comisión sobre los mismos:

<u>Tipo de documento</u>	<u>Fecha de emisión</u>	<u>Remitente</u>	<u>Referencia</u>
<u>Comentario</u>	16/09/2018	Nombre de usuario no publico	B000183302

“La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) presentó el anteproyecto de Disposiciones de Carácter General en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, el cual se encuentra publicado en la página de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) desde el 4 de septiembre de 2018. Al respecto, identifiqué en el anteproyecto de Disposiciones una obligación que podría significar una erogación de recursos futura por parte del Gobierno Federal. A continuación, señalo el artículo en comento: 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. Entiendo que existe un compromiso de la próxima Administración por eficientizar el Gasto Federal, no obstante, la redacción propuesta implica un interés por comprometer un gasto federal para los próximos años. No obstante que la autoridad actualmente realiza una evaluación de la calidad de los servicios en las Administradoras (+MAS AFORE / <https://www.gob.mx/consar/articulos/mas-afore-medidor-de-atributos-y-servicios?idiom=es>), con el propio personal de la Institución. ¿cuál es el propósito de comprometer recursos para realizar encuestas por terceros si la actividad es realizada actualmente por la misma autoridad?”

Al respecto, se manifiesta que el Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE (+MAS AFORE) es un indicador cualitativo que mide la cobertura, la calidad operativa y la calidad de los servicios que ofrecen las AFORE a su afiliados, así como el esfuerzo que realizan para incentivar el ahorro voluntario y brindar servicios no presenciales. Para su construcción, se utiliza información que las propias administradoras generan al otorgar servicios, así como aquella contenida en bases de datos. El artículo 35 de las referidas Disposiciones, establece efectuar una encuesta que mida cuantitativamente la opinión que tienen los Usuarios de los servicios que les procuraron las AFORE para atender sus solicitudes. Dicha opinión no está contemplada en el +MAS AFORE, por lo que resulta necesaria su medición a fin de incentivar una mejora continua. En ese sentido, se pretende que las AFORE otorguen servicios acorde a los niveles de servicios que ellas mismas definan. Dicha encuesta se efectuaría por un tercero, que cuente con las herramientas necesarias para poder efectuarlas. Los recursos que se empleen para la implementación de dicha obligación se encuentran previstos dentro de las demás acciones que el órgano regulador debe efectuar en términos de lo previsto en la regulación vigente (Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro).

<u>Tipo de documento</u>	<u>Fecha de emisión</u>	<u>Remitente</u>	<u>Referencia</u>
--------------------------	-------------------------	------------------	-------------------

Comentario	18/09/2018	Nombre de usuario no publico	B000183313
----------------------------	------------	------------------------------	------------

“Quisiera expresar la siguiente inquietud sobre el anteproyecto de Disposiciones, en lo relativo al concepto de “carta de derechos al usuario”. Se entiende que la “carta de derechos del usuario” será el documento que la Administradora empleará para dar a conocer los derechos de los usuarios, mismo que se entregará en los trámites de registro y traspaso a través de los medios que la Administradora considere pertinentes. Sobre lo anterior, quisiera expresar que, en el trámite de registro o traspaso, el usuario recibe un contrato de administración de fondos donde se señalan los derechos de los usuarios ante la Administradora, así como información sobre la cuenta individual y la situación del SAR, entre otros. Es por eso que, si el contenido del contrato abarca el contenido de la “carta de derechos al usuario”, ¿podría el contrato de administración de fondos fungir como la “carta de derechos al usuario” que se entrega al usuario en el registro o traspaso? O en su caso, ¿Cómo se motiva la existencia o justificación de ambos instrumentos?”

Sobre el particular, se comunica que la “Carta de Derechos” tiene un objetivo y lenguaje distinto al del contrato que celebra la AFORE con el Trabajador. La “Carta de Derechos” tiene como propósito primordial que los Usuarios obtengan información de utilidad de manera sencilla, directa y clara, utilizando un lenguaje ciudadano, respecto a los derechos que en materia de servicios tienen por ser titulares de una cuenta individual. Adicionalmente, en dicha carta se les orienta, entre otros temas, respecto de cuáles son los canales de atención para establecer contacto con la AFORE, los medios donde pueden consultar los requisitos y documentos para realizar un trámite y si estos son presenciales o no presenciales, los Niveles de Servicio que definieron las AFORE para atender las solicitudes de servicios, los procesos para ingresar una Consulta o Aclaración o presentar una Queja, así como los plazos en los que deben ser comunicados de su seguimiento y conclusión.

Tipo de documento	Fecha de emisión	Remitente	Referencia
Comentario de particulares(B000183340)	18/09/2018	Armando Ortiz González	SIN NÚMERO

Por escrito de fecha 18 de septiembre de 2018, presentado en la Comisión de Mejora Regulatoria el mismo día mes y año, el C. Armando Ortiz González, Apoderado Legal de Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero, formula comentarios al Anteproyecto materia del presente, mismos que son reproducidos en su totalidad para su atención.

En el cuadro que se inserta a continuación, se hace una atención a cada uno de los comentarios efectuados por esa Administradora, de conformidad con lo siguiente:

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
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	<i>Comentarios.</i> Se recomienda homologar la diferenciación de una consulta y aclaración similar como esta en CONDUSEF a fin de tener una sola clasificación en el sistema que facilite los reportes a ambas Autoridades y la información que se le presenta al trabajador. <i>Propuesta:</i>	Se rechaza, se consideró distinguir dichos conceptos a los que se contemplan a lo señalado en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>de los sistemas de ahorro para el retiro, se entenderá en singular o plural por:</p> <p>[...]</p> <p>IV. Consulta o Aclaración, a la solicitud de información o duda presentada ante la Administradora en relación con alguna Solicitud de Servicio que efectúen los Usuarios a través de los Canales de Atención;</p> <p>XII. Queja, a la expresión de insatisfacción sobre algún Trámite, Consulta o Aclaración que sea recibido a través de los Canales de Atención que habilite la Administradora;</p>	<p><i>IV. Consulta: En singular o plural a la orientación o asistencia que solicitan los Usuarios a las Administradoras de Fondos para el Retiro, ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas;</i></p> <p><i>IV. BIS. Aclaración: En singular o plural, a la solicitud de justificación que presentan los Usuarios a las Administradoras de Fondos para el Retiro, de conformidad con la normatividad aplicable, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas.</i></p> <p><i>Comentarios: Acotar la definición para una correcta interpretación:</i></p> <p><i>Propuesta: “XII. Queja o Reclamación: En singular o plural, a la oposición o desacuerdo <u>por escrito</u> que presentan los Usuarios a las Administradoras de Fondos para el Retiro, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas,</i></p>	<p>fin de no invadir la competencia de la CONDUSEF.</p> <p>Se rechaza, en virtud de que se consideró utilizar “Queja” a fin de distinguirla de “Reclamación” como lo contempla la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a fin de no invadir la competencia de la CONDUSEF.</p>
<p>Artículo 4. Las Administradoras deberán contar con Sucursales de Atención al</p>	<p><i>Comentarios: se recomienda la siguiente redacción quitando el punto de <u>Niveles de Servicio</u>.</i></p>	<p>Se rechaza, no se justifica la eliminación de “Niveles de Servicio” en</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>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><i>Propuesta: “Artículo 4. Las Administradoras deberán contar con Sucursales de Atención al Público y podrán contar con Módulos de Atención, de acuerdo a su demanda, cuyo objeto será atender las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios.”</i></p>	<p>virtud de que las Administradoras deben establecer parámetros para medir los servicios que proporcionan a los Usuarios con el fin de atender al principio de la Mejora continua.</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</p>	<p><i>Comentarios: considerando la rotación de personal y las (sic) diversos cambios en las publicaciones. Se recomienda en todo momento incluir solo el nombre del Titular de la UEAP, también para efectos de claridad con el cliente puede ser muy confuso ver posters o comunicaciones diferentes de las personas asignadas.</i></p> <p><i>Propuesta: “Artículo 5. Las Administradoras deberán designar a un Titular de la UEAP, quienes deberán asegurar en todo momento la continuidad de los Servicios en las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención que habiliten.”</i></p> <p><i>Comentarios: Se propone eliminar esta redacción porque ya está incluido en los párrafos anteriores:</i></p> <p><i>Eliminar: “Los responsables que se mencionan en el presente artículo, deberán reportar a la Administradora toda la información relacionada con los Servicios que se brinden.”</i></p>	<p>Se rechaza, las UEAP no se consideraron en las Disposiciones en materia de servicios en virtud de que están se encuentran reguladas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.</p> <p>Se rechaza, se refiere a la atención que deberán observar en los Servicios que presta la Administradora con base a los “Principios” que se establecen en las presentes Disposiciones y en los que establezca la Administradora.</p> <p>Asimismo, se rechaza porque no se justifica la eliminación del último párrafo. Es importante que en los Canales de Atención exista una persona que sea responsable de asegurar la continuidad del Servicio, el cumplimiento de los Niveles de Servicio</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>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>y el reporte de la información relacionada con los Servicios.</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 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</p>	<p><i>Comentarios: Se propone la siguiente redacción a fin de homologar con las publicaciones CONDUSEF:</i></p> <p><i>Propuesta: “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 Atención Telefónica y página de Internet, la información actualizada de sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre del Titular de la UEAP que menciona el artículo anterior.”</i></p> <p><i>Comentarios: incluir los eventos donde la Administradora está imposibilitada para dar el servicio por alguna contingencia que se presente.</i></p> <p><i>Propuesta: “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 comunicarlos mediante los Canales de Atención de las Administradoras con 10 días hábiles de anticipación;</i></p> <p><i>Lo anterior con excepción de los eventos que fortuitos o contingencias que se presenten en la gestión de dichos canales los cuales deberán ser reportados por las Administradoras en los 20 días hábiles posteriores de cada evento presentado.”</i></p>	<p>Se rechaza, las UEAP no se consideraron en las Disposiciones en materia de servicios en virtud de que están se encuentran reguladas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, por lo que no es conveniente sustituir la figura del responsable por la del Titular de la UEAP.</p> <p>Los casos fortuitos o de fuerza mayor que alteren la atención a través de algún canal serán referenciados de acuerdo a lo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retro..</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
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.		
Artículo 7. Las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como el personal con el que cuenten, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.	<i>Comentarios: especificar “el personal”</i> <i>Propuesta: “Artículo 7. Las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como <u>los agentes de servicio de dichas sucursales y Módulos de Atención</u>, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.”</i>	Se aceptan cambios.
Artículo 8. 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. 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:	<i>Comentarios: eliminar y cumplir con los Niveles de Servicio.</i> <i>Propuesta: “Artículo 8. Las Administradoras deberán implementar medidas adecuadas para resguardar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información de los Usuarios. Asimismo, dichos Módulos de Atención, deberán brindar lo siguiente; [...]</i>	Se rechaza, no justifica la eliminación de “Niveles de Servicio” Además es necesario que las Administradoras establezcan parámetros para medir los servicios que proporcionan a los Usuarios en los Módulos de Atención con el fin de atender al principio de la Mejora continua.
SECCIÓN II DEL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA	<i>Comentarios. Se solicita eliminar la sección, ya que es un tema de estrategia de la propia administradora, el compartirlo limita a la estrategia de servicio y captación de nuevos clientes.</i>	Se rechaza, la autoridad no tendrá injerencia en la estrategia de negocio de la Administradora y la información que se entregue no será publicada.
Artículo 11. Las Administradoras deberán	<i>Propuesta: “Artículo 11. Las Administradoras</i>	Se rechaza la eliminación de “y el cumplimiento de

