SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

Comparativo de Afores en Servicios

En tu Afore
Siembra y Cosecha

26 de junio, 2013

Antecedentes

- A lo largo del tiempo, la CONSAR ha adoptado diversas medidas para estimular la competencia entre las AFORES con el fin de beneficiar a los trabajadores.

- Las herramientas implementadas como el Indicador de Rendimiento Neto (IRN), la Calculadora de Ahorro Voluntario, el Estado de Cuenta, el SAR en línea, entre otros, han buscado incentivar al trabajador para que participe más en el SAR y a través de ello se estimule una mayor competencia.

- Para complementar dichos esfuerzos, la CONSAR construyó un nuevo comparativo de servicios que permitirá, por primera ocasión, comparar a las AFORES en cuanto a los servicios y la operación de los trámites que deben brindar a los trabajadores.

COMPARATIVO DE AFORES EN SERVICIOS

Beneficios del comparativo de AFORES en servicios

- El servicio que brindan las AFORES constituye un elemento estratégico de elección, que tiene un valor diferenciador y perdurable en el tiempo para el cliente.

- Por ello, a través de esta herramienta, la CONSAR busca elevar la calidad de los servicios que proporcionan las AFORES y, a su vez, generar una mayor competencia.

Comparativo de Afores en Servicios
¿Qué es?

El Comparativo se compone por *4 Factores:*

Factores	Descripción	% Ponderación
Calidad Operativa	Evalúa que los procesos operativos relacionados con la administración de la cuenta individual se cumplan en tiempo y con la calidad adecuada.	20
Calidad de Atención al Trabajador	Mide la calidad y eficiencia de los servicios y trámites que las administradoras ofrecen a sus clientes.	30
Medios de Contacto	Evalúa la cobertura y servicios ofrecidos a través de los diferentes canales de atención a clientes.	40
Ahorro Voluntario	Mide la relación de cuentas registradas que mantienen recursos en aportaciones voluntarias, así como el esfuerzo que realiza la administradora para incentivar el ahorro voluntario de sus clientes.	10

1. **Calidad Operativa.**

Evalúa que los procesos operativos relacionados con la administración de la cuenta individual se cumplan en tiempo y con la calidad adecuada, considerando aspectos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

2. Calidad de Atención al Trabajador

Evalúa:

1) El grado en que las administradoras orientan a los trabajadores para facilitarles la obtención de la pensión.

2) El número de:

- Trámites que pueden realizarse a través de medios de acceso remotos.
- Canales de recepción y salida de recursos.
- Formas de pago.
- SIEFORES especializadas.

3. Medios de Contacto:

Evalúa la cobertura y servicios ofrecidos a través de los diferentes canales de atención a clientes

Catálogo de Servicios de la AFORE			
1	Separación y Unificación de Cuentas	11	Retiros Parciales
2	Unificación de Recursos	12	Recuperación de Recursos por Retiros Parciales
3	Selección de SIEFORE	13	Retiros (Disposiciones Totales)
4	Emisión de constancia de retenciones de impuestos	14	Retiro IMSS RCV (TATV)
5	Orientación sobre la Cuenta Individual	15	Retiros Programados
6	Emisión del último Estado de Cuenta	16	Recuperación de recursos de Vivienda Grupo 1
7	Consultar resumen de saldos	17	Orientación sobre Grupos de Vivienda 2, 3 y 4
8	Modificación de Datos (Certificables)	18	Trámites de Recepción de Aportaciones Voluntarias
9	Modificación de Datos (No Certificables)	19	Trámites de Disposición de Aportaciones Voluntarias
10	Registro y Traspasos	20	Emisión de constancia de aportaciones voluntarias para traspaso a otra AFORE

3. Medios de Contacto:

Mide los *canales de atención complementarios* que las AFORES ofrecen a sus clientes:

- Centro de Atención Telefónica
- Sucursal móvil
- Página Web
- Quioscos
- SMS/e-mail
- App móvil
- Redes Sociales

4. Ahorro Voluntario.

Toma en consideración el esfuerzo que realiza la administradora para incrementar el ahorro voluntario.

Evalúa el número de cuentas individuales del SAR que presentan un saldo en las subcuentas de ahorro voluntario (realizadas vía ventanilla), y que éste sea igual o mayor al equivalente al ingreso mensual de 1.5 Salarios Mínimos Vigentes en el D.F.

Comparativo de afores en Servicios
Resultado – mayo de 2013

Afore	Calidad Operativa	Calidad de Atención al Trabajador	Medios de Contacto	Ahorro Voluntario	Posición	CAS
Banamex					1	✓✓✓
MetLife					2	✓✓✓
Inbursa					3	✓✓✓
Invercap					4	✓✓✓
Profuturo GNP					5	✓✓✓
Afirme Bajío					6	✓✓✓
SURA					7	✓✓✓
XXI - BANORTE					8	✓✓✓
Coppel					9	✓✓✓
Azteca					10	✓✓
PensionISSSTE					11	✓✓
Principal					12	✓✓

Comparativo al cierre de mayo de 2013

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

Comparativo de Afores en Servicios

En tu Afore
Siembra y Cosecha

26 de junio, 2013