

NUEVA CIRCULAR EN MATERIA DE SERVICIOS DEL SAR ENTRA EN VIGOR

- *Los servicios que ofrecen las AFORE deberán mejorar gracias a esta nueva regulación*
 - *Primera regulación de este tipo en el Sistema Financiero Mexicano*

El pasado viernes se publicó en el Diario Oficial de la Federación la nueva Circular de Servicios del Sistema de Ahorro para el Retiro (Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro), cuya finalidad es elevar la calidad de los servicios que brindan las AFORE a los ahorradores del sistema de pensiones. La publicación de las nuevas disposiciones concluye un proyecto que inició hace 18 meses.

La mejora en la calidad de los servicios en el sistema de pensiones es fundamental para generar confianza entre los ahorradores del sistema. Por ello, hace 2 años, CONSAR inició por primera vez visitas de supervisión para revisar la calidad de los servicios que proveen las AFORE. La información recabada a través de las visitas, junto con un amplio diagnóstico elaborado por un consultor¹, hicieron patente la necesidad de elaborar disposiciones regulatorias que incentivarán una mejora en los servicios.

Algunas de las claras áreas de oportunidad que fueron detectadas por ambos mecanismos incluyen:

- Los ahorradores del sistema reciben en ocasiones información incompleta o no consistente con la regulación vigente;
- Hay largos tiempos de espera en sucursales para la resolución de un trámite debido a la escasez de la infraestructura y/o la falta de personal para atención al público;
- Hay personal de las AFORE que no está debidamente capacitado;
- El trabajador debe realizar reiteradas visitas o llamadas a la AFORE a fin de conocer el estatus de una solicitud;
- Los trabajadores no son notificados cuando concluye un trámite;
- No existe un mecanismo estandarizado para recibir quejas;
- No existe un canal único de solicitudes de servicio lo que dificulta el proceso de seguimiento del trámite, entre otros.

Los aspectos más destacados de la nueva regulación en materia de servicios incluyen:

1. **Definición de queja y conceptos relacionados al servicio.** – Se establece una definición homóloga para el concepto de “quejas” y otros conceptos relacionados al servicio, a fin de tener un registro confiable y prevenir la subdeclaración de las Administradoras al respecto.
2. **Obligación de contar con un registro centralizado para el control de las solicitudes de servicios.** – A fin de que las AFORE concentren en un solo lugar todas las solicitudes de servicios, deberán contar con una herramienta centralizada que será auditable. Ello permitirá mejorar la trazabilidad sobre las solicitudes que reciban.

¹ La CONSAR realizó una investigación de la mano con la consultora Ernst & Young (EY) sobre el servicio que brindan las AFORE, planteando acciones que pueden mejorar el servicio que se les ofrece a los clientes. 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.

3. **Atención de las solicitudes de los usuarios.** - Las AFORE deberán definir y establecer en sus manuales de políticas, los procesos que aseguren la recepción, atención y respuesta a las consultas y trámites que les presenten los trabajadores y sus beneficiarios.
4. **Atención de quejas.** - Las Administradoras deberán generar e implementar los mecanismos y procesos que les permitan garantizar la atención de las quejas que reciban, así como dar respuesta inicial a las mismas en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
5. **Requisitos para Agentes de Servicio que atienden a los trabajadores.** - Se establecen los requisitos mínimos que deben cubrir los Agentes de Servicio para poder realizar funciones de atención al público, entre los que se encuentran la acreditación de capacitación y un examen de control.
6. **Entrega de una “Carta de Derechos” para los usuarios.** - Las AFORE deberán entregar una carta que contenga los derechos de sus clientes en la atención y seguimiento de consultas, trámites y quejas, así como los niveles de servicio que se compromete a cumplir.
7. **Elaboración de un Programa Anual de Cobertura de atención a clientes en toda la República.** - Con base en un análisis de la demanda de sus servicios y de la infraestructura con la que cuentan, las AFORE deberán elaborar un Programa Anual de Cobertura que considere contar con los recursos humanos y materiales necesarios para cumplir con los niveles de servicio que defina, mismos que serán auditables.
8. **La obligación de medir tiempos de espera y de atención en sucursal.** - Para el adecuado monitoreo de sus niveles de servicio, las AFORE deberán establecer mecanismos de medición de los tiempos de espera y atención, que a su vez les permita evaluar resultados y llevar a cabo acciones correctivas y preventivas con el objeto de agilizar la atención que proporcionan.
9. **Seguimiento de trámites a los usuarios.** - Las AFORE deben implementar mecanismos que garanticen el seguimiento a las solicitudes presentadas por los usuarios, así como la notificación de su conclusión o estatus a través de los medios de contacto que el trabajador haya proporcionado.
10. **Se establecen criterios para las citas de atención que ofrecen las AFORE a los trabajadores.** - Las citas deben ser programadas y atendidas en un plazo y tiempo máximo, respectivamente.
11. **Se incentiva el uso de canales no presenciales para la recepción y atención de las Solicitudes de Servicio de los Usuarios.** – Las AFORE podrán desarrollar e implementar mecanismos digitales o móviles para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios y reducir costos en esta materia.
12. **Se establece la obligación de proporcionar información actualizada y homogénea.** Las AFORE deberán tener a disposición de los usuarios información homogénea y actualizada en todos sus canales de servicio, presenciales, no presenciales y mixtos.
13. **Evaluación anual por parte de la CONSAR a la satisfacción de los usuarios.** - Se realizará una encuesta anual a fin de recabar la opinión de los usuarios respecto al servicio que les proporcionan las AFORE.
14. **Las Administradoras podrán obtener certificaciones en materia de servicio al cliente.** Las certificaciones, que podrán ser nacionales e internacionales, buscan mejorar su nivel de competencia y capacidades institucionales en los servicios que proporcionan a los usuarios.

15. Participar en las “Ferias de AFORES” convocadas por la Comisión. – Se busca que las AFORE participen en eventos de difusión públicos, aun cuando no cuenten con sucursales en la zona metropolitana donde se realicen, a fin de dar atención a las solicitudes de servicio presentadas por los Usuarios.

La nueva Circular de Servicios busca que las AFORE redirijan sus estrategias y modelos de negocio del ámbito puramente comercial a la mejora en el servicio que brindan a sus clientes.

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 disponible en la siguiente liga:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/413449/2018_1116_DISPOSICIONES_de_cara_cter_gral_en_materia_de_servicio_a_los_Usuarios_de_los_SAR.pdf

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