



**ECONOMÍA**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



COMISIÓN NACIONAL  
DE MEJORA REGULATORIA

Oficina del Comisionado Nacional

Oficio No. CONAMER/24/0423

**Asunto:** Se emite Dictamen Final respecto de la Propuesta Regulatoria denominada **"MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO."**

**Ref. 142/0008/221223**

Ciudad de México, a 29 de enero de 2024.

**MTRO. GABRIEL YORIO GONZÁLEZ**  
**Subsecretario de Hacienda y Crédito Público.**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público  
**Presente**

Me refiero a la Propuesta Regulatoria denominada **"MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO"**, así como a su respectivo formulario de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), ambos instrumentos remitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y recibidos en la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria el 24 de enero de 2024, a través del portal informático de este órgano administrativo desconcentrado<sup>1</sup>. Resulta relevante señalar que una primera versión del instrumento, fue recibida el 22 de diciembre de 2023.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 2 y 18 de la *Ley de los Sistemas de Ahorro Para el Retiro*<sup>2</sup> que establecen que queda a cargo de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSARE) como órgano administrativo desconcentrado de la SHCP dotado de autonomía técnica y facultades ejecutivas, la coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y que la calidad de los servicios que las Administradoras de los Fondos de Ahorro para el Retiro (AFORES) prestan a los trabajadores debe incrementarse continuamente, por lo que resulta necesario establecer la obligatoriedad de parámetros mínimos que benefician la experiencia de los trabajadores que acuden a las Administradoras.

**Sobre el particular, se le comunica que derivado del análisis de la información contenida en la Propuesta Regulatoria y su AIR, se determinó la procedencia de la aplicabilidad del procedimiento de mejora regulatoria**, ello en virtud de que se constató que conforme a lo previsto en los artículos 23, 25, fracción II, 26, 27, fracción XI, 71, 73 y 75 del Título Tercero, Capítulo III, de la *Ley General de Mejora Regulatoria*<sup>3</sup> (LGMR), pues cumplen con los supuestos y requerimientos que exige el marco jurídico aplicable en la materia, por lo que este órgano administrativo desconcentrado tiene a bien emitir el siguiente:

## DICTAMEN FINAL

### I. Consideraciones respecto al requerimiento de simplificación regulatoria.

Con relación al requisito de simplificación regulatoria previsto en el artículo 78 de la LGMR, la SHCP incluyó un documento denominado *20231222131944\_55893\_Anexo Calidad Regulatoria CUS 20231212.pdf*, adjunto al formulario del AIR, del cual se destaca lo siguiente:

#### "A) OBLIGACIONES REGULATORIAS ABROGADAS O DEROGADAS

En cumplimiento al primer punto a que se refiere el Acuerdo, esta Comisión solicita considerar las siguientes acciones de desregulación reconocidas mediante el oficio CONAMER/20/1832 de fecha 23 de abril de 2020, relativo a la Reiteración del Dictamen Final de las Modificaciones y adiciones de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, mismas que fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2020:

*[Handwritten signature]*

<sup>1</sup> [www.cofemersimr.gob.mx](http://www.cofemersimr.gob.mx)

<sup>2</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) 23 de mayo de 1996 y modificada el 16 de diciembre de 2020.

<sup>3</sup> Publicada en el DOF el 18 de mayo de 2018 y modificada el 20 de mayo de 2021.

JAS/GLS

Calle Frontera, No. 16, Col. Roma Norte, C.P. 06700, Cuauhtémoc, Ciudad de México.  
Tel: (55) 5629-9500 [www.gob.mx/conamer](http://www.gob.mx/conamer)