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>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><i>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.</i></p>	<p>sus Niveles de Servicio” en virtud de que las Administradoras deben considerar los Niveles de Servicio para construir su Plan Anual de Cobertura.</p>
<p>Artículo 13. Las Administradoras deberán entregar a los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario en los siguientes términos:</p> <p>a) En todos los estados de cuenta que envíen a los Usuarios correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año. En todos los casos deberán conservar la evidencia del envío de la Carta de Derechos.</p> <p>b) En los Trámites de Registro, Traspaso y Recertificación a través de los medios que la Administradora considere pertinentes, debiendo conservar la evidencia que acredite la recepción de la Carta de Derechos por parte del Usuario.</p> <p>La Carta de Derechos del Usuario deberá estar visible en las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como disponible en su página de internet para</p>	<p><i>Comentarios: La carta estará disponible en el portal y es parte de la estrategia de incentivar los canales no presenciales por lo que se propone lo siguiente:</i></p> <p><i>Eliminar esta redacción para quedar como siguiente: “Artículo 13. Las Administradoras deberán poner a disposición de los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario.”</i></p> <p><i>Comentarios: Eliminar “VI. Niveles de Servicio que defina la Administradora correspondientes a las fracciones II, III, IV y, V del artículo 27 de las presente Disposiciones de carácter general.</i></p> <p><i>La entrega a los Usuarios de la Carta de Derechos del Usuario deberá ser medible y auditable.”</i></p> <p><i>Se propone que la carta esté disponible en el portal para incentivar los canales no presenciales y en su</i></p>	<p>Es importante que en momentos decisivos y al menos una vez al año, el Usuario tenga presentes sus derechos por lo que la carta de derechos debe ser entregada al Usuario personalmente en 3 diferentes trámites (Registro, Traspaso y Recertificación) y enviarla en el estado de cuenta correspondiente al tercer cuatrimestre, además de estar disponible en su página de internet y demás Canales de Atención que la Administradora estime convenientes.</p> <p>Se rechaza, no se justifica su eliminación. El formato para elaborar la carta de derechos, será notificado por la Comisión.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>consulta de los Usuarios en cualquier momento.</p> <p>La Carta de Derechos del Usuario deberá contener como mínimo la siguiente información: [...]</p> <p>VI. Niveles de Servicio que defina la Administradora correspondientes a las fracciones II, III, IV, y V del artículo 27 de las presentes Disposiciones de carácter general.</p> <p>La entrega a los Usuarios de la Carta de Derechos del Usuario deberá ser medible y auditable.</p>	<p><i>caso publicados en las sucursales, en el estado de cuenta incluir la leyenda para consulta en el portal; similar al aviso de privacidad.</i></p>	<p>Se rechaza, no justifica su eliminación. En virtud de que no se elimina la entrega, ésta deberá ser medible y auditable.</p> <p>Es importante que en momentos decisivos y al menos una vez al año, el Usuario tenga presentes sus derechos.</p>
<p>Artículo 16. Las Administradoras deberán informar a los Usuarios el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que ingresen, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de su resultado, salvo en aquellos casos en donde los Usuarios reciban una constancia en términos de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro o los que se resuelvan en el momento de su recepción, atendiendo lo siguiente:</p>	<p><i>Comentarios. No es claro (sic) la redacción de los tiempos y momentos en los que se notifica al trabajador. Atendiendo la estrategia de incentivar los canales digitales es importante considerar que las notificaciones pueden realizarse solo en caso que el cliente registre un correo electrónico (o por el canal que la Administradora ponga a disposición del usuario), esto debido a la cantidad de información que se está requiriendo en el detalle de dicha notificación.</i></p> <p><i>Propuesta: “Artículo 16. Salvo en aquellos casos en donde los Usuarios reciban una notificación 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, las Administradoras deberán informar al correo electrónico registrado por los Usuarios el estatus de conclusión o no conclusión de las Consultas Aclaraciones y Trámites en un plazo</i></p>	<p>Se aceptan cambios con excepción de que las notificaciones de conclusión que efectúen únicamente a través de los correos electrónicos que hayan registrado los Usuarios, ya que las Administradoras deberán efectuarlas <u>“a través de los medios que definan”</u>.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>I. En las solicitudes concluidas, la Notificación de conclusión deberá contener por lo menos:</p> <p>Comentarios: especificar que es salvo en aquellos caos en donde los Usuarios reciban una notificación 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 omento de su recepción.</p> <p>a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;</p> <p>b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida la Consulta o Aclaración, o Trámite;</p> <p>c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y</p> <p>d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la</p>	<p><i>máximo de 5 días hábiles contados a partir de su resolución, atendiendo lo siguiente: [...]</i></p> <p>Comentarios: <i>Se recomienda que se quite la palabra queja porque hay un apartado en específico de queja.</i></p> <p>Propuesta: <i>“a) El Folio de Consulta, Aclaración o Trámite asignado por la Administradora;”</i></p> <p>Comentario: <i>Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan el seguimiento; con el nombre de área es suficiente ej: Departamento de Atención de Aclaraciones y Trámites, ya que si esa persona está ausente o es dado de baja el usuario se puede quedar con una sensación de no seguimiento.</i></p> <p>Propuesta: <i>“d) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión.”</i></p> <p>Comentarios: <i>No aplica la palabra queja porque hay un apartado en específico de queja.</i></p> <p>Propuesta: <i>“a) El Folio de Consulta, Aclaración o Trámite asignado por la Administradora;”</i></p> <p>Comentario: <i>Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan seguimiento; con el nombre del área es suficiente ej: Departamento de Atención de Aclaraciones o Trámites.</i></p> <p>Propuesta: <i>“e) Área de a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión.”</i></p>	<p>Se rechaza, ya que dicho término se contempla en las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p> <p>Se rechaza, las Administradoras deberán tener actualizada la lista de funcionarios que atienden en sus Sucursales y Módulos de Atención.</p> <p>Se rechaza, ya que dicho término se contempla en las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p> <p>Se rechaza, las Administradoras deberán tener actualizada la lista</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>Notificación de conclusión;</p> <p>II. En las solicitudes no concluidas, la notificación deberá contener por lo menos:</p> <p>a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;</p> <p>[...]</p> <p>e) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.</p>		<p>de funcionarios que atienden en sus Sucursales y Módulos de Atención</p>
<p align="center">SECCIÓN II</p> <p align="center">DE LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO</p> <p>Artículo 17. Las Administradoras deberán establecer un procedimiento específico para</p>	<p><i>Comentarios: No es clara la redacción.</i></p> <p><i>Propuesta: "Artículo 17. Las Administradoras deberán proporcionar un acuse de recibo por cada escrito presentado por el usuario sobre su Solicitud de Servicio y deberán informarles cuál es el plazo de respuesta de dicho escrito"</i></p>	<p>Se rechaza, ya que los trámites que se efectúan no siempre vienen acompañados con un escrito de petición del Usuario.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>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>[...]</p> <p><i>Comentarios: la palabra seguimiento va implícita en el proceso de atención de una queja o aclaración.</i></p> <p><i>Propuesta: “Por ningún motivo las Administradoras podrán rechazar los escritos presentados por los Usuarios para manifestar una Queja o realizar una Consulta o Aclaración.”</i></p>	<p>El procedimiento de seguimiento es necesario para que las AFORE tengan el estado que guardan las Solicitudes de Servicio así como para no dejar de lado las acciones que se deban efectuar para su conclusión.</p> <p>Se rechaza, ya que las Administradoras deben mantener informados a los Usuarios sobre el estado que guardan sus Solicitudes de Servicio.</p>
<p>Artículo 18. Las Administradoras deberán contar con un registro centralizado que permita capturar, a más tardar al día hábil siguiente, todas las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios en sus Canales</p>	<p><i>Comentario: Se sugiere cambiar la palabra Servicio por Consulta o Aclaración.</i></p> <p><i>Propuesta:</i> “Artículo 18. [...] <i>El registro deberá asignar el Folio de Queja, Consulta o Aclaración en los términos a los que</i></p>	<p>Se rechaza, ya que la Consulta o Aclaración, es uno de los servicios que pueden solicitar los Usuarios. Además, dicho término se contempla en las disposiciones de carácter general en</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>de Atención, mismo que deberá ser medible y auditable.</p> <p>El registro deberá asignar el Folio de Queja o Servicio en los términos a los que hace referencia las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, mismo que deberá hacerse del conocimiento del Usuario.</p>	<p><i>hace referencia las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, mismo que deberá hacerse del conocimiento del Usuario.</i></p>	<p>materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p>
<p>Artículo 23. A partir de la recepción, las Administradoras contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para informar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que guardan las Quejas, atendiendo a lo siguiente:</p> <p>I. En aquellos casos en los que se emita una Notificación de conclusión, la Administradora deberá considerar por lo menos:</p>	<p><i>Comentarios: Atendiendo la estrategia de incentivar los canales digitales es importante considerar que las notificaciones pueden realizarse solo en el caso que el cliente registre un correo electrónico, esto debido a la cantidad de información que se está requiriendo en el detalle de dicha notificación.</i></p> <p><i>Comentarios: Se debe eliminar la palabra servicio ya que estamos en el apartado de quejas.</i></p> <p><i>Propuesta: a) El folio de Queja asignado por la Administradora;</i></p> <p><i>Comentario: Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan el seguimiento; con el nombre del área es suficiente ej: Departamento de Atención a Quejas.</i></p> <p><i>Propuesta: d) Área a la que pertenece el</i></p>	<p>Considerando esta posibilidad, las Administradoras podrían fomentar a través de campañas <i>paperless</i> el recabar direcciones de correo electrónico para el envío de las notificaciones correspondientes, incluyendo el estado de cuenta. Derivado de lo anterior, el precepto establece “a través de los medios que definan”, con el objeto de que las Administradoras determinen el medio de envío libremente.</p> <p>La redacción busca ser inclusiva, ya que de acuerdo a sus características, una solicitud de servicio puede quedar revestida como queja.</p> <p>Respecto al nombre del</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;</p> <p>b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida o resuelta la Queja;</p> <p>c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y</p> <p>d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;</p> <p>II. En las solicitudes no concluidas, deberá contener por lo menos:</p> <p>a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;</p> <p>[...]</p> <p>e) Nombre y área a la que pertenece el</p>	<p><i>responsable de la emisión de la Notificación de conclusión</i></p> <p>Comentario: <i>Se debe eliminar la palabra servicio ya que estamos en el apartado de quejas.</i></p> <p>Propuesta:</p> <p><i>a) El folio de Queja asignado por la Administradora;</i></p> <p>Comentario: <i>Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan el seguimiento; con el nombre del área es suficiente ej: Departamento de Atención a Quejas.</i></p> <p>Propuesta: <i>d) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión</i></p>	<p>responsable, se consideró necesario incluirlo para precisar una responsabilidad en caso de que resulte necesario, derivado de un seguimiento deficiente.</p> <p>Mismas observaciones.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.</p>		
<p>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.</p> <p>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</p>	<p><i>Comentarios: cambiar comunicados por notificaciones.</i> Propuesta: “Artículo 24. [...] Asimismo, las Administradoras deberán conservar las evidencias de las notificaciones enviadas a los Usuarios, mismas que deberán estar a disposición de la Comisión y deberán ser medibles y auditables.”</p>	<p>Se aceptan cambios.</p>
<p>CAPÍTULO IV DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y EVALUACIONES DEL SERVICIO A USUARIOS</p>	<p><i>Comentarios: Se recomienda eliminar todo el capítulo, los niveles de servicio son exclusivos y facultativos de la Administradora en base a sus propias estrategias. Los niveles de servicio deben ser establecidos por la propia Administradora de acuerdo a su propio modelo y estrategia de servicio.</i> <i>Nota: se selecciona en verde los puntos más críticos de esta sección.</i></p>	<p>Se rechaza, no se justifica eliminarlo, en virtud de que las Administradoras deben establecer parámetros para medir los servicios que proporcionan a los Usuarios con el fin de atender al principio de la Mejora continua. Asimismo, la autoridad no tendrá injerencia en la estrategia de negocio de la Administradora y la información que se entregue no será publicada.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p style="text-align: center;">SECCIÓN II</p> <p style="text-align: center;">DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE SERVICIO</p> <p>Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos:</p> <p>[...]</p> <p>VI. En caso de ser seleccionado para la aplicación de los Exámenes de Control referidos en la Sección IV del presente Capítulo, acreditarlos con la calificación mínima requerida.</p>	<p><i>Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos:</i></p> <p>[...]</p> <p><i>Comentario: En contra de la sección de examen de control por lo que esta fracción VI se debe eliminar.</i></p>	<p>Se rechaza, no se justifica su comentario. Las Administradoras deben verificar que sus Agentes de Servicio están correctamente capacitados y actualizados.</p>
<p>Artículo 43. Las Administradoras deberán contar con un Registro de Agentes de Servicio el cual deberá contener la siguiente información:</p> <p>[...]</p> <p>VI. Resultados de los Exámenes de Control, en su caso;</p>	<p><i>Artículo 43. Las Administradoras deberán contar con un Registro de Agentes de Servicio el cual deberá contener la siguiente información:</i></p> <p>[...]</p> <p><i>Comentario: En contra de la sección de examen de control por lo que esta fracción VI se debe eliminar.</i></p>	<p>Se rechaza, no se justifica su comentario. Las Administradoras deben verificar que sus Agentes de Servicio están correctamente capacitados y actualizados.</p>
<p style="text-align: center;">SECCIÓN IV</p> <p style="text-align: center;">DE LOS EXÁMENES DE CONTROL</p>	<p><i>Comentarios: Se recomienda eliminar toda la sección IV DE LOS EXÁMENES DE CONTROL, el tipo de evaluación de las capacidades de los agentes de servicio es parte de la estrategia del modelo de servicio que considere la Administradora. Adicional a que es una doble evaluación por la capacitación recurrente y la del terco independiente.</i></p>	<p>Se rechaza, no se justifica su comentario. Las Administradoras deben verificar que sus Agentes de Servicio están correctamente capacitados y actualizados.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
	<i>Nota: Este punto encarece la operación por el costo de los exámenes.</i>	
<p>Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos: (...) VI. En caso de ser seleccionado para la aplicación de los Exámenes de Control referidos en la Sección IV del presente Capítulo, acreditarlos con la calificación mínima requerida</p>	<i>“En contra de la sección de examen de control por lo que esta fracción VI se debe eliminar”</i>	No se justifica la razón de su solicitud o expone argumentos para analizar su petición. Las Administradoras deben verificar que sus Agentes de Servicio están correctamente capacitados y actualizados.
<p>Artículo 43. Las Administradoras deberán contar con un Registro de Agentes de Servicio el cual deberá contener la siguiente información: (...) VI. Resultados de los Exámenes de Control, en su caso.</p>	<i>“En contra de la sección de examen de control por lo que esta fracción VI se debe eliminar”</i>	No se justifica la razón de su solicitud o expone argumentos para analizar su petición. Las Administradoras deben verificar que sus Agentes de Servicio están correctamente capacitados y actualizados.
<p>SECCIÓN IV DE LOS EXÁMENES DE CONTROL</p>	<i>“Se recomienda eliminar toda la sección IV DE LOS EXÁMENES DE CONTROL, el tipo de evaluación de las capacidades de los agentes de servicio es parte de la estrategia del modelo de servicio que considere la Administradora. Adicional a que es una doble evaluación por la capacitación recurrente y la del tercero independiente. Nota: Este punto encarece la operación por el costo de los exámenes”</i>	Los Exámenes de Control no forman parte del modelo de servicio, el cual es entendido como la estrategia de la Administradora en el ámbito de atención a sus Usuarios de acuerdo con lineamientos definidos internamente, tales como

