SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

Comparativo de Afores en Servicio (CAS)

En tu Afore
Siembra y Cosecha

Febrero, 2015

Introducción

- Al inicio de la administración del Presidente Enrique Peña Nieto, **CONSAR** estableció una estrategia integral de fortalecimiento al **Sistema de Ahorro para el Retiro**, donde destacaban dos grandes objetivos:
  1. La necesidad de estimular mayor competencia en la industria de las AFORE
  2. La necesidad de mejorar los servicios que reciben los ahorradores por parte de su AFORE

- Ambos objetivos se han atendido a través de diversas acciones que ya han sido implementados, otras que están en proceso de implementación y, finalmente, otras que próximamente se pondrán en marcha.

- Una de las medidas, que hoy se presenta, es la creación de un indicador **Comparativo de AFORE en Servicios (CAS)** que servirá para incentivar una mayor competencia entre las AFORE y, a su vez, mejorará los servicios para los más de 52 millones de ahorradores del sistema.

Objetivos y línea Estratégica

Objetivo General

Elevar la calidad de los servicios que proporcionan las AFORE, con el fin de brindar una mejor oferta de servicios para los trabajadores.

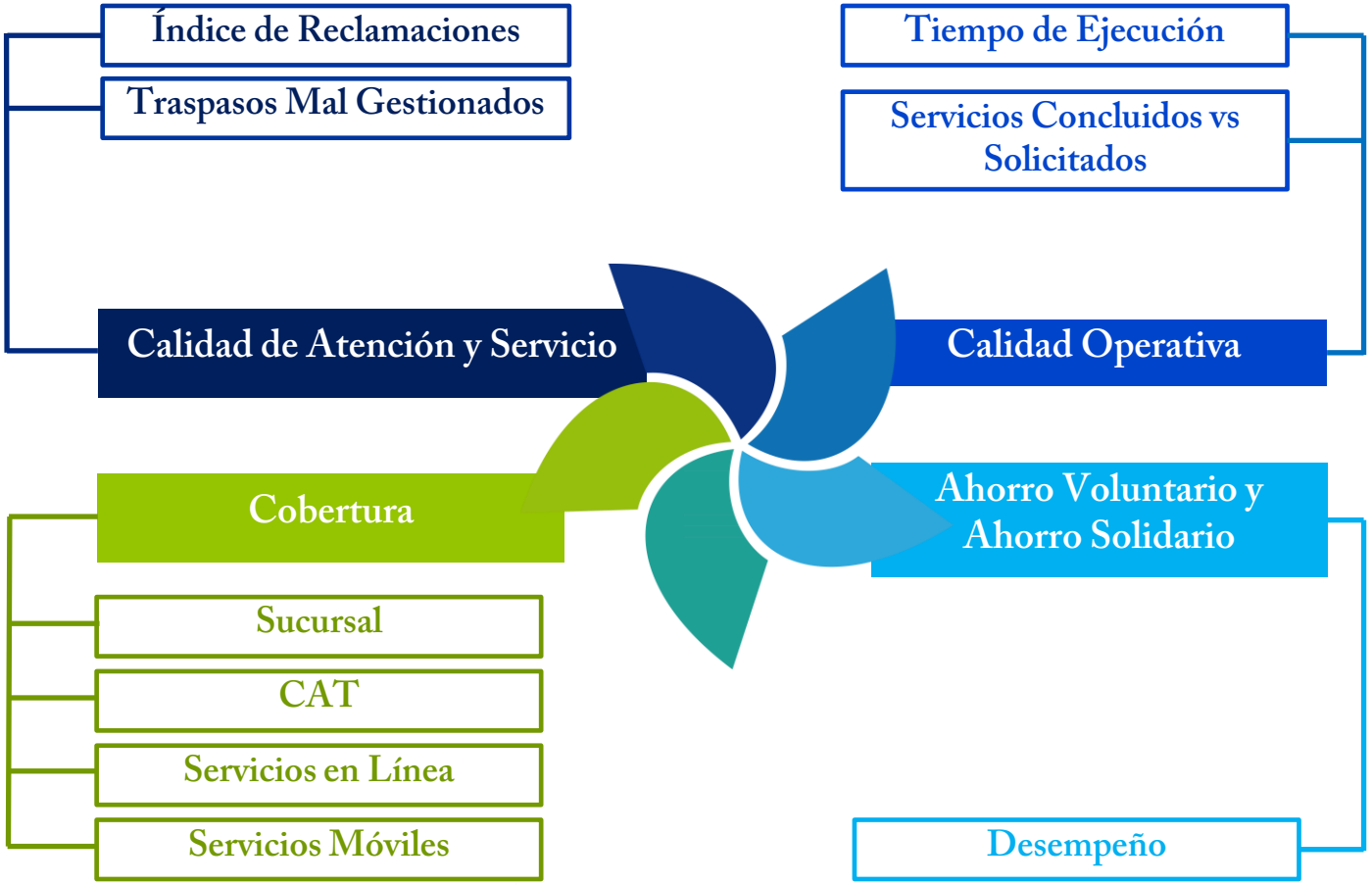
Objetivo Específico

Ofrecer a los ahorradores un **tercer elemento de comparación** (**el servicio**) para elegir AFORE, además del Indicador de Rendimiento Neto (IRN) y la comisión que cobran, con lo cual se **fortalece el motor de competencia en el SAR .**

Línea Estratégica

Establecer un comparativo del desempeño en servicios de las AFORE, en función de 4 elementos: 1) **Calidad de atención y servicios,** 2) **calidad operativa**, 3) **cobertura** y, 4) **ahorro voluntario y solidario**

Composición del CAS



COMPARATIVO DE AFORES EN SERVICIOS

Descripción de indicadores específicos y ponderación

CAS

CALIDAD OPERATIVA

Mide la rapidez y efectividad con la que la AFORE realiza los servicios que sus clientes le solicitan, a través de dos variables:

1. Tiempo de ejecución
2. Servicios concluidos *vs* solicitados

15%

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO

Mide la calidad con la que la AFORE atiende a sus clientes, tomando en cuenta las Reclamaciones que estos presentan y los Traspasos que son gestionados de manera incorrecta.