Nº	Artículo (s)	Acción Regulatoria (Ahorros por mejora, eliminación o desregulación)	Metodología del Ahorro	Cuantificación
1.	184 cuarto párrafo	Se elimina la obligación de que los programas de control interno que establezcan las Administradoras deberán concluirse en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de que identifiquen las inconsistencias a que se refiere el presente artículo.	<p>La eliminación del párrafo de referencia del artículo 157 constituye un ahorro en términos de los programas de control interno que las Administradoras deben generar y las medidas de verificación en las que se detecten, toda vez que se refiere al seguimiento a los programas de control interno de las administradoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El total de programas de control interno presentados</li> <li>✓ Número de personas involucradas para la atención de programa de control interno por parte de las Administradoras:</li> <li>a) 2 Gerentes (incluyendo al Contralor Normativo) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sueldo mensual de un gerente: \$40,000 / 30 días = \$2,666.66 al día</li> <li>✓ Tiempo promedio para el seguimiento al Programa de Control interno = 10 días al mes</li> <li>✓ Costo gerentes = \$ 2,666.66 * 2 personas * 10 días = \$ 53,333.20</li> <li>✓ Sueldo mensual coordinador: \$ 27,000 / 30 días = \$900</li> <li>✓ Tiempo promedio para el seguimiento al Programa de Control interno = 10 días al mes</li> <li>✓ Costo coordinador = \$900.00 * 10 días = \$9,000</li> </ul> </li> <li>✓ El total de programas de control interno presentados durante el 2019 por las administradoras fue de 50.</li> <li>✓ Costo por programa de control interno = \$53,333.20 + \$9,000 = \$ 62,333.20</li> </ul> <p><b>Ahorro total: \$62,333.20 * 50 = \$ 3,116,660.00</b></p>	\$3,116,660
2.	184, párrafo 5	Se elimina la implementación de medidas correctivas que permitan asegurar que los procesos de Traspaso se lleven a cabo en estricto apego a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.	<p>La eliminación del párrafo de referencia del artículo 184 constituye un ahorro en términos de las medidas correctivas que las Administradoras presenten.</p> <p>El total de medidas correctivas en materia de traspasos presentados durante el 2019 fue 7 a nivel gremial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de personas involucradas para la atención a las medidas correctivas por parte de las Administradoras:</li> <li>c) 2 Gerentes (incluyendo al Contralor Normativo) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sueldo mensual de un gerente: \$40,000 / 30 días = \$2,666.66 al día</li> <li>✓ Tiempo promedio para el seguimiento al Programa de Control interno = 10 días al mes</li> <li>✓ Costo gerentes = \$ 2,666.66 * 2 personas * 10 días = \$ 53,333.20</li> <li>✓ Costo de implementación de medidas correctivas = \$53,333.20 * 7 = \$ 373,332.40</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Ahorro total: \$373,332.40</b></p>	\$373,332

JAAS/GLS

Calle Frontera, No. 16, Col. Roma Norte, C.P. 06700, Cuauhtémoc, Ciudad de México.  
Tel: (55) 5629-9500 www.gob.mx/conamer



**2024**  
AÑO DE  
**Felipe Carrillo**  
**PUERTO**  
SEMINARIO DEL PROLETARIADO  
REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR



Nº	Artículo (s)	Acción Regulatoria (Ahorros por mejora, eliminación o	Metodología del Ahorro	Cuantificación
3.	217	Se establece la opción de realizar la recertificación a través de otros medios electrónicos autorizados por la CONSAR y se deroga la obligación de verificar que los porcentajes de recertificación presencial y telefónica cumplan con la normatividad	<p>Con el ánimo de aligerar la carga impositiva hacia los regulados, esta Comisión ha decidido modificar el artículo 217, para lo cual se considera lo siguiente:</p> <p>Se establece la facultad de que la recertificación se pueda realizar por medios electrónicos no presenciales autorizados por la Comisión y se elimina la restricción sobre el porcentaje de Recertificaciones Presenciales y Telefónicas.</p> <p>Respecto a la opción de realizar la Recertificación a través de medios electrónicos, se considera lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tiempo empleado por un Agente Promotor para localizar al trabajador, convencerlo de la Recertificación y realizar el trámite (30 minutos).</li> <li>✓ El promedio de sueldo que percibe un Agente Promotor (\$14,800.00) mensual.</li> <li>✓ A diciembre de 2019, las Administradoras tramitaron 994,511 Recertificaciones.</li> <li>✓ El promedio mensual de Recertificaciones es de 82,876.</li> <li>✓ El agente promotor en lugar de buscar al trabajador, lo hará por medios electrónicos; reduciendo al 40%, estimando un ahorro en el 60% de los trámites realizados, llegando a un ahorro en 49,726 trámites.</li> </ul> <p>Costo Agente Promotor:</p> <p>\$14,800.00/30 (días)= \$493.33 día \$493.33/8 (horas)= \$61.66 la hora \$61.66*30(minutos)/60 (minutos)=\$30.83 (30 minutos)</p> <p>Ahorro Estimado:</p> <p>\$30.83*49,726 = \$1'533,053.00</p>	\$1'533,053
<b>TOTAL DE AHORROS DERIVADOS DE ELIMINACIONES O SIMPLIFICACIONES REGULATORIAS:</b>				<b>\$5'023,045</b>