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
		<p>los esfuerzos focalizados hacia segmentos de los Usuarios con características específicas. En contraste, el examen de control es un elemento que coadyuva al cumplimiento de los objetivos de la normatividad, con independencia del modelo de servicio que se adopte. La capacitación no tiene la naturaleza de evaluación, y la que realice el tercero independiente tiene un enfoque de auditoría externa para verificar los conocimientos y la competencia técnica que adquirieron los Agentes de Servicio a través del programa de capacitación, por lo que se estimó necesaria su inclusión. El costo de los exámenes se encuentra considerado por esta Comisión en el análisis de costos-beneficios presentado ante</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
		CONAMER.
<p>Artículo 58. Es obligación de las Administradoras contar con el SISAT y designar un responsable.</p>	<p><i>“El SISAT debe ser un beneficio a utilizar por la Administradora y no obligación.</i></p> <p><i>Propuesta: Las Administradoras <u>podrán</u> contar con el SISAT y designar un responsable”.</i></p>	<p>El objetivo del precepto es mejorar la coordinación entre las Administradoras y esta Comisión para la atención y seguimiento de las solicitudes de los Usuarios, siendo este sistema el medio idóneo para tal efecto.</p>
<p>Artículo 59. Las Administradoras deberán notificar a la Comisión el nombre, cargo y datos de contacto del responsable del SISAT, así como notificar con 5 días hábiles posteriores cualquier actualización o cambio de dicha información.</p>	<p><i>“El nombre de la persona puede cambiar por lo que se sugiere eliminar esta parte y dejar solo los datos de contacto y área que proporciona seguimiento.</i></p> <p><i>Propuesta: Artículo 59. Las Administradoras deberán notificar a la Comisión el nombre del área responsable y datos de contacto para dar seguimiento al SISAT”</i></p>	<p>El mismo artículo prevé la obligación de notificar con 5 días hábiles cualquier cambio o actualización de la información. El no especificar el nombre de un responsable diluye la responsabilidad entre los integrantes del área.</p>
<p>Artículo 60. Las Administradoras deberán realizar las gestiones necesarias a fin de atender y solucionar las Solicitudes de Servicio que le sean canalizadas por la Comisión a través del SISAT y conservar las evidencias de todas y cada una de las gestiones realizadas.</p>	<p><i>“No es posible contar con todas las evidencias como en el caso de escalaciones a terceros.</i></p> <p><i>Propuesta: Artículo 60. Las Administradoras deberán realizar las gestiones necesarias a fin de atender y solucionar las Solicitudes de Servicio que le sean canalizadas por la Comisión a través del SISAT y conservar las evidencias o documentación en sus sistemas de las gestiones realizadas.</i></p>	<p>No se explica la razón por la cual no es posible contar con las evidencias referidas. En su caso, como la propia Administradora reconoce, éstas pueden derivarse de constancias extraídas de sus propios sistemas, por lo que no es atendible este</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>Artículo 61. En los casos en que el Usuario acuda ante la Comisión y acredite que no ha sido atendido por la Administradora o no le ha dado Seguimiento a su Solicitud de Servicio, dicha Solicitud será enviada a la Administradora a través del SISAT y deberá ser registrada en los sistemas de la Administradora como una Queja.</p>	<p><i>“Se solicita eliminar este artículo pues no es claro cómo el cliente puede acreditar que no fue atendido por la Administradora”</i></p>	<p>comentario.</p> <p>En este caso, al constituir una negativa llana por parte del Usuario, corresponde la carga de la prueba a la Administradora, la cual en su caso sería fácil de evidenciar con un número de folio de atención o cualquier otro elemento análogo.</p>
<p>Artículo 65. Todos los casos enviados a través del SISAT en los que la Administradora no acredite la atención a la petición inicial o su Seguimiento y motive al Usuario a acudir nuevamente a la Comisión, serán notificados a la Administradora a través del SISAT para la atención correspondiente y deberán considerarlos como una nueva Queja.</p>	<p><i>“Se solicita modificar este artículo pues no es claro como la Administradora puede acreditar que no fue atendido por la Administradora” (sic)</i></p> <p><i>Propuesta: Artículo 65. Todos los casos enviados a través del SISAT en los que la Administradora no presente la evidencia de la atención o seguimiento de la petición inicial y el Usuario al acudir nuevamente a la Comisión presente evidencia de no atención, serán notificados a la Administradora a través del SISAT para la atención correspondiente y deberán considerarlos como una nueva Queja”.</i></p>	<p>De forma similar al comentario inmediato anterior, en la redacción propuesta por esa Administradora también se reconoce que ésta cuenta con los elementos idóneos para controvertir la afirmación del Usuario.</p>
<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</p>	<p><i>“En los casos en los que ya existe un plan de trabajo no es necesario notificar cada 30 días, porque en el plan de trabajo ya existe un cronograma de actividades.</i></p> <p><i>Propuesta: Artículo 66. Derivado del análisis de las respuestas que las Administradoras envíen a la</i></p>	<p>La elaboración del plan de trabajo no representa una actualización en el sistema por lo que independientemente de la ejecución de dicho plan de trabajo, las</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>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><i>Comisión a través del SISAT, ésta determinará cuando una Solicitud de Servicio se dé por concluida. Para todas aquellas Solicitudes de Servicio que <u>no cuente con un plan de trabajo</u> y 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”.</i></p>	<p>Administradoras deberán cada 30 días informar a la Comisión el estado que guarda la solicitud.</p>
<p>CAPÍTULO VIII DE LA DIFUSIÓN</p>	<p><i>“En desacuerdo porque va en contra de la elección de la estrategia comercial de cada Administradora”</i></p>	<p>La propuesta regulatoria no condiciona ni obliga el seguimiento de una estrategia comercial particular, la cual como bien refiere esa Administradora, es de libre elección. La propuesta busca posicionar el Sistema de Ahorro para el Retiro e incentivar la confianza de los Usuarios a través de eventos donde participen como mínimo todas las Administradoras que lo conforman en coordinación de la Comisión.</p>
<p>Artículo 72. Las Administradoras deberán acudir a las Ferias de Afores convocadas por la Comisión que se realicen en espacios o lugares públicos aun cuando no cuenten con</p>	<p><i>“Propuesta: 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</i></p>	<p>Es aplicable el mismo comentario inmediato anterior. Además, hacer optativa su participación</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p>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><i>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.</i></p>	<p>sería en detrimento de los intereses de sus propios Usuarios y de la reputación del SAR.</p>
<p>Artículo 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.</p>	<p><i>“Propuesta: Artículo 74. Las Administradoras podrán 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.</i></p>	<p>No resulta aplicable la modificación propuesta ya que aceptarla reduce significativamente la información que deben conocer los Usuarios respecto de las oportunidades para recibir atención directa por parte de las Administradoras, en perjuicio de sus intereses y del propio del Sistema de Ahorro para el Retiro.</p>
<p>TRANSITORIOS</p> <p>ARTICULO ÚNICO.- Las presentes disposiciones de carácter general entrarán en vigor el día hábil siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con excepción de lo siguiente:</p>	<p><i>“En general se requiere ampliar los tiempos de implementación debido a la necesidad de realizar desarrollo en los sistemas y ajustes a los procesos operativos y/o de servicio, adicional que existen en curso implementaciones de la Circular Operativa”</i></p>	<p>Esta Comisión ha considerado estimaciones de implementaciones de acuerdo a planes de trabajo consensuados con el gremio. En su caso, tendrían que especificarse las implementaciones referidas, así como</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
		consideraciones concretas que justifiquen mayores plazos.
<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 6, relativo 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, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;</p>	<p><i>“Se hicieron comentarios para homologar este tipo de representantes con los ya estipulado por CONDUSEF. En particular en el Representante (CONSAR) por Titular de la UEAP (CONDUSEF).</i></p> <p><i>Se solicita 6 meses, en lugar de los 4 meses señalados.</i></p>	<p>Esta consideración ya fue objeto de atención.</p> <p>No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.</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 11, relativo al Programa Anual de Cobertura, mismo que para efectos del Programa Anual de Cobertura de 2019, por única ocasión, deberá ser presentado ante la Comisión el último día hábil del mes de marzo de 2019;</p>	<p><i>“Se solicitó eliminar la sección de Plan anual de cobertura. En su caso, el plazo mínimo necesario sería de 6 meses”</i></p>	<p>Esta consideración ya fue objeto de atención.</p> <p>No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.</p>
<p>VI. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección II, “De la presentación de Solicitudes de Servicio”, artículo 17, relativo al establecimiento de un</p>	<p><i>“Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses”</i></p>	<p>No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
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 tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;		
VII. 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;	<i>“Se recomienda establecer un plazo mínimo de 12 meses”</i>	No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.
VIII. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección IV, “Del Seguimiento de las Quejas”, artículo 21, relativo al diseño, desarrollo e implementación de procedimientos para gestión, Seguimiento y conclusión de Quejas, entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;	<i>“Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses”</i>	No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.
IX. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”, artículo 27, relativo a la definición de Niveles de Servicio, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;	<i>“Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requirieren 24 meses”</i>	Esta consideración ya fue objeto de atención. No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.
X. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”,	<i>“Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requirieren 24 meses”</i>	Esta consideración ya fue objeto de atención.

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
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;		No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.
XI. 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;	<i>“Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requirieren 24 meses”</i>	Esta consideración ya fue objeto de atención. No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.
XIII. El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”, Sección II, “Del Registro de los Agentes de Servicio”, artículo 41, relativo a la integración de expedientes de Agentes de Servicio, y artículo 42, relativo al número de registro de los Agentes de Servicio, entrarán en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;	<i>“Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses”</i>	No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.
XIV. El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”, Sección III, “Del Programa de Capacitación de las Administradoras”, artículo 47, relativo 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, y	<i>“Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses”</i>	No se justifica la razón de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.
XV. El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”, Sección IV, “De los Exámenes de Control”, artículo 51, relativo al programa de aplicación de Exámenes de Control a	<i>“Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requirieren 24 meses”</i>	Esta consideración ya fue objeto de atención. No se justifica la razón

Texto de la propuesta	Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V., Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
Agentes de Servicio, entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.		de su solicitud o se exponen argumentos para analizar su petición.

Comentarios adicionales

Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V. Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p><i>“Ahora bien, con independencia de los comentarios particulares vertidos en el presente escrito, es menester que esa Comisión Nacional de Mejora Regulatoria considere que el generar una regulación restrictiva con la actuación de las AFORES en materia de ‘Servicio al Cliente’, atenta contra las estrategias de servicio y modelos de negocio que cada una de estas Administradoras implementa de manera independiente. Atentando inclusive a la libertad de empresa respecto al restringir al sujeto regulado la mejor manera de atender a sus clientes y por ende, lo que se traduce en un diferenciador que incide en la decisión del trabajador respecto a qué AFORE administrará sus recursos”.</i></p>	<p>En primer término, es conveniente reiterar que la propuesta regulatoria, lejos de contar con una naturaleza restrictiva como expone esa Administradora, tiene por objeto establecer las características mínimas de servicio en la atención a los usuarios de las Administradoras, tomando en consideración las experiencias previas de los usuarios y observaciones detectadas a través de las facultades de supervisión conferidas a esta Comisión, además de incentivar el desarrollo de mecanismos y metodologías para la mejora continua en beneficio del SAR y sus ahorradores; elementos que esa Administradora no considera en su argumentación.</p> <p>Derivado de lo anterior, no se atenta contra alguna de las libertades que esgrime esa Administradora ya que sobre dichas características mínimas, cada Administradora puede incrementarlas y establecer sus propios Niveles de Servicio a fin de lograr la diferenciación, sin que ello implique una intromisión a sus modelos de negocios, de acuerdo a las consideraciones</p>

Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V. Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p><i>“Por otro lado, las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios, afecta la libre competencia y la Auto Regulación, debido a que se establece una metodología para que las AFORE definan sus niveles de servicio, cuando éstas deben ser libres de elegir su metodología a seguir”.</i></p>	<p>explicadas en el párrafo anterior.</p> <p>No se explica cómo esas características mínimas pueden afectar la libre competencia, pues no se advierte que se impida o restrinja a terceros el acceso al mercado de las Administradoras, ni se beneficia a un sector específico o alguna de ellas en particular. Asimismo, la propuesta regulatoria tampoco incentiva prácticas monopólicas; por el contrario, tiene como finalidad solventar las deficiencias en la información y el servicio que se presta a los usuarios.</p> <p>En este sentido, a diferencia de lo comentado por esa Administradora, la propuesta regulatoria en sus artículos 27 y 28 establece expresamente que serán las Administradoras quienes definirán sus niveles de servicio –como una expresión de un esquema autoregulatorio con base en determinados criterios, por lo que no se coarta el diseño de una metodología como se esgrime.</p>
<p><i>“Así mismo, establecer tiempos máximos de espera que los Usuarios sean atendidos por las Administradoras, va en contra de los Modelos de Servicio que cada AFORE pueda definir, considerando que coarta la libre competencia, impidiendo lo anterior, diferenciar a las Administradoras entre sí”.</i></p>	<p>La Administradora incurre en argumentos subjetivos y dogmáticos al no establecer con claridad qué elementos de la libre competencia son vulnerados –desde su perspectiva– con la propuesta regulatoria, por lo que sus observaciones deben desestimarse.</p>

Comentarios Principal Afore, S.A. de C.V. Principal Grupo Financiero	Comentarios CONSAR
<p><i>“Ahora bien, la atención al cliente es una característica de identidad del producto que ofrecen las AFORE y debe responder a estrategias particulares de su negocio y tipo de mercado, con lo cual, los clientes deciden, entre otros aspectos, la AFORE que administrará sus recursos”.</i></p>	<p>No se advierte algún elemento a debate en este párrafo, al tener un carácter meramente descriptivo.</p>
<p><i>“De igual forma, el anteproyecto no considera que el implementar lo señalado en el Anteproyecto que se comenta, implica la necesidad para las Administradoras, de aumentar su infraestructura en Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos, lo que les generará costos adicionales al brindar los servicios, por lo que se solicita de manera atenta se evalúe el Costo Beneficio de la implementación”.</i></p>	<p>A diferencia de lo afirmado por esa Administradora, esta Comisión emprendió el análisis costo-beneficio en términos de lo previsto en la Ley General de Mejora Regulatoria, a través del cual se evidenció que los beneficios son notoriamente superiores a los costos de implementación.</p> <p>Además debe considerarse que el gremio de las Administradoras reportó ganancias netas tan sólo en el mes de agosto de 2018 por 7,763.4 millones de pesos¹, por lo que en su caso resultaría necesario especificar las razones por las cuales el incremento de recursos humanos y materiales en beneficio de los usuarios resultaría insostenible.</p>
<p><i>“Por último, el establecer exámenes de control por un tercero también encarece la operación por el costo del examen y los tiempos en los que el agente de servicio está ausente perjudicando al cliente. Adicionalmente este examen de control duplica el proceso de evaluación que especifica en el programa de capacitación de la Administradora”.</i></p>	<p>Esta consideración ya fue objeto de atención.</p>

<u>Tipo de documento</u>	<u>Fecha de emisión</u>	<u>Remitente</u>	<u>Referencia</u>
<u>Comentario</u>	19/09/2018	Nombre de usuario no publico	B000183343

¹ Radiografía Operativa de las AFORE, apartado VI) “Ingresos y Gastos”, visible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/391745/Factsheet_SAR.pdf

“Aprovecho el presente para formular mis dudas sobre el EXAMEN DE CONTROL anual que un tercero independiente aplicará a empleados de la AFORE. Los empleados tienen capacitación constante sobre un sistema que es complejo ¿será un examen adicional a los exámenes de capacitación que aplica la AFORE?, ¿para qué un examen nuevo? Si la pensión finalmente la da el IMSS, ¿por qué ahora se requiere un examen adicional para los empleados que dan servicio? en los 20 años del SAR nunca se había pedido. El plazo para la entrada en vigor de los exámenes, ¿fue considerado por la AFORE como un plazo suficiente para la preparación de los empleados? Pensando en capacitar a sus empleados. ¿Quién pagará la capacitación? ¿Les cobrarán algo a los empleados?”

El Examen de Control es independiente a aquellos exámenes que las administradoras apliquen, de ser el caso. Tiene como objeto que las AFORE provean a los Agentes de Servicio, a través de una capacitación integral y competente, de las herramientas que les permita brindar asesoría y atender las solicitudes de servicio que presenten los Usuarios de una manera más eficiente, en búsqueda de cumplir con los Niveles de Servicio que las AFORE definan. El Examen de Control deberá contener por lo menos los temas a que se refiere el artículo 44 de las Disposiciones en comento. Las fechas de los Exámenes de Control se contemplarán en el programa de aplicación que cada una de las AFORE establezcan. Asimismo, la capacitación será cubierta por las AFORE.

Tipo de documento	Fecha de emisión	Remitente	Referencia
Comentario de particulares(B000183446)	27/09/2018	Adrián Méndez Vázquez	SIN NÚMERO

Mediante escrito de fecha 27 de septiembre de 2018, presentado en la Comisión de Mejora Regulatoria, el C. Adrián Méndez Vázquez, en representación de Afore XXI Banorte, S.A. de C.V., formula comentarios al Anteproyecto materia del presente, mismos que son reproducidos en su totalidad para su atención.

En el cuadro que se inserta a continuación, se hace una atención a cada uno de los comentarios efectuados por esa Administradora, de conformidad con lo siguiente:

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<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 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</p>	<p><i>El texto marcado no considera que existen causas de fuerza mayor que impiden la comunicación con 10 días de anticipación.</i></p> <p><i>Para los casos en que por fuerza mayor se tengan que cerrar una sucursal, se solicita permitir notificar a la Comisión en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores al evento.”</i></p>	<p>Los casos fortuitos o de fuerza mayor que alteren la atención a través de algún canal deberán apegarse a lo establecido en las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p> <p>La presente disposición, se refiere únicamente al plazo que tienen las Afore cuando las Sucursales de Atención al Público, Módulos de</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>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>Atención y Centros de Atención Telefónica no vayan a estar disponibles por causas distintas a casos fortuitos o de fuerza mayor</p>
<p>Artículo 11. Las Administradoras deberán contar con un Programa Anual de Cobertura a través del cual podrán elegir los mecanismos de atención y servicio que mejor se adapten a las necesidades de los Usuarios considerando la demanda de servicios solicitados por los mismos y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.</p> <p>El Programa Anual de Cobertura comprenderá el 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><i>Aunque no está explícito en esta circular, al momento de presentar el Plan de Cobertura a la Comisión, ésta tiene el derecho de observarlo y pedir mediante oficio modificaciones que considere y por lo tanto intervenir en las decisiones de Servicio de la Administradora. Por lo anterior, se solicita eliminar la obligación de remitir el Plan de Cobertura a la Comisión.</i></p>	<p>Se rechaza eliminar la remisión del Plan de Cobertura, la autoridad no tendrá injerencia en la estrategia de negocio de la Administradora y la información que se entregue no será publicada.</p>
<p>Artículo 13. Las Administradoras deberán entregar a los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario en los siguientes términos:</p> <p>c) En todos los estados de cuenta que envíen a los Usuarios correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año. En todos los casos deberán conservar la evidencia del envío de la Carta de Derechos.</p> <p>d) En los Trámites de Registro, Traspaso</p>	<p><i>La circular no especifica qué se puede considerar como evidencia de envío, pero conservar la evidencia del envío de la Carta de Derechos para varios millones de estados de cuenta requiere un proceso de control demasiado grande, complicado y costoso, por lo que solicita eliminar el inciso a) de este artículo.</i></p> <p><i>Al mismo tiempo en los trámites de registro y traspaso conservar evidencia que acredite la recepción que la carta de derechos implica un proceso de control demasiado grande, complicado y costoso, por lo que se solicita eliminar en el inciso b) de este artículo y dejarlo alineado a la obligación de envío al menos 1 vez al año.</i></p>	<p>En reuniones con el gremio se mencionó que se puede considerar como evidencia, inclusive, el envío de la Carta de Derechos a través de los correos electrónicos de los Usuarios.</p> <p>El envío de la Carta de Derechos en los estados de cuenta no se considera que se tenga un costo de control extra, ya que está implícita en el envío del estado de cuenta.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>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>De igual forma, no se considera un costo extra de control cuando la Carta de Derechos se entregue en los trámites de Registro, Traspaso y Recertificación, toda vez que a dichos Usuarios se les notifica el resultado del trámite.</p>
<p>Artículo 13. La entrega a los Usuarios de la Carta de Derechos del Usuario deberá ser medible y auditable.</p>	<p><i>Adicional al punto anterior, en el último párrafo del artículo 13 se establece que la “entrega” deberá ser medible y auditable, por lo que no sólo se tiene que tener evidencia del envío como se establece en el artículo 13 a), sino también se tienen que tener evidencia de la entrega, por lo que se solicita aclarar porqué son necesarios los dos controles y cuál será el mecanismo de medición para las entregas por medios electrónicos.</i></p>	<p>Se acepta con la siguiente modificación:</p> <p>La evidencia del envío y de la recepción de la Carta de Derechos del Usuario señaladas respectivamente en los incisos a y b anteriores deberá ser medible y auditable.</p> <p>La evidencia de la entrega de la Carta de Derechos a los Usuarios, es para tener certeza de que, por lo menos una vez al año, tengan presente sus derechos, en ese sentido, se podrá cuantificar la recepción de las cartas.</p>
<p>Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio, considerando como mínimo, los siguientes criterios:</p> <p>I. Disponibilidad de información sobre los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio que pueden realizar los</p>	<p><i>En el inciso III de este artículo se establece un tiempo máximo de atención a Usuarios sin cita de 90 minutos. Este inciso no considera aspectos de fuerza mayor o bien eventos como fallas en redes, sistemas o energía eléctrica, por lo que la Administradora no puede garantizar el cumplimiento al 100% de este nivel de servicio. Debido a lo anterior, se solicita establecer un porcentaje de cumplimiento de 70% de los clientes sin cita con un máximo de atención de 60 minutos.</i></p>	<p>Derivado de las reuniones con el gremio, se estableció que el tiempo de atención a Usuarios sin cita fuera de 90 minutos ya que anteriormente era de 60 minutos, siendo un tiempo razonable.</p> <p>Por lo que se refiere al</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Usuarios a la Administradora;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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</p> <p>V. Disponibilidad de información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio en sus diferentes Canales de Atención.</p>	<p><i>Adicionalmente debido a que no existe una definición de atención, no está claro si el tiempo de atención se contabilizará a partir del momento en que el cliente llega a la Sucursal y hasta que inicia el servicio por parte de un Agente de Servicio o bien, desde que el cliente llega a la Sucursal y hasta que sale de la sucursal con un folio de solicitud de servicio. Se solicita precisar lo anterior.</i></p>	<p>porcentaje de cumplimiento, lo establece cada una de las Afore en sus Niveles de Servicio (fracción IV). Tiempo de espera: contabilizará a partir del momento en que el cliente llega a la Sucursal y hasta que inicia el servicio por parte de un Agente de Servicio.</p> <p>Tiempo de atención: a partir de que inicia el servicio por parte del Agente de Servicio que llevará a cabo la atención de las solicitudes de servicio y hasta que sale de la sucursal con un folio de solicitud de servicio.</p>
<p>Artículo 30. Las Administradoras que cuenten con un sistema de citas propio para recibir a los Usuarios que así lo requieran, deberán comunicarles previamente sobre los requisitos y documentos que deberán presentar.</p> <p>El tiempo de espera para la atención de los Usuarios que cuenten con una cita no podrá</p>	<p><i>En el segundo párrafo de este artículo se establece un tiempo máximo de atención a Usuarios con cita de 20 minutos. Este inciso no considera aspectos de fuerza mayor o bien eventos como fallas en redes, sistemas o energía eléctrica, o ausentismo, por lo que la Administradora no puede garantizar el cumplimiento al 100% de este nivel de servicio. Debido a lo anterior, se solicita establecer un porcentaje de cumplimiento de 80% de los clientes con cita con un máximo de atención de 20 minutos.</i></p> <p><i>Adicionalmente, la obligación de atender a los</i></p>	<p>Los casos fortuitos o de fuerza mayor que alteren la atención a través de algún canal deberán apegarse a lo establecido en las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p> <p>Por lo que se refiere al porcentaje de</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>exceder de 20 minutos contados a partir de la hora en que se haya programado.</p> <p>En caso de que el Usuario cuente con una cita programada y no se presente en el horario establecido, podrá ser atendido por la Administradora como un Usuario sin cita.</p> <p>El sistema para la asignación de citas deberá permitir programarlas para su atención dentro de los 20 días hábiles posteriores al día de la solicitud que realice el Usuario para aquellas Solicitudes de Servicio que no estén contempladas en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p>	<p><i>Cientes en un lapso de 20 minutos, no es alcanzable, dado que las mismas Disposiciones obligan a las Administradoras a atender a aquellos clientes que se presenten sin contar con cita alguna.</i></p> <p><i>Por otra parte debido a que no existe una definición de “atención”, no está claro si el tiempo de atención se contabilizará a partir del momento en que el cliente llega a la Sucursal y hasta que inicia el servicio por parte de un Agente de Servicio o bien, desde que el cliente llega a la Sucursal y hasta que sale de la sucursal con un folio de solicitud de servicio.</i></p> <p><i>Se solicita precisar lo anterior.</i></p> <p><i>Finalmente, en el cuarto párrafo de este artículo se establece un tiempo máximo para la programación de citas dentro de los 20 días hábiles posteriores a la solicitud, al respecto, para algunas sucursales con alta demanda, por más capacidad que se agregue no será factible poder cumplir con estos 20 días. Este es un punto que se había eliminado de versiones anteriores de la circular, y sin embargo se volvió a agregar. Se solicita para este indicador establecer un rango de días y no fijarlo.</i></p>	<p>cumplimiento, lo establece cada una de las Afore en sus Niveles de Servicio (fracción IV).</p> <p>Respecto al tiempo de programación de citas este requiere de una programación y planeación anticipada, por lo que cada AFORE deberá establecer sus propios tiempos para la asignación de citas.</p> <p>En reuniones que se sostuvieron con el gremio, se precisó que la “atención” a Usuarios se entendía una vez que el Agente de Servicio estuviera de cara al Usuario.</p>
<p>Artículo 31. En caso de que la Administradora no tenga disponibilidad de citas, deberá permitir que el Usuario acuda a realizar su Solicitud de Servicio sin cita previa y garantizar que su solicitud sea atendida de acuerdo a lo establecido en las presentes disposiciones, o bien, habilitar los mecanismos que sean necesarios para recibir su solicitud.</p> <p>En ningún caso deberá condicionarse el Servicio a que el Usuario realice una cita previa, por lo que deberá atenderse su Solicitud de Servicio en caso de que éste decida acudir sin cita a una Sucursal de</p>	<p><i>Este artículo resulta contradictorio a lo establecido en el cuarto párrafo del artículo 30, en donde se requiere programar citas dentro de 20 días hábiles.</i></p>	<p>Los artículos no se contradicen. En caso de que se requiera cita, solo podrá agendarse en el plazo que establezcan las disposiciones. Si no hay disponibilidad, deberán atender al usuario en sucursal, el día que se presente.</p> <p>Se busca que los Usuarios puedan acceder a la atención de sus solicitudes de servicio,</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Atención al Público o Módulo de Atención de la Administradora, salvo aquellos Trámites en los que otras disposiciones así lo establezcan.</p>		<p>sin que requiera, necesariamente, agendar previamente a una cita.</p>
<p>TRANSITORIOS</p> <p>ARTICULO ÚNICO.- Las presentes disposiciones de carácter general entrarán en vigor el día hábil siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con excepción de lo siguiente:</p> <p>El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”, Sección II, “Del Registro de los Agentes de Servicio”, artículo 41, relativo a la integración de expedientes de Agentes de Servicio, y artículo 42, relativo al número de registro de los Agentes de Servicio, entrarán en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;</p>	<p><i>Respecto a lo establecido en el Artículo 41, en lo referente a la creación de expedientes para acreditar que los Agentes de Servicio cumplen con los requisitos establecidos en dicho artículo, el plazo de 3 meses resulta insuficiente, por lo que se solicita ampliar el mismo, ya que pueden existir agentes que no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 41, especialmente en los centros de atención telefónica.</i></p>	<p>El artículo 41 solo hace referencia a los Agentes de Servicio. No se considera el personal que atiende en los centros de atención telefónica.</p> <p>Los plazos establecidos en los Transitorios fueron considerados, en su momento, escuchando los comentarios del gremio.</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</p>	<p><i>De acuerdo con este artículo se debe designar un responsable “en” las Sucursales, Módulo y demás Canales.</i></p> <p><i>Se solicita clarificar si el responsable tienen que estar físicamente en la Sucursal o Módulo, lo cual, en caso de ser así ser necesario, no garantiza que pueda darse cumplimiento a lo señalado en dicho artículo, en virtud de que una persona en la sucursal o Módulo no puede tomar decisiones sobre la capacidad instalada, situaciones fuerza mayor fallas en los sistemas entre otras circunstancias que no están en su control.</i></p> <p><i>Se solicita eliminar la obligación para el responsable asegurar en todo momento la continuidad de los Servicios</i></p>	<p>Por lo que se refiere a casos fortuitos o de fuerza mayor que alteren la atención a través de algún canal deberán apegarse a a lo establecido en las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p> <p>En cuanto a que los responsables deben estar físicamente o no en las Sucursales de Atención al</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p>		<p>Público, Módulos de Atención y demás Canales de Atención, así como la toma de decisiones en “fallas de sistemas entre otras circunstancias” son objeto de los protocolos que las Administradoras consideren para cumplir con sus Niveles de Servicio.</p>
<p style="text-align: center;">SECCIÓN II DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO</p> <p>Artículo 35. La Comisión diseñará y aplicará anualmente, a través de una casa encuestadora, una encuesta sobre calidad en el Servicio al Usuario, misma que servirá para evaluar el Servicio de las Administradoras. Los resultados se publicarán en la página de internet de la Comisión.</p>	<p><i>Se solicita eliminar este párrafo, debido al riesgo e inquietud asociado al tamaño de la muestra usuarios a encuestar, al no existir un balance adecuado entre el número de clientes de las Administradoras, el número de solicitudes de servicio procesadas por las Administradoras y la cantidad de usuarios encuestados.</i></p>	<p>Se rechaza la solicitud de eliminación, ya que la encuesta se llevará a cabo con una muestra estadística.</p>
<p>Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos:</p> <p>I. Estudios de educación media superior concluidos;</p> <p>II. Acreditar satisfactoriamente los procesos de selección, evaluación, contratación o subcontratación que</p>	<p><i>Se sugiere modificar este artículo para lo relacionado con personal subcontratado, estableciendo que para el caso de personal subcontratado la administradora deberá asegurar que en los contratos con las personas físicas o morales responsables de la subcontratación, se incluyan cláusulas que aseguren el cumplimiento de los requisitos aquí establecidos.</i></p>	<p>No se acepta modificación, toda vez que independientemente a los contratos que esa Administradora celebre con las personas físicas o morales respecto a la subcontratación de personal, es la Administradora quien será responsable de asegurar que las personas que contraten cumplan con los requisitos que establece el artículo 41 de</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>aplique la Administradora, de conformidad con sus Manuales de Políticas y Procedimientos;</p> <p>III. Tener la capacidad técnica necesaria para desempeñar las funciones de Agente de Servicio, lo que se acreditará con la constancia de aprobación de los exámenes que le sean aplicados por la Administradora;</p> <p>IV. Contar con una capacitación inicial previa a ejercer sus funciones como Agente de Servicio;</p> <p>V. No encontrarse inhabilitado o suspendido por la Comisión, para desempeñar un empleo, cargo o comisión, y</p> <p>VI. En caso de ser seleccionado para la aplicación de los Exámenes de Control referidos en la Sección IV del presente Capítulo, acreditarlos con la calificación mínima requerida.</p> <p>Las Administradoras deberán contar con los expedientes debidamente integrados con la información y documentación que acredite que sus Agentes de Servicio cumplen con los requisitos para fungir como tales y mantenerlos a disposición de la Comisión.</p>		<p>las Disposiciones.</p>
<p>Artículo 16. Las Administradoras deberán informar a los Usuarios el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que</p>	<p><i>En este artículo se establece que las notificaciones deben incluir un nombre para efectos de servicio, lo cual no constituye la mejor práctica, debido a que ante cualquier pregunta, el cliente contactará</i></p>	<p>Por el contrario, la Administradora podrá verificar la capacidad de los Agentes de Servicio,</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>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>III. En las solicitudes concluidas, la Notificación de conclusión deberá contener por lo menos:</p> <p>f) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;</p> <p>g) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida la Consulta o Aclaración, o Trámite;</p> <p>h) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y</p> <p>i) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;</p>	<p><i>a la Administradora y solicitará hablar con dicha persona, misma que podrá o no estar disponible, lo cual crea insatisfacción al cliente.</i></p>	<p>ya que cuando la Solicitud de Servicio ha sido resuelta, el Usuario no se comunicará con la Administradora.</p>
<p>Artículo 23. A partir de la recepción, las</p>	<p><i>En este artículo se establece que las notificaciones</i></p>	<p>Por el contrario, la</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Administradoras contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para informar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que guardan las Quejas, atendiendo a lo siguiente:</p> <p>I. En aquellos casos en los que se emita una Notificación de conclusión, la Administradora deberá considerar por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora; b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida o resuelta la Queja; c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión; 	<p><i>deben incluir un nombre, para efectos de servicio, lo cual no constituye la mejor práctica, el debido a que ante cualquier pregunta, el cliente contactará a la Administradora y solicitará hablar con dicha persona, misma que podrá o no estar disponible, lo cual crea insatisfacción al cliente.</i></p>	<p>Administradora podrá verificar la capacidad de los Agentes de Servicio, ya que cuando la Solicitud de Servicio ha sido resuelta, el Usuario no se comunicará con la Administradora.</p>
<p>Artículo 1. Las presentes Disposiciones de carácter general tienen por objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios, respecto de la atención que les proporcionan en relación a la administración de sus cuentas individuales.</p>	<p><i>El término "atención" no se incluye dentro de las definiciones del Artículo 2, por lo que se genera incertidumbre respecto del objeto que pretende regularse con las Disposiciones.</i></p> <p><i>El término correctamente empleado debe ser el de "Servicio" el cual se contempla dentro de las definiciones del Artículo 2 (ver uso del término "Servicio" en el artículo 3.)</i></p> <p><i>Se solicita emplear el término definido "Servicio" en sustitución del término "atención", en la totalidad de la circular.</i></p>	<p>Se acepta la siguiente modificación</p> <p>Artículo 1. Las presentes Disposiciones de carácter general tienen por objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
		Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales.
<p>Artículo 2. Consulta o Aclaración, a la solicitud de información o duda presentada ante la Administradora en relación con alguna Solicitud de Servicio que efectúen los Usuarios a través de los Canales de Atención;</p> <p>Solicitud de Servicio, a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual;</p>	<p><i>Dentro de los textos de estas dos definiciones se hacen mutua referencia, por lo que no existe claridad sobre qué es una Consulta o Aclaración y qué es una Solicitud de Servicio.</i></p>	<p>Se acepta la siguiente modificación:</p> <p>Consulta o Aclaración, a la solicitud de información o duda presentada ante la Administradora por los Usuarios a través de los Canales de Atención</p> <p>Solicitud de Servicio, encierra todas las diferentes peticiones que pueden presentar los Usuarios pudiendo ser un Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y Seguimiento.</p>
<p>Artículo 2. Problemática, a todo Trámite que presente una espera forzosa por una acción no atribuible a la Administradora;</p>	<p><i>Sin comentario</i></p>	
<p>Artículo 2. Registro de Agente de Servicio, a la base de datos de la Administradora en la que registrará a sus Agentes de Servicio, en términos de las presentes Disposiciones de carácter general;</p>	<p><i>Sin comentario</i></p>	
<p>CAPÍTULO II</p>	<p><i>El alcance de este capítulo es para las Sucursales y Módulos de Atención. Sin embargo, en varios</i></p>	<p>El artículo 6 que hace referencia al Call Center</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p align="center">DE LAS SUCURSALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS</p>	<p><i>artículos de este capítulo se hace mención a obligaciones sobre otros canales de atención, como por ejemplo Centros de Atención Telefónica.</i></p>	<p>y otros canales de atención se coloca en la sección I del Capítulo III que habla sobre la asesoría e información a los usuarios</p>
<p align="center">SECCIÓN III DEL SEGUIMIENTO A LAS CONSULTAS O ACLARACIONES Y TRÁMITES</p> <p>Artículo 19. Las Administradoras deberán diseñar, desarrollar e implementar un procedimiento que asegure la gestión, el Seguimiento y conclusión de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que presenten los Usuarios, mismo que deberá garantizar su atención dentro de los plazos de solución previstos en la normatividad aplicable.</p>	<p><i>Esta sección es redundante en virtud de que la definición de "Solicitud de Servicio" incluye Consultas, Aclaraciones y Trámites. El cómo se manejan las Solicitudes de Servicio se detalla en la Sección II</i></p>	<p>Efectivamente, en la sección II se habla sobre la presentación de las solicitudes de servicio, sin embargo, y debido a que dicho concepto abarca las Consultas o Aclaraciones, Trámites y Quejas, el seguimiento de las mismas se desagrega en las secciones III y IV, motivo por el que no son redundantes.</p>

<u>Tipo de documento</u>	<u>Fecha de emisión</u>	<u>Remitente</u>	<u>Referencia</u>
<u>Comentario</u>	27/09/2018	Nombre de usuario no publico	B000183444

"Se solicita puedan hacer públicos (i) los estudios realizados por la consultora externa contratada por Consar, realizados en diciembre de 2017, (ii) los resultados obtenidos derivados de los ejercicios de encuestas realizados por CONSAR durante los eventos "Feria de las Afores" de 2017 y 2018, y (iii) las experiencias recabadas por parte de las áreas de supervisión de la Consar."

Se manifiesta que atendiendo a su petición citada en el numeral (i), se adjunta el documento "Diagnóstico del Servicio que brindan las Afores" derivado del estudio que solicitó la CONSAR respecto al servicio que presentan las Afore a los Usuarios.

En relación al punto (ii), por medio del cual se solicita se hagan públicos los resultados de las encuestas realizadas por la CONSAR en las Ferias de Afores llevadas a cabo en 2017 y 2018, se considera que dicha solicitud no es materia del periodo de consulta pública en el cual se encuentran las Disposiciones, toda vez que dicho comentario no hace referencia al contenido de las Disposiciones de carácter general en materia de servicios a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, que esta Comisión remitió a la CONAMER.

