

NUEVA CIRCULAR EN MATERIA DE SERVICIOS

En días pasados la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), envió a la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) las *Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro*, una nueva regulación que atiende la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios en el sistema de pensiones.

En la mayoría de las industrias -donde se elige la compra de un bien o la contratación de un servicio por decisión individual- el servicio es un aspecto determinante para la elección o permanencia del cliente con una marca o empresa determinada. El carácter obligatorio del sistema de pensiones, sin embargo, altera esta relación básica entre el cliente y la empresa, lo que hace necesario crear incentivos para mejorar el servicio.

Para la elaboración de esta Circular, CONSAR se basó en dos fuentes de información principalmente:

- Las visitas de inspección en materia de servicios que se realizaron por primera vez en 2016 han permitido documentar que existen áreas de oportunidad en materia de la calidad de los servicios que ofrecen las AFORE.
- La CONSAR realizó una investigación de la mano de un consultor reconocido sobre el servicio que brindan las AFORE. El objetivo del estudio fue revisar las mejores prácticas existentes en la materia, realizar un diagnóstico del nivel de servicio de las AFORE y definir recomendaciones.

Algunos aspectos relevantes que contiene la Circular incluyen:

1. El establecimiento de procedimientos para la atención de las solicitudes de los usuarios
2. El establecimiento de un procedimiento y plazo máximo para atender las quejas
3. Requisitos para Agentes de Servicio que atienden a los trabajadores
4. Entrega de una “Carta de Derechos” para los usuarios
5. Elaboración de un Programa anual de Cobertura de atención a clientes en toda la República
6. La necesidad de medir tiempos de espera y de atención en sucursal
7. Contar con un registro centralizado para el control de las solicitudes de servicios

8. Se definen procesos de seguimiento y notificación de información de trámites a los usuarios
9. Se establecen criterios para las citas de atención que ofrecen las AFORE a los trabajadores
10. Anualmente la CONSAR evaluará la satisfacción de los usuarios, entre otros.

Cabe destacar que para la integración de este nuevo instrumento normativo, la CONSAR llevó a cabo un largo y nutrido proceso de intercambio de información y comentarios con la industria de las AFORE.

La Circular se encuentra en procedimiento de mejora regulatoria ante la CONAMER. Una vez que se cuente con el dictamen final de dicha Comisión, será publicada en el Diario Oficial de la Federación para su entrada en vigor. La circular puede ser consultada en la siguiente liga: <http://www.cofemersimir.gob.mx/mirs/45318>.

* * *

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), es el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda encargado de regular y supervisar el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), y en particular a las AFORE, con el fin de proteger los ahorros para el retiro de los trabajadores, de conformidad con la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 1996.

Coordinación General de Información y Vinculación

Camino a Santa Teresa No. 1040 piso 9. Fraccionamiento Jardines en la Montaña, Tlalpan. C.P. 14210

Tels. 30 00 26 75 y 30 00 26 76/ SARTEL: (01 55) 13-28-5000,

www.gob.mx/consar