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

Bajo tales premisas, se observa que conforme a lo señalado se presentan obligaciones regulatorias que se simplificaron, flexibilizaron o eliminaron en su cumplimiento para los particulares, de acuerdo a lo indicado en la tabla anterior, sumando ahorros por **\$5,023,045 pesos totales**, mientras que derivado del análisis efectuado a la información proporcionada en el documento antes citado, se reconoce que los costos cuantificables de cumplimiento de la Propuesta Regulatoria serán de aproximadamente **\$3,883,501 pesos totales**, tal como se indica en el citado 20231222131944\_55893\_Anexo Calidad Regulatoria CUS 20231212.pdf.

Por lo antes mencionado, se advierte que los ahorros que se generarán con la simplificación, flexibilización, derogación o abrogación de las obligaciones regulatorias consideradas, son superiores a los costos de cumplimiento de la Propuesta Regulatoria. En este sentido, esta Comisión da por atendido el presente apartado.

## II. Consideraciones generales.

Con la finalidad de brindar el contexto que derivó en el tema de la Propuesta Regulatoria la SHCP argumentó la importancia de su emisión con diversos razonamientos en los considerandos de la misma, los cuales se tienen aquí por reproducidos literalmente en obvio de repeticiones como si a la letra se insertaran, por lo que, a partir de tales planteamientos, se considera adecuada la emisión de la Regulación propuesta, ya que con ello se fortalecerá el proceso de seguimiento a las solicitudes de servicio y quejas ingresadas por los usuarios y la prohibición para condicionar la atención y servicios.

JAAS/GLS

Calle Frontera, No. 16, Col. Roma Norte, C.P. 06700, Cuauhtémoc, Ciudad de México.  
Tel: (55) 5629-9500 [www.gob.mx/conamer](http://www.gob.mx/conamer)





### III. Objetivos y problemática.

En el numeral uno del formulario de la Propuesta Regulatoria, la SHCP establece como objetivo general, lo siguiente:

"1) Fortalecer el proceso de Seguimiento a las solicitudes de servicio y quejas ingresadas por los usuarios y la prohibición para condicionar la atención y servicios. Asimismo, se busca garantizar la visibilidad de la Carta de Derechos en sucursales y módulos de atención y se refuerza la atención digna a la población con alguna deficiencia física, mental, intelectual y/o sensorial. 2) Establecer niveles de servicio respecto de todos los canales de atención con los que la Afore brinde atención a los trabajadores; 3) Incluir la figura de un Experto Independiente, como la persona encargada de realizar la medición de los Niveles de Servicio establecidos por cada Afore en sus canales de atención, realizar los informes de seguimiento trimestrales en los que reporte las diferencias entre los valores de referencia y los resultados de las mediciones, así como las áreas de mejora y en su caso ajustes o correcciones en materia de servicio[...]" (sic)<sup>4</sup>

De igual manera, esa Secretaría expuso la problemática que pretende atender la Propuesta Regulatoria, a saber:

"De acuerdo con la normatividad vigente, en la actualidad no se cuenta con información precisa respecto al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por las Afores, ya que las Disposiciones no prevén mecanismos específicos de revisión de los mismos. Por otra parte, actualmente, se da poca visibilidad a la divulgación de los derechos de los trabajadores; el servicio e información que reciben del personal del Centro de Atención Telefónica no cuenta con parámetros de atención estandarizados, por lo que el servicio que se presta puede llegar a ser muy variable. Es opcional contar con un esquema de atención prioritario en las sucursales, lo cual genera un esquema de desventaja respecto a usuarios con un estado de vulnerabilidad relevante."<sup>5</sup> (sic)

A partir de la información suministrada por la Secretaría, se constata que se atienden las secciones en comento del formulario, toda vez que permite comprender el tema objeto de la Propuesta Regulatoria. Como resultado de este análisis, se llega a la conclusión de que su emisión es esencial, ya que tiene como objetivo establecer niveles de servicio respecto de todos los canales de atención con los que las AFORES brinden atención a los trabajadores y fortalecer el proceso de seguimiento a las solicitudes de servicio y quejas ingresadas por los usuarios y la prohibición para condicionar la atención y servicios.