Adicionalmente, es conveniente precisar que la encuesta tiene como objetivo evaluar el resultado del evento en general y no así el desempeño de las Administradoras en particular.

No obstante, se comparte la información recabada en los ejercicios realizados:

En la Feria de AFORES 2017 se realizaron un total de 500 encuestas, de las cuales 286 fueron realizadas a hombres (57% del total) y 214 a mujeres (43% del total).

A continuación se presentan los resultados obtenidos del procesamiento de las encuestas mencionadas:

1. ¿En qué grado es útil la información que acaba de recibir?

- 80% Mucho
- 11% Poco
- 8% Nada

2. ¿Concluyó su trámite?

- 60% Sí
- 40% No

3. ¿Cómo califica el trato que recibió?

- 85% Bueno
- 9% Regular
- 6% Malo

4. Trámites más frecuentes que el trabajador realizó:

- 26% Solicitud de estado de cuenta
- 15% Información general sobre el SAR
- 14% Actualización/modificación de datos
- 9% Asesoría sobre pensiones
- 8% Registro
- 7% Constancia de implicaciones para traspaso
- 3% Traspaso
- 3% Unificación de cuentas
- 15% Otros

5. Razones por las cuales los trabajadores no concluyeron sus trámites:

- 38% Falta de documentos
- 24% Trámite en oficina
- 13% Falta de atención
- 8% Falta de tiempo
- 8% No había sistema
- 9% Otros

En la Feria de AFORES 2018 se realizaron un total de 1,034 encuestas, de las cuales 561 fueron realizadas a hombres (54% del total) y 473 a mujeres (46% del total).

A continuación se presentan los resultados obtenidos del procesamiento de las encuestas mencionadas:

1. ¿En qué grado es útil la información que acaba de recibir?

- 81% Mucho
- 14% Poco
- 5% Nada

2. ¿Concluyó su trámite?

- 61% Sí
- 39% No

3. ¿Cómo califica el trato que recibió?

- 90% Bueno
- 7% Regular
- 3% Malo

4. Trámites más frecuentes que el trabajador realizó:

- 26% Información general sobre el SAR
- 15% Solicitud de estado de cuenta
- 12% Actualización/modificación de datos
- 7% Registro
- 6% Asesoría sobre pensiones
- 6% Traspaso
- 5% Localización de cuenta
- 4% Retiro de recursos
- 19% Otros

5. Razones por las cuales los trabajadores no concluyeron sus trámites:

- 34% Falta de documentos
- 14% Falta de información
- 13% El trámite no es con la AFORE
- 13% Trámite en proceso
- 10% Trámite en oficina
- 4% Solo proporcionaron información
- 4% Otros

En relación al punto (iii), por medio del cual se solicita se hagan públicas las experiencias recabadas por parte de las áreas de supervisión de la CONSAR, se considera que dicha solicitud no es materia del periodo de consulta pública en el cual se encuentran las Disposiciones, toda vez que dicho comentario no hace referencia al contenido de las Disposiciones de carácter general en materia de servicios a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, que esta Comisión remitió a la CONAMER.

Sobre el particular, resulta conveniente citar parte del tercer párrafo del artículo 91 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, mismo que señala:

"La información y documentos que obtenga la Comisión en el ejercicio de sus facultades, son estrictamente confidenciales, con excepción de los que por su naturaleza puedan ser dados a conocer al público en general..."

En ese tenor, la información recabada en el ejercicio de las facultades de supervisión de este Órgano desconcertado es de carácter confidencial, toda vez que su publicación o divulgación vulnera las estrategias de negocio y modelo de servicio de las Administradoras.

No se omite señalar que los resultados de las visitas de inspección que se practican se hacen del conocimiento de las Administradoras correspondientes a través de las actas de conclusión y/o oficios de medidas correctivas y preventivas, así como en reuniones con los Directores Generales y los responsables de los procesos supervisados.

Tipo de documento	Fecha de emisión	Remitente	Referencia
Comentario de particulares(B000183455)	28/09/2018	Luis Gerardo Goycoolea Valencia	SIN NÚMERO

Mediante escrito de fecha 28 de septiembre de 2018, presentado en la Comisión de Mejora Regulatoria el mismo día, mes y año, el C. Luis Gerardo Gaycoolea Valencia, en su carácter de representante legal de Afore Coppel, S.A. de C.V., formula comentarios al Anteproyecto materia del presente, mismos que son reproducidos en su totalidad para su atención.

En el cuadro que se inserta a continuación, se hace una atención a cada uno de los comentarios efectuados por esa Administradora, de conformidad con lo siguiente:

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
Artículo 1. Las presentes Disposiciones de carácter general tienen por objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios, respecto de la atención que les proporcionan en relación a la administración de sus cuentas individuales.	<i>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.</i>	Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018.
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		

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
entenderá en singular o plural por:		
<p>II. 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><i>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.</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p>
<p>V. Examen de Control, al examen que aplique el Tercero Independiente a los Agentes de Servicio, a fin de verificar sus capacidades técnicas;</p>	<p><i>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.</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p>
<p>VI. Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio, al manual que diseñen las Administradoras para llevar a cabo la capacitación de los Agentes de Servicio;</p>	<p><i>Nuevamente se incorpora el término 'Agentes de Servicio'.</i></p>	<p>Agente de Servicio se establece en el artículo 1º, fracción IV de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p>
<p>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>	<p><i>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.</i></p> <p><i>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</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
	<i>la diversa fracción II ya que al pretender controlar 'mínimos' de los programas anuales de cobertura se pretenden homologar lo que desincentiva la competencia.</i>	
<p>XII. Queja, a la expresión de insatisfacción sobre algún Trámite, Consulta o Aclaración que sea recibido a través de los Canales de Atención que habilite la Administradora;</p>	<p><i>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.</i></p>	<p>Al señalar “expresión de insatisfacción” se establece que las Administradoras pueden recibir las Quejas de los Usuarios a través de los medios que estime convenientes de acuerdo a las necesidades de los mismos y en función de su propio modelo de negocio. No obstante, se modifica la redacción para aclarar el sentido:</p> <p>Queja: a la expresión de insatisfacción que presenta el Usuario sobre algún Trámite, Consulta o Aclaración a través de los Canales de Atención que habilite la Administradora para su recepción;</p>
<p>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>	<p><i>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.</i> <i>Nuevamente se incorpora el término 'Agentes de Servicio'.</i></p>	<p>La fracción “XIII Registro de Agente de Servicio” sólo tiene un párrafo por lo que no cabe el señalamiento de “último”.</p>
<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</p>	<p><i>Es necesario complementar la definición de 'Trámite', ya que pudiera entenderse que los procesos operativos incluyendo 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, lo que actualizaría una contravención a la garantía de seguridad jurídica.</i></p>	<p>El concepto de Trámite se modificó para quedar como: Trámite, al conjunto de acciones que a petición de un Usuario deberán realizar las Administradoras para atender los procesos operativos establecidos</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Social y otras instancias que determinen las Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión;</p>		<p>en las Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión relacionados con la administración de su cuenta individual, y</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> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>III. Colaboración. Son las acciones que deben efectuar las Administradoras con los Participantes en los sistemas de</p>	<p><i>La definición de Eficiencia es incorrecta ya que se está considerando como eficiente el término de un trámite dejando de lado otros argumentos.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Este no es un principio del 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.</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>ahorro para el retiro y los Institutos de Seguridad Social para la atención de los Usuarios;</p> <p>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</p> <p>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>		
<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><i>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 administradora, cuestión violatoria de las fracciones I y II del artículo 68 de la Ley.</i></p> <p><i>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 servicio, plazos para cumplir requerimiento por parte de Usuarios y la declaración de la no procedencia de la misma ante la falta de los requisitos.</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p> <p>Adicionalmente, en caso de que el Usuario no cuente con los requisitos, la Administradora tiene la obligación de proporcionarle la orientación correspondiente.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<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><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 los cuatro meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F.</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p> <p>No obstante, se otorgan los cuatro meses solicitados.</p>
<p>Artículo 6. Las Administradoras deberán tener a disposición de los Usuarios a través de los medios que consideren pertinentes, en</p>	<p><i>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</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>todas las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención, Centros de Atención Telefónica y página de Internet, la información actualizada de sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre del responsable que menciona el artículo anterior.</p> <p>Los días en que las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y Centros de Atención Telefónica dejen de estar disponibles para los Usuarios deberán comunicarlo mediante los Canales de Atención de las Administradoras con 10 días hábiles de anticipación.</p>	<p><i>presencial como a 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 le 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.</i></p>	<p>de 2018</p>
<p>Artículo 8. 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><i>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.</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p> <p>Respecto a la afirmación de violación del artículo 68 fracción II de la “Ley”, se manifiesta que no es correcta la referencia.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>II. Emitir reportes de la gestión de atención.</p>		
<p>Artículo 11. Las Administradoras deberán contar con un Programa Anual de Cobertura a través del cual podrán elegir los mecanismos de atención y servicio que mejor se adapten a las necesidades de los Usuarios considerando la demanda de servicios solicitados por los mismos y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.</p> <p>El Programa Anual de Cobertura comprenderá del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año y deberán presentarlo a la Comisión el día 15 de diciembre de cada año o al día hábil siguiente.</p> <p>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>I. El análisis de la siguiente información:</p> <p>a) Número de Usuarios de la Administradora y su distribución geográfica, del año en curso y el proyectado</p>	<p><i>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 Negocios. 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Derivado de lo anterior se solicita se modifique la redacción del artículo 11 y la eliminación del artículo 12 para quedar de la siguiente manera:</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Definición de Programa Anual de Cobertura, a la planeación de la atención que las Administradoras</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>para el siguiente año;</p> <p>b) Número de Agentes de Servicio y personal que atiende a Usuarios en cada uno de sus Canales de Atención;</p> <p>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</p> <p>d) Número de Usuarios atendidos a través de otros Canales de Atención del año en curso y los proyectados para el año siguiente;</p> <p>II. Estrategia de atención a los Usuarios en función del análisis de la demanda señalando lo siguiente:</p> <p>a) Canales de Atención que estarán disponibles para los Usuarios para cubrir la demanda del siguiente año considerando la ubicación geográfica de sus Usuarios;</p> <p>b) Las medidas que implementará la Administradora para cubrir la demanda cumpliendo con sus</p>	<p><i>deben ofrecer a sus Usuarios a través de sus Canales de Atención considerando el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;</i></p>	

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Niveles de Servicio, y</p> <p>c) El listado de Solicitudes de Servicio que se atenderán en cada uno de sus Canales de Atención.</p> <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>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> <p>e) En todos los estados de cuenta que envíen a los Usuarios correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año. En todos los casos deberán conservar la evidencia del envío de la Carta de Derechos.</p> <p>f) En los Trámites de Registro, Traspaso y Recertificación a través de los medios que la</p>	<p><i>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 el D.O.F.</i></p> <p><i>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 a lo que establecen al respecto las leyes del INFONAVIT, FOVISSSTE y CONDUSEF.</i></p>	<p>Se otorga el plazo de seis meses.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Administradora considere pertinentes, debiendo conservar la evidencia que acredite la recepción de la Carta de Derechos por parte del Usuario.</p> <p>La Carta de Derechos del Usuario deberá estar visible en las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como disponible en su página de internet para consulta de los Usuarios en cualquier momento.</p> <p>La Carta de Derechos del Usuario deberá contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Derechos del Usuario respecto a la administración de su Cuenta Individual, tales como emisión de estado de cuenta, atención y seguimiento de Solicitudes de Servicio y acceso a la información; II. Listado de los Canales de Atención; III. Proceso de atención para ingresar y dar seguimiento a una Consulta o Aclaración y Queja que presente el Usuario a la Administradora, así como sus tiempos de respuesta; IV. Medios disponibles para que el 		

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Usuario consulte la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Requisitos para presentar una Solicitud de Servicio; b) Lista actualizada de las Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, con sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre de la persona responsable de cada una, y c) Matriz de Solicitudes de Servicio presenciales, no presenciales y mixtos; <p>V. Datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para la recepción de reclamaciones.</p> <p>VI. Niveles de Servicio que defina la Administradora correspondientes a las fracciones II, III, IV, y V del artículo 27 de las presentes Disposiciones de carácter general.</p> <p>La entrega a los Usuarios de la Carta de Derechos del Usuario deberá ser medible y auditable.</p>		
<p>Artículo 16. Las Administradoras deberán informar a los Usuarios el estatus de las</p>	<p><i>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</i></p>	<p>Se acepta plazo de seis meses.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Consultas o Aclaraciones y Trámites que ingresen, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de su resultado, salvo en aquellos casos en donde los Usuarios reciban una constancia en términos de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro o los que se resuelvan en el momento de su recepción, atendiendo lo siguiente:</p> <p>I. En las solicitudes concluidas, la Notificación de conclusión deberá contener por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora; b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida la Consulta o Aclaración, o Trámite; c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión; <p>II. En las solicitudes no concluidas,</p>	<p><i>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.</i></p>	