35%

COBERTURA

Mide las sucursales de atención al público que las AFORE tienen distribuidas a lo largo de la República Mexicana y los canales de atención no presenciales de los que dispone.

1.Sucursal
2. Servicios en línea y móviles
3. CAT

35%

AHORRO VOLUNTARIO Y SOLIDARIO

Considera el número de Aportaciones de Ahorro Voluntario en Ventanilla mayor o igual a $50.00 recibidas por la AFORE. Así como, los trabajadores que realizan Ahorro Solidario. Considerando para cada tipo de ahorro, su propia base de trabajadores.

15%

Variables

CALIDAD OPERATIVA

90% Tiempo de Ejecución

10% Concluido vs Solicitado

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO

80% Reclamaciones por clientes

20% Tiempo de atención

-20% Traspasos Mal Gestionados

COBERTURA

40% Sucursal

20% CAT

20% Servicios en Línea

20% Servicios Móviles

AHORRO VOLUNTARIO Y SOLIDARIO

100% Desempeño en Ahorro Voluntario

Calidad Operativa

Calidad Operativa

Mide el tiempo que tarda la AFORE en atender y concluir 15 servicios. Se considera únicamente el tiempo que es responsabilidad de las Administradoras

Tiempo de Ejecución

En función del tiempo normativo, el tiempo óptimo y el tiempo real de los servicios otorgados (días)

Servicios Concluidos vs Solicitados

Número de servicios iniciados por el trabajador contra los servicios concluidos

Calidad de Atención y Servicios

Calidad de Atención y Servicio

Mide la calidad con la que la AFORE brinda los servicios al trabajador, basado en una referencia de la propia Industria.

Índice de Reclamaciones

Grado de satisfacción en los servicios proporcionados al trabajador.

Traspasos Mal Gestionados

Número de traspasos que fueron devueltos como resultado de malas prácticas.
La devolución solicitada por la CONSAR contará doble (a partir 2015)

COBERTURA

Cobertura

Mide las sucursales de atención al público distribuidas a lo largo de la Republica Mexicana y los canales de atención no presenciales

Sucursal

Servicios en Línea

(página web, chat, etc.)

Servicios que se ofrecen a través de la página web

CAT

Calidad de la atención que recibe el cliente a través del CAT de la AFORE

Servicios Móviles

Servicios que se ofrecen a través de aplicaciones móviles

COBERTURA SUCURSAL

Que las AFORES proporcionen un **mínimo de servicios** a través de sucursales que cubran la mayor cantidad de **Zonas Metropolitanas** de acuerdo a su **base de clientes**, considerando una **referencia de la propia Industria**.

- **Mínimo de servicios:** universo de 27 servicios (sucursales nivel 5 y 4)
- **Zonas Metropolitanas:** 63 (basadas en el catálogo INEGI y validadas por las propias AFORES)
- **Base de Clientes:** trabajadores registrados por AFORE en cada Zona Metropolitana
- **Referencia de la propia Industria:** "benchmark" basado en el promedio de trabajadores registrados por Zona Metropolitana y las sucursales nivel 5 y 4 que disponen en esa Zona

Servicios que ofrece la Sucursal	Nivel de la Sucursal
27	5
25-26	4
22-24	3
16-21	2
9-15	1
menos de 9	N/A

Detalle

Ahorro Voluntario y Solidario

Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario

Considera el número de Aportaciones de Ahorro Voluntario en Ventanilla mayor o igual a $50.00 recibidas por la Afore. Así como, los trabajadores que realizan Ahorro Solidario.

Considerando para cada tipo de ahorro, su propia base de trabajadores.

Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario

Tabla General de Resultados

COMPARATIVO DE AFORE EN SERVICIOS

MAYORES SERVICIOS

MENORES SERVICIOS

AFORE	POSICIÓN
Banamex	1
Invercap	2
SURA	3
Profuturo GNP	4
Principal	5
Metlife	6
XXI Banorte	7
Coppel	8
PensionISSSTE	9
Inbursa	10
Azteca	11

MAYORES SERVICIOS

MENORES SERVICIOS

Comparativo julio - diciembre de 2014

Conclusiones

- Con el CAS, se **fortalece la competencia** entre las AFORE.

- **El CAS se consolidará en el tiempo como un elemento diferenciador relevante para elegir AFORE** (además de rendimientos y comisiones).

- Los rubros de evaluación serán dinámicos y **al paso del tiempo se irán incluyendo nuevas variables** que permitan evaluar aspectos adicionales.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

Comparativo de Afores en Servicio (CAS)

En tu Afore
Siembra y Cosecha

Febrero, 2015