### IV. Identificación de las posibles alternativas a la regulación.

Con la finalidad de responder el numeral 4 del formulario del AIR, la SHCP analizó diversas alternativas a la emisión de la Propuesta Regulatoria, de la siguiente manera:

#### "Alternativas"<sup>#1</sup>

##### No emitir regulación alguna

Alternativa 1: No emitir regulación alguna. Se considera inviable esta posibilidad, ya que impediría en el mediano plazo un ejercicio adecuado de las labores de supervisión y vigilancia de CONSAR en materia de servicio. Asimismo, en el corto plazo, los derechos de los Trabajadores en cuanto a la atención recibida y divulgación de sus derechos se vería claramente afectada, en perjuicio de sus intereses.

#### Alternativas<sup>#2</sup>

##### Otro tipo de regulación

Alternativa 2: Otro tipo de regulación (oficios a las Afores) Se considera que la implementación de los elementos torales de la propuesta regulatoria a través de oficios resultaría impráctica ya que requeriría una emisión periódica de oficios, lo cual dificultaría su seguimiento y las labores de supervisión y vigilancia por parte de CONSAR. De este modo, el proyecto regulatorio presenta elementos normativos que representan un piso homogéneo para todas las Administradoras sin distinciones, y al ser publicado en el Diario Oficial de la Federación, brinda certeza respecto de sus alcances, contenido y observancia general para todos los regulados. Esta justificación también resulta aplicable para la alternativa de esquemas voluntarios, al contar con la misma naturaleza.

<sup>4</sup> Del formulario del AIR de la Propuesta Regulatoria, sección "Formulario", en el "Apartado I. Definición del problema y objetivos generales de la regulación."

<sup>5</sup> Ibidem.

JAS/GLS





**Alternativas<sup>63</sup>**

**Esquemas de autorregulación**

*Alternativa 3: Esquema de autorregulación. Si bien la propuesta regulatoria presenta elementos de autorregulación, como la elección de un tercero como Experto Independiente que colabore de manera coordinada con las Afores, así como la elaboración de los niveles de servicio, es necesario establecer en normatividad los lineamientos mínimos que guiarán dichas actividades. En este contexto, dada la complejidad de la revisión y acciones que efectuará el Experto Independiente, no se considera conveniente la emisión de oficios a cada Afore con las instrucciones correspondientes, ya que tendrían que actualizarse constantemente, lo cual podría generar confusión entre los regulados y dificultar las labores de supervisión y vigilancia de la Comisión. Por otra parte, respecto a la emisión de oficios en torno a la elaboración de los niveles de servicio, toda vez que se trata de homologar la práctica entre las Afores, esta Comisión estima que lo ideal es establecer los elementos guía o base en normatividad."<sup>6</sup>(sic)*

En virtud de lo anterior, se considera que la SHCP atendió el numeral 4 del formulario del AIR, indicando las ventajas y desventajas de diversas alternativas a la emisión de la Regulación, de acuerdo con los argumentos expuestos por esa Secretaría.

En lo referente al numeral 5 del formulario del AIR, la SHCP consideró que la Propuesta Regulatoria representa la mejora alternativa para atender a problemática señalada, de acuerdo con los siguientes razonamientos:

*"Conforme a lo expuesto, se considera que la propuesta regulatoria es la mejor opción para atender la problemática descrita, en particular por las razones mencionadas en el punto 4 anterior, en torno a la dificultad que conllevaría su implementación a través de oficios u opciones de autorregulación puras."<sup>7</sup>*

Por lo anterior, esta Comisión considera que la SHCP atendió la solicitud de esta sección del formulario del AIR, indicando que la emisión de la Propuesta Regulatoria, dada la dificultad de implementar cualquiera de las opciones presentadas por el Sujeto Obligado, de acuerdo con los argumentos expuestos, representa la mejor alternativa para resolver la problemática descrita.