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>la notificación deberá contener por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora; b) Los motivos por los cuales la Administradora no ha podido resolver la Consulta o Aclaración o Trámite; c) Las acciones que la Administradora o el Usuario deberán llevar a cabo para solventar la Consulta o Aclaración o Trámite; 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. <p>Las Administradoras deberán conservar la evidencia de las notificaciones hechas a los Usuarios para informarles el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites referidas en el presente artículo, mismas que deberán ser medibles y auditables.</p>		
<p>Artículo 17. Las Administradoras deberán establecer un procedimiento específico para</p>	<p><i>Este artículo obliga a enviar notificaciones (información) a los Trabajadores y al público en general, para todos los trámites incrementando</i></p>	<p>Se acepta plazo de cuatro meses.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>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><i>sustancialmente los procesos y procedimientos a realizar por lo que se generan costos adicionales para adaptarse.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Se establece en forma tajante que “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.” No se establece 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 requerimientos por parte de Usuarios y la declaración de la no procedencia de la misma ante la falta de los requisitos.</i></p>	<p>La recepción de los escritos que presenten los Usuarios debe realizarse sin excepción. En caso de que no sea procedente la solicitud, la Administradora tiene la obligación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de proporcionarle la orientación correspondiente.</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</p>	<p><i>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 prevé un plazo razonable para adaptarse y realizar las</i></p>	<p>Se incluye Transitorio con plazo de cuatro meses.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>atención dentro de los plazos de solución previstos en la normatividad aplicable.</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><i>modificaciones correspondientes.</i></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</p>	<p><i>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</i></p>	<p>Se acepta plazo de cuatro meses.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>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> <p>II. En aquellos casos en los que se emita una Notificación de conclusión, la Administradora deberá considerar por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora; f) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida o resuelta la Queja; g) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y h) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión; <p>II. En las solicitudes no concluidas, deberá contener por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El Folio de Queja o Servicio 		

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>asignado por la Administradora;</p> <p>b) Los motivos por los cuales la Administradora no ha podido resolver la Queja o;</p> <p>c) Las acciones que el Usuario deberá llevar a cabo o, en su caso, las acciones que la Administradora realizará para resolver la Queja;</p> <p>d) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y</p> <p>e) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.</p> <p>La entrega de la información a los Usuarios del estado que guardan sus Quejas deberá ser medible y auditable.</p> <p>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</p>		

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>telefónica, se deberá proporcionar el Folio de Queja o Servicio correspondiente ante la imposibilidad de generar un acuse.</p> <p>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.</p>		
<p>Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio, considerando como mínimo, los siguientes criterios:</p> <p>VI. 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;</p> <p>VII. 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;</p> <p>VIII. 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;</p> <p>IX. El tiempo de atención por parte del Agente de Servicio que lleva a cabo la</p>	<p><i>Se obliga a definir los Niveles de Servicio estableciendo elementos mínimos, por lo cual se deberán realizar diversas modificaciones al proceso operativo, 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.</i></p>	<p>Se rechaza plazo propuesto.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>atención de las Solicitudes de Servicio en su Canales de Atención presenciales de acuerdo al tiempo promedio que dura dicha atención, y</p> <p>X. Disponibilidad de información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio en sus diferentes Canales de Atención.</p>		
<p>Artículo 28. Las Administradoras deberán establecer sus propios parámetros de medición para evaluar:</p> <p>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;</p> <p>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</p>	<p><i>Se obliga a las Administradoras a establecer parámetros de medición para evaluar diversas cuestiones que son resultas de la aplicación de sus procedimientos, por lo cual se deberán realizar diversas modificaciones a los proceso 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.</i></p>	<p>Se acepta plazo de cuatro meses.</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>que el mismo se encuentre actualizado y apropiado a las funciones que realice;</p> <p>III. Satisfacción de los Usuarios sobre los Servicios que brinda la Administradora;</p> <p>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;</p> <p>V. El número de Solicitudes de Servicio que se pueden realizar a través de Canales de Atención no presenciales;</p> <p>VI. Relación de Solicitudes de Servicio concluidas contra Solicitudes de Servicio solicitadas, y</p> <p>VII. Volumen de Quejas respecto al número de Solicitudes de Servicios recibidas.</p>		
<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><i>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</i></p>	<p>Se rechaza plazo propuesto</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</p>	<p><i>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</i></p>	

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Administradoras. Los resultados se publicarán en la página de internet de la Comisión.</p>	<p><i>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.</i></p>	
<p>Artículo 36. Las Administradoras deberán contar con un turno prioritario para los Usuarios que presenten condiciones físicas o intelectuales que lo ameriten.</p>	<p><i>Debido a las actividades que se deben realizar para el 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.</i></p>	<p>El artículo está mal referenciado, debe decir Artículo 32. Se rechaza plazo propuesto.</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><i>Se solicita incluir este artículo en los transitorios a fin de que su entrada en vigor sea posterior a la del artículo anterior.</i></p>	<p>Se aceptan inclusión de Transitorio.</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:[...]</p> <p>Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos: [...]</p> <p>Artículo 42. Las Administradoras de conformidad con sus Manuales de Políticas y Procedimientos deberán asignar un número de registro a cada Agente de</p>	<p><i>Aun 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 personal del Centro de Atención Telefónica es remoto a través de una llamada, nuevamente se solicita a esa Comisión, que se (sic) 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.</i></p>	<p>Se rechaza, ya que el personal de Atención Telefónica, debe tener indispensablemente los conocimientos a que se refiere el artículo 40, a efecto de que brinde una atención adecuada a los Usuarios. Lo anterior, en virtud de que regularmente, el primer acercamiento de un Usuario a la Afore es a través de una llamada telefónica para que lo asesoren. Adicionalmente, el Centro de Atención Telefónica es uno de los Canales de Atención con mayor demanda en la</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
<p>Servicio siempre que cumplan con los requisitos a que se refieren las presentes disposiciones de carácter general. El número de registro será intransferible y será responsabilidad del Agente de Servicio su buen uso.</p> <p>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.</p> <p>Artículo 43. Las Administradoras deberán contar con un Registro de Agentes de Servicio el cual deberá contener la siguiente información: [...]</p>		<p>industria.</p>
<p>Capítulo V “De los Agentes de Servicio” Sección II “Del Programa de Capacitación de las Administradoras” Artículos 44 al 47.</p>	<p><i>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 de “Agente de Servicio”, en violación a la fracción II del artículo 68 de la Ley.</i></p> <p><i>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</i></p>	<p>Esta Comisión no tiene objeción para que un Agente Promotor funja a su vez como Agente de Servicio, previo a que reciba la capacitación correspondiente, de tal forma que podrá ser evaluado anualmente.</p> <p>Ahora bien, la figura de Agente de Servicio se</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
	<p><i>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.</i></p>	<p>establece en el artículo 1º , fracción IV de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p> <p>Por lo que se refiere que con la incorporación de la figura de Agente de Servicio, se viola el artículo 68 fracción II de la “Ley”, se manifiesta que no es correcta la referencia.</p> <p>No se especifica para qué acción se requiere plazo de seis meses.</p>
<p>Capítulo V “De los Agentes de Servicio” Sección IV “De los Exámenes de Control” Artículos 48 al 53.</p>	<p><i>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.</i></p>	<p>Se rechaza la solicitud de homologar el plazo de aplicación de los Exámenes de Control en virtud de que el correspondiente a los Agentes Promotores no se aplica con una periodicidad establecida. Adicionalmente, el artículo 48 de las presentes disposiciones señala que debe aplicarse de manera parcial a sólo el 30% de los Agentes de Servicio.</p> <p>Por otra parte, es importante destacar que</p>

Texto de la propuesta	Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
		los Agentes Promotores pueden desempeñarse como Agentes de Servicio en tanto cumplan con la acreditación de su capacidad técnica a través del Examen de Control correspondiente.
<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><i>Se solicita agregar a los artículos Transitorios éste, ya que en el SISAT 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.</i></p>	<p>Se aceptan inclusión de Transitorio.</p>
<p>Artículo 72. Las Administradoras deberán 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><i>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.</i></p>	<p>Se atendió comentario mediante oficio D00/400/452/2018 de fecha 12 de septiembre de 2018</p>

Texto de la propuesta		Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
Transitorio:	Entrada en vigor como está en el Anteproyecto o	<i>En virtud de la modificación a los niveles operativos y administrativos que se tienen que realizar para cada uno de los apartados 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 cada uno de los capítulos siguientes se modifique para quedar de la siguiente forma:</i>	
XI.El Capítulo II “ De la Atención a Usuarios”, Sección II “de la presentación de Solicitudes de Servicios, artículo 17	Tres meses	<i>Cuatro meses</i>	Se acepta plazo de cuatro meses
El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección IV, “Del Seguimiento de las Quejas, artículo 21.	Tres meses	<i>Cuatro meses</i>	Se acepta plazo de cuatro meses
El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”...	Nueve meses	<i>Doce meses</i>	No se acepta plazo propuesto.
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.	Nueve meses	Doce meses	No se acepta plazo propuesto.
El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”, Sección II, “Del Registro de los Agentes de Servicio y Sección III.	Tres meses	Seis meses	No se acepta plazo propuesto.
El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”,	Tres meses	Nueve meses	No se acepta plazo propuesto.

Texto de la propuesta		Comentarios Afore Coppel, S.A. de C.V.	Comentarios CONSAR
Sección III, Del Programa de Capacitación de las Administradoras”			
El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”, Sección IV “De los exámenes de Control”	Seis meses	Nueve meses	No se acepta plazo propuesto.

Tipo de documento	Fecha de emisión	Remitente	Referencia
Comentario	05/10/2018	Rocio Gómez	B000183552

“Quisiera cuestionar si este ordenamiento no es un sobrerregulación??? Hasta donde yo se, ya existen unas disposiciones que supervisan los servicios financieros incluyendo a las AFORES y que tienen muchas similitudes en cuanto a la atención a clientes y sus procesos. Esta circular perjudicaría al propio sistema ya que las afores pudieran tener sanciones por ambas regulaciones; por otro lado no se encuentran homologados los términos de servicios, quejas y reclamaciones, lo cual podría confundirse en la operación.”

Si bien es cierto, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LCONDUSEF) tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones, también lo es que la (LCONDUSEF) se enfoca en procesos de reclamación, conciliación y arbitraje, no a la participación de los participantes de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, cuya regulación corresponde la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

En ese sentido, las disposiciones en materia de servicios a Usuarios tienen por objeto regular los niveles mínimos de servicio que deben brindar las Afore a los Usuarios respecto a la atención de las solicitudes de servicios, los procesos para ingresar una Consulta o Aclaración o presentar una Queja, así como los plazos en los que deben ser comunicados de su seguimiento y conclusión; sin invadir las facultades de la CONDUSEF; por el contrario, las Disposiciones en materia de servicio reconocen las facultades de la CONDUSEF y por ende, las sanciones que pudieran tener las Afore no serían por una posible “sobrerregulación”, ya que no existe invasión a las competencias contenidas en sus respectivas leyes.

Tipo de documento	Fecha de emisión	Remitente	Referencia
Comentario de dependencia.(B000183804)	18/10/2018	Lic. Claudia López Vázquez	170.179.1/953/2018

Mediante escrito de fecha 17 de octubre de 2018, presentado en la Comisión de Mejora Regulatoria el mismo día, mes y año, la C. Claudia López Vázquez, Jefa de Servicios de lo Consultivo del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE), formula comentarios al Anteproyecto materia del presente, mismos que son reproducidos en su totalidad para su atención.

