

Comparativo de AFORE en Servicio (CAS)

Variables y Metodología de Cálculo

I. Introducción

Con el fin de que los más de 54 millones de trabajadores que cuentan con una AFORE conozcan el desempeño que éstas tienen en materia de servicios del Sistema de Ahorro para el Retiro, la CONSAR implementó el Comparativo de AFORE en Servicios (CAS). A través de este indicador los ahorradores podrán comparar a las Administradoras en cuanto a los servicios y la operación de los trámites que brindan a sus clientes.

El CAS busca incentivar la competencia entre las AFORE, ya que además de los factores críticos para la pensión como son el rendimiento y la comisión, los ahorradores contarán ahora con un indicador adicional para comparar y elegir AFORE, que a su vez incentivará la calidad y la cobertura de los servicios que ofrecen. El indicador será actualizado anualmente.

El CAS mide la cobertura y calidad de los servicios que las AFORE prestan al trabajador, así como el esfuerzo realizado para incentivar el ahorro de los trabajadores y evitar malas prácticas en la industria. Lo anterior a través de una metodología que incluye cuatro **Indicadores** compuestos por diferentes **variables**.

Indicador	Descripción	Variables	Ponderador
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 Servicios Concluidos vs Solicitados	Cada Indicador tiene asignado un ponderador, la suma de los ponderadores será igual al 100% A su vez, cada Variable tiene asignado un ponderador
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	Reclamaciones por cada 10,000 clientes Tiempo de atención reclamaciones Trasposos Mal Gestionados	
Cobertura	Mide la cobertura de las sucursales de atención al público distribuidas a lo largo de la República Mexicana y de los canales de atención no presenciales	Sucursales CAT Servicios en Línea Servicios Móviles	
Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario	Mide el número