**V. Impacto de la regulación.**

**A. Carga Administrativa.**

Con relación al numeral correspondiente del formulario, relativo a si la regulación crea, modifica o elimina trámites, se observa que, a través del formulario del AIR, la SHCP señaló la creación de los siguientes cuatro trámites:

- Entrega de la Medición Anual de los Niveles de Servicio.
- Autorización de Experto Independiente en materia de servicio.
- Entrega trimestral de informes de seguimiento por parte del Experto Independiente en materia de servicio.
- Entrega anual de dictamen sobre niveles de servicio por parte del Experto Independiente en materia de servicio.

A partir de la información remitida, se da cuenta que la justificación de la SHCP es consistente con el contenido de la Propuesta Regulatoria, por lo que, derivado de la creación y modificación de los trámites antes indicados, se informa a esa Secretaría que deberá proporcionar a esta Comisión la información prevista en el artículo 46 de la LGMR, respecto a tales diligencias, dentro de los 10 días hábiles siguientes a que entre en vigor en comento, a fin de que se realicen las adecuaciones correspondientes a la información inscrita en el Registro Federal de Trámites y Servicios a cargo de esta Comisión.

<sup>6</sup> Del formulario del AIR de la Propuesta Regulatoria, sección "Formulario", en el "Apartado II. Identificación de las posibles alternativas a la regulación."

<sup>7</sup> Ibidem.

JAAS/GLS



## B. Acciones regulatorias distintas a trámites.

Con relación a la sección del AIR, en la cual se solicita que la Dependencia u Organismo Descentralizado seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites, la SHCP, en el numeral 7 del formulario del AIR de la Propuesta Regulatoria, enlistó, fundamentó y justificó en términos técnicos, diversas acciones regulatorias que serán implementadas como consecuencia de la emisión de la Regulación, por ello esta Comisión considera atendido el numeral en comento.

## C. Análisis Costo-Beneficio.

### De los costos.

Al respecto esa Secretaría, una vez que justificó y cuantificó los costos, señaló en el documento 20231222131944\_55893\_Anexo Calidad Regulatoria CUS 20231212.pdf, anexo al formulario del AIR, que el **costo total** de la Propuesta Regulatoria deriva de la sumatoria del costo en impresiones, más el pago de personal. Asimismo, a manera de resumen se presenta la siguiente tabla:

<b>Acción Regulatoria (Costos por mejora, eliminación o desregulación)</b>		<b>Monto</b>
Personal necesario para cumplir con lo solicitado para el Programa Anual de Cobertura		\$49,699.20
Personal necesario para establecer y dar cumplimiento a sus Niveles de Servicio		\$74,548.80
Personal necesario para incluir en su Manual de Políticas y Procedimientos lo relativo a los Niveles de Servicio, parámetros de medición, así como los procedimientos con los que las Administradoras cuentan para la atención de consultas, aclaraciones, trámites, quejas y la notificación del estado que guardan las solicitudes.		\$46,857.60
Personal necesario para establecer sus propios Parámetros de Medición para medir la calidad del servicio al cliente		\$74,548.80
Personal necesario para contar con un Esquema de atención prioritario		\$13,193.20
Personal necesario para definir la Metodología que les permita la medición de sus Niveles de Servicio		\$74,548.80
Dictaminar los niveles de servicio.		\$1,000,000.00
Impresión y entrega del documento Medición Anual de los Niveles		\$1,000,000.00
Desarrollo de un nuevo formato para transmitir la información que generan sus centros de atención		\$37,190.00
Llevar a cabo la solicitud de autorización del tercero independiente ante la CONSAR. (impresiones)		\$50.00
Capacitar al personal del Centro de Atención Telefónica		\$1,350,000.00
Reportar información que deberá remitir a la Comisión y estar a su disposición en cualquier momento (impresión)		\$900.00
Seguimiento medible y auditable de las acciones de servicio por parte de las AFORES.		\$14,077.20
Costo total para que cada sucursal y módulo de atención de cada Afore cuente con una Carta de Derechos del Usuario.		\$147,887.40
<b>TOTAL</b>		<b>\$3,883,501.00</b>

Fuentes: Elaboración propia con datos de la SHCP.