En el cuadro que se inserta a continuación, se hace una atención a cada uno de los comentarios efectuados por esa Administradora, de conformidad con lo siguiente:

Comentarios PENSIONISSSTE	Comentarios CONSAR
A. COMENTARIOS JURÍDICOS	
<p>a) De la lectura de la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) consultable también en la dirección electrónica www.cofemersimir.gob.mx se aprecia que si bien se indicaron las disposiciones jurídicas que dan sustento a la emisión de las disposiciones comentadas, también cierto lo es que se omitió señalar, en términos del artículo 69 fracciones II y III, de la Ley General de Mejora Regulatoria, la existencia de mecanismos de protección a los Usuarios de Servicios Financieros establecidos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LGPDUSF).</p>	<p>Si bien es cierto, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LGPDUSF) tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones, también lo es que la LGPDUSF se enfoca en procesos de reclamación, conciliación y arbitraje, no al funcionamiento y operación de los participantes de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, cuya regulación corresponde la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), facultad que se encuentra expresamente consagrada en el artículo 5o , fracciones I y II de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.</p>
<p>b) En el proyecto de disposiciones, no se prevén los preceptos de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que facultan a la CONSAR para emitirlos, al no delimitar de manera clara y precisa las razones que permitan conocer las causas, o circunstancias que dan motivo a su emisión, ya sea atendiendo a sus facultades como supervisor, o para impulsar la mejora de los servicios de las Administradoras y de PENSIONISSSTE; situación que puede generar confusión pues de acuerdo a lo previsto en la LGPDUSF, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, de acuerdo al contenido del artículo 5º, tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias y de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.</p>	<p>La atención de las consultas que refieren las Disposiciones son las que son atendidas por las Administradoras principalmente en términos de los artículos 5o, fracciones I y II y 18 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR).</p> <p>El anteproyecto que nos ocupa incluirá el fundamento que resulte necesario al momento de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. No obstante lo anterior en el presente alcance se incorpora.</p> <p>Por tanto, las Disposiciones no refieren a algún tipo de procedimiento conciliatorio o de arbitraje, sino aseguran exclusivamente una atención mínima de servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios.</p>
<p>c) En este sentido, quienes podrían resultar afectados son los trabajadores titulares de cuentas individuales o sus beneficiarios con una doble tramitación de asuntos que requieren de una solución, pues no se aprecia una clara frontera entre el ámbito de facultades de la CONSAR a través de medidas regulatorias tendientes a la atención de Solicitudes de Servicios por parte de las Administradoras, que considera tanto Trámites, Consulta, Aclaraciones y Quejas, y las facultades de la CONDUSEF a cuyo cargo está la atención de las reclamaciones de los Usuarios de servicios financieros de las entidades</p>	<p>Las Disposiciones en materia de servicios a Usuarios tienen por objeto regular los niveles mínimos de servicio que deben brindar las Afore a los Usuarios respecto a la atención de las Solicitudes de Servicios, los procesos para ingresar una Consulta o Aclaración o presentar una Queja, así como los plazos en los que deben ser comunicados de su seguimiento y conclusión; sin invadir las facultades de la CONDUSEF; por el contrario, las Disposiciones en materia de servicio reconocen las facultades de la</p>



Comentarios PENSIONISSSTE	Comentarios CONSAR
<p><i>financieras entre las que se encuentran las Administradoras y el PENSIONISSSTE.</i></p>	<p>CONDUSEF.</p> <p>Asimismo las disposiciones en comento, buscan regular como parte de la operación de las Afores, que éstas mismas atentas a su objeto contenido en el artículo 18 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, atiendan en todo momento al interés del Trabajador y resuelvan sus dudas y quejas. El anteproyecto que nos ocupa en ningún momento faculta a esta Comisión para dirimir asuntos conciliatorios o de otra índole, por el contrario, establece obligaciones a las Afores para que atiendan a su objeto y brinden servicios mínimos a sus clientes.</p> <p>En tal sentido, todo trabajador continuará de ser necesario acudiendo a la CONDUSEF, para presentar las quejas que correspondan. Lo cual no exime a ese Fondo Nacional de Pensiones y a las Afores, de brindar un servicio adecuado a sus clientes.</p> <p>Asimismo es de destacarse que ese Fondo Nacional de Pensiones, al ser un organismo de carácter público, tiene una mayor obligación y compromiso con para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, por lo que es su obligación y deber, atender a las peticiones e incluso quejas de sus clientes le presenten, buscando en todo momento darles atención puntual y así evitarles acudir a otras instancias como CONDUSEF, para entonces comenzar a atender a sus peticiones y quejas.</p>
<p><i>d) Lo anterior se puede ejemplificar con la definición de Usuario contenida en la LPDUSF, contenida en el artículo 2º fracción I, en la que se establece para efectos de la aplicación de dicha ley, "...en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado...", considerando además, en la fracción III de dicho artículo a las Administradoras y PENSIONISSSTE como Institución Financiera, de donde se sigue que el Usuario definido en el anteproyecto de las disposiciones, no difiere del que se indica en la LPDUSF, ya que en el mismo se define al mismo com (sic) "...todo trabajador, beneficiario de éstos o apoderado legal que presenta una Solicitud de Servicio ante una Administradora", pudiendo ser atendido este, de manera indistinta, tanto en la CONDUSEF como en la Administradora que administra su cuenta individual, respecto de una misma problemática, situación que se deberá valorar en términos de la solución que se le pueda dar al Trabajador, ya que en caso contrario, no lo beneficiaría de manera directa, situación que es contraria a la justificación que se presenta en la Manifestación de Impacto</i></p>	<p>Las Disposiciones tienen como objeto regular las condiciones mínimas de Servicio que deben brindar las Afores a los Usuarios, respecto de la atención que proporcionan en la administración de sus cuentas individuales.</p> <p>Lo anterior, considerando como Usuario en las Disposiciones: a todo Trabajador, beneficiario de éstos o apoderado legal que presenta una Solicitud de Servicio ante una Administradora.</p> <p>Y como ya se explicó la regulación no tiene por objeto duplicar funciones sino que establecer estándares mínimos para que ese Fondo Nacional de Pensiones y las AFORES atiendan en oportunidad a sus clientes, evitando que acudan a instancias oficiales, para reclamar el servicio que debieron recibir de primera instancia por las mencionadas entidades reguladas.</p>

Comentarios PENSIONISSSTE	Comentarios CONSAR
<p><i>Regulatorio. En este sentido, si lo que se hace es duplicar funciones y generar situaciones poco claras para el particular, no resulta claro tampoco la necesidad y pertinencia de las disposiciones en cuestión.</i></p>	
<p><i>e) Además, de la lectura de las definiciones contenidas en el proyecto, no queda clara la distinción entre una Problemática, definida como un Trámite que presenta una espera forzosa por una acción no atribuible a la Administradora, de acuerdo a la fracción XI, artículo 2º, del proyecto de disposiciones, de la definición de Trámite, contenida en el mismo artículo 2º. Fracción XX, en el sentido de que es "... el conjunto de acciones que a petición de un Usuario deberán realizar las Administradoras para atender procesos operativos establecidos en las Disposiciones de carácter general emitidas por la CONSAR", siendo esta distinción muy específica para que una persona que no conoce los procesos operativos pueda identificar cuándo estará en presencia de una Solicitud de Servicio en su modalidad de Problemática, cuando de Queja, o de Trámite, o cuando deber(sic) acudir el Trabajador a la CONDUSEF para hacer valer sus derechos, máxime que existen casos específicos con una problemática cuya solución no está prevista en la normatividad emitida por la CONSAR.</i></p>	<p>La distinción de dichos conceptos tiene por objeto que los Agentes de Servicio de las Administradoras lo tengan de manera a clara a fin de poder dar respuestas acordes a las necesidades de los Usuarios en la atención de sus Solicitudes de Servicio.</p> <p>Por lo que se refiere a la definición de Problemática, las Administradoras deberán enviar dichos casos a la Comisión, a efecto de posibilitar la solución en coordinación con los Institutos de Seguridad Social o entidades que correspondan y darles seguimiento a sus Solicitudes de Servicio hasta su conclusión.</p>
<p>B. ASPECTOS TÉCNICOS</p>	
<p><i>a) Si bien es cierto que en la MIR se justifica la emisión de las disposiciones en el hecho de que la mayoría de los trabajadores rebasan la edad de 55 años, con la implementación de nuevas tecnologías de información, si bien supone importantes ventajas para el manejo de sus cuentas, podrían resultar excluidos a través de Canales de Atención no presenciales, generando una desigualdad ante los demás Usuarios, ya que muchos de ellos ignoran la utilidad que presentan para dar pronta solución a sus problemas, máxime cuando está en consulta pública las modificaciones a las disposiciones de carácter general en materia en materia (sic) operativa que prevén modelos no presenciales como acceso a móviles, generación de expedientes digitales entre otros.</i></p>	<p>La implementación de Canales de Atención no presenciales no exime a las Afores y a ese Fondo Nacional de Pensiones que existan Canales de Atención Presenciales, donde se ubicarían los Usuarios que les resulte más favorable la atención a sus Solicitudes de Servicio.</p> <p>Por otra lado, se justifica implementación canales de atención no presenciales para Usuarios que por sus necesidades les resulte más rápido y no les generaría más gastos.</p>
<p><i>b) El artículo 6º, de las disposiciones prevé el término de 10 días hábiles para notificar a los Usuarios el hecho de que las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y Centros de Atención Telefónica no estarán disponibles, por lo que se sugiere considerar los casos de emergencia, o situaciones de fuerza mayor para que dicho término aplique.</i></p>	<p>Los casos fortuitos o de fuerza mayor que alteren la atención a través de algún canal deberán apegarse a lo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p>
<p><i>c) Por lo que se refiere a la implementación de los mecanismos previstos en las disposiciones, como el Programa Anual de Cobertura definido en el artículo 2º, fracción X, como "...la planeación de la atención que las Administradoras deben ofrecer a sus Usuarios a través de sus Canales de Atención considerando sus Niveles de Servicio", y el detalle contenido en la Sección II, en el artículo 11, así como el registro centralizado de Solicitudes de Servicio que permita</i></p>	<p>Se aceptaron modificaciones para la entrega en vigor para cada uno de los apartados para quedar de entre cuatro a doce meses, lo cual se considera suficiente para que todos los participantes en los SAR puedan prepararse para la implementación de las presentes disposiciones.</p>

Comentarios PENSIONISSSTE	Comentarios CONSAR
<p><i>capturar, a más tardar el día hábil siguiente, las solicitudes que presenten los usuarios en sus Canales de Atención, conforme al artículo 18, además de acuse de recepción previsto en el artículo 24, PENSIONISSSTE carece de recursos presupuestales para su aplicación inmediata, pues a diferencia de las demás Administradoras, que cuentan con facilidades para la contratación de tecnología, personal, capacitación, etc., el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, como Organismo Desconcentrado del ISSSTE, tiene que sujetarse a la normatividad en materia de presupuesto y adquisiciones del sector público, además de que requiere contar con la autorización de los órganos de gobierno establecidos en la ley del ISSSTE, para realizar las erogaciones correspondientes, por lo que en este sentido se considera que en el diseño normativo de las disposiciones que se comentan, no fue valorado tomando en cuenta este Fondo, de acuerdo a sus características particulares, lo que refleja y redundando en trato desigual, con el consecuente efecto en términos de competitividad en la industria por parte de este fondo; máxime que los recursos para su operación son asignados conforme al presupuesto, lo que impactaría el cumplimiento de los plazos contenidos en el Artículo Único Transitorio, que van de tres y cuatro meses para el inicio de vigencia de las nuevas disposiciones.</i></p>	
<p><i>d) Lo anterior aplica también para la designación de responsables de las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y demás Canales de Atención, quienes en términos del artículo 5º del proyecto de disposiciones, deberán garantizar la continuidad de los servicios que ofrezcan dentro de los horarios establecidos, así como el cumplimiento de los Niveles de Servicio que se definen por PENSIONISSSTE en términos de dichas disposiciones de carácter general, lo que implica además la modificación al Reglamento y/o adecuaciones a la estructura orgánica, para cuya autorización se requiere de realizar acciones en términos de la normatividad que para tal efecto aplica al Gobierno Federal, lo cual redundando en la inmediatez que requiere la prestación del servicio, pues pueden transcurrir meses y erogación de recursos que no se tienen.</i></p>	<p>Se aceptaron modificaciones para la entrega en vigor para cada uno de los apartados para quedar de entre cuatro a doce meses, lo cual se considera suficiente para que todos los participantes en los SAR puedan prepararse para la implementación de las presentes disposiciones.</p>
<p><i>e) Por lo que se refiere a la evidencia del envío de los estados de cuenta que contenga la Carta de Derechos, en términos del artículo 13 del proyecto de disposiciones, PENSIONISSSTE, además de las cuentas individuales de los trabajadores con los que se celebra previamente un Contrato de Administración de Fondos para el retiro, en términos de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones emitidas por la CONSAR, también a las cuentas de los Trabajadores que optaron por los beneficios contenidos en el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, y los trabajadores de nuevo ingreso al sector público sin registro previo en</i></p>	<p>Es importante que en momentos decisivos y al menos una vez al año, el Usuario tenga presentes sus derechos por lo que la carta de derechos debe ser entregada al Usuario personalmente en 3 diferentes momentos, (los Trámites de Registro, Traspaso y Recertificación) y enviarla en el estado de cuenta correspondiente al tercer cuatrimestre, además de estar disponible en su página de internet y demás Canales de Atención que la Administradora estime convenientes.</p>

Comentarios PENSIONISSSTE	Comentarios CONSAR
<p>f) Para la aplicación del artículo 26 de las disposiciones, es necesario considerar que algunos procesos no se encuentran establecidos, por lo que la CONSAR podrá considerarlos en la normatividad aplicable en materia de operaciones, ya que, como sea expresado en líneas previas casos específicos con una problemática cuya solución no está prevista en la normatividad emitida por la CONSAR.</p>	<p>Como ya se señaló anteriormente, los casos que presenten una Problemática, deberán ser reportados a la Comisión, sin perjuicio de que la Administradora o ese Fondo Nacional de Pensiones no puedan dar solución.</p>
<p>g) En lo concerniente a los artículos Transitorios, y con el objeto de dar cumplimiento a la normativa que en su momento emita la CONSAR, se reitera que no se han considerado las condiciones particulares de PENSIONISSSTE, lo que la deja en desventaja en relación con las demás Administradoras que operan en el mercado.</p>	<p>A efecto de que las Administradoras y PENSIONISSSTE, estuvieran en posibilidad de efectuar los cambios que fueran necesarios, respecto a las disposiciones materia del presente, se aceptaron modificaciones en el Transitorio Único, para la entregada en vigor para cada uno de los apartados para quedar de entre cuatro a doce meses.</p>

En mérito de los argumentos expuestos, sírvase tener por atendida la solicitud de respuesta a los comentarios realizados al anteproyecto denominado Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, para los efectos a que haya lugar.

--0--