Bajo tales consideraciones, del análisis de la Propuesta Regulatoria, se observa que la SHCP considera de forma integral todos los costos de cumplimiento que se materializarán con la emisión de la Propuesta Regulatoria.

### De los beneficios.

Al respecto, la SHCP, señaló en el en el documento 20231222131944\_55893\_Anexo Calidad Regulatoria CUS 20231212.pdf, anexo al formulario del AIR señala lo siguiente respecto a los beneficios:

"En cumplimiento al primer punto a que se refiere el Acuerdo, esta Comisión solicita considerar las siguientes acciones de desregulación reconocidas mediante el oficio CONAMER/20/1832 de fecha 23 de abril de 2020, relativo a la Reiteración del Dictamen Final de las Modificaciones y adiciones de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, mismas que fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2020 (...)"

Ahorro total por desregulación	Costos de Implementación:
<b>\$5,023,045</b>	<b>\$3,883,501</b>

IAS/GLS

Calle Frontera, No. 16, Col. Roma Norte, C.P. 06700, Cuauhtémoc, Ciudad de México.  
Tel: (55) 5629-9500 [www.gob.mx/conamer](http://www.gob.mx/conamer)





En este sentido, con base en la información del presente apartado se observa que la Propuesta Regulatoria logra cumplir con los objetivos de mejora regulatoria al asegurar que las regulaciones generen beneficios superiores a los costos de cumplimiento para los particulares. Se identifican costos anuales de cumplimiento estimados de **\$3,883,501 pesos** en comparación con los ahorros de **\$5,023,045 pesos**, lo que representa un beneficio neto derivado de su emisión que asciende a **\$1,139,544 pesos**, confirmando que se presentan ahorros que superan a los costos de la misma.

Adicionalmente señala lo siguiente:

*"Por otra parte, el Anteproyecto considera que, derivado de las modificaciones a la normatividad existente, en los términos expuestos en el Anteproyecto, se generan diversos beneficios monetizados que se expresan en el apartado A así como diversos integrales de carácter cualitativo en los términos siguientes:*

1. *Se busca la mejora de la atención al trabajador, a través del fortalecimiento de temas relacionados con la calidad de los servicios que reciben los trabajadores y la mejora continua por parte de las Afore, toda vez que en la actualidad no se cuenta con información confiable respecto al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por las Administradoras por no contar con certeza y claridad en las Disposiciones objeto de modificación.*

*De manera específica, se ha observado que se da poca visibilidad a la divulgación de los derechos de los trabajadores; el servicio e información que reciben del personal del Centro de Atención Telefónica no cuenta con parámetros de atención haciendo muy heterogéneo el servicio, aún dentro de la misma Afore, y es opcional contar con un esquema de atención prioritario en las sucursales.*

2. *Con la adición del Experto Independiente, como la persona moral encargada de realizar la medición de los Niveles de Servicio establecidos por la Afore en cada uno de sus canales de atención, y de elaborar los informes de seguimiento en los que reporte las diferencias entre los valores de referencia y los resultados de las mediciones, así como las áreas de mejora y en su caso ajustes o correcciones en materia de servicio, se contará con un elemento objetivo para lograr mejores mediciones y observaciones al desempeño de las Afores." (sic)*

Bajo tales consideraciones, toda vez que con la emisión de la Propuesta Regulatoria se brinda certeza jurídica a los interesados al fortalecer el proceso de Seguimiento a las solicitudes de servicio y quejas ingresadas por los usuarios y la prohibición para condicionar la atención y servicios. Asimismo, busca garantizar la visibilidad de la carta de derechos en sucursales y módulos de atención y se refuerza la atención digna a la población con alguna deficiencia física, mental, intelectual y/o sensorial, además de establecer niveles de servicio respecto de todos los canales de atención con los que las AFORES brinden atención a los trabajadores.

## **VI. Cumplimiento y aplicación de la propuesta.**

Con relación al numeral 11 del "Apartado IV.- Cumplimiento y aplicación de la propuesta" del formulario del AIR, en el que se solicita que el Sujeto Obligado de la LCMR indique la forma y/o los mecanismos a través de los cuales se implementará la regulación, la SHCP señaló que el desarrollo e implementación propuesto en los términos precisados, se llevará a cabo por las AFORES, por lo que no se requiere erogar en ese sentido recursos públicos, mientras que esta Comisión, en su calidad de órgano regulatorio, deberá supervisar su cumplimiento. Dicha supervisión tampoco representa una erogación adicional o extraordinaria de recursos públicos, dado que la vigilancia que efectúa la Comisión es permanente, y abarca no sólo la propuesta en caso de aprobarse, sino la totalidad de la normatividad en materia del SAR.

Por tanto, y derivado de que como resultado del análisis realizado se observa que esa dependencia tiene la atribución de regular la coordinación, supervisión y vigilancia de los sistemas de ahorro para el retiro y la calidad de los servicios que las AFORES prestan a los trabajadores, se considera atendido el presente numeral.

JAA/S/GLS

Calle Frontera, No. 16, Col. Roma Norte, C.P. 06700, Cuauhtémoc, Ciudad de México.  
Tel: (55) 5629-9500 [www.gob.mx/conamer](http://www.gob.mx/conamer)





**VII. Evaluación de la propuesta.**

Para responder el numeral 13 del formulario del AIR que, requiere que se describa la forma y los medios a través de los cuales se evaluará el logro de los objetivos de la regulación, la SHCP planteó que esta se llevará a cabo "A través de las labores de supervisión y vigilancia con que cuenta la CONSAR, así como con la elaboración de los elementos estadísticos correspondientes." Bajo tales consideraciones, se estima que la SHCP identificó y describió la forma en que se evaluará la Propuesta Regulatoria, con lo que se tiene por atendida la solicitud del presente numeral.

**VIII. Consulta Pública.**

Asimismo, es conveniente señalar que desde el día en que se recibió el anteproyecto se hizo público a través del portal electrónico de esta Comisión, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 73 de la LGMR, por lo cual se recibió un comentario de un particular interesado en la Propuesta Regulatoria, el cual fue atendido por la SHCP el 24 de enero de 2024, mediante el archivo adjunto al formulario del AIR denominado "20240124104412\_56581\_ATENCION A COMENTARIOS CUS (004) 20240118 CGIV 1900 horas\_20240119.docx", tal como se puede verificar en el siguiente enlace electrónico:

<https://www.cofemersimir.gob.mx/expedientes/29071>

Con base en lo anterior, la SHCP podrá continuar con las formalidades necesarias para la publicación de la Propuesta Regulatoria en el DOF, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 76, primer párrafo, de la LGMR.

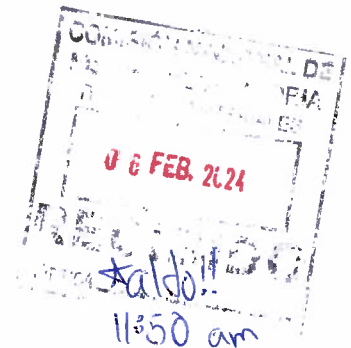
Cabe señalar, que esta Comisión se pronuncia sobre el formulario del AIR y la Propuesta Regulatoria, en los términos en que le fueron presentados, en cumplimiento del artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los principios y objetivos establecidos en los artículos 7 y 8 de la LGMR, con base en el procedimiento establecido en su Título Tercero, Capítulo III, denominado "Del Análisis de Impacto Regulatorio", sin prejuzgar sobre cuestiones de legalidad, competencia y demás aspectos distintos a los referidos en dichos preceptos jurídicos.

Lo anterior, se comunica con fundamento en los preceptos jurídicos mencionados en el presente oficio, así como en los Transitorios Séptimo y Décimo de la LGMR y en el artículo 9, fracción XI, del Reglamento Interior de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria<sup>8</sup>.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente**  
El Comisionado Nacional

  
**DR. ALBERTO MONTOYA MARTÍN DEL CAMPO**



<sup>8</sup> Publicado en el DOF el 28 de enero de 2004, con su última modificación publicada el 9 de octubre de 2015.  
JAAS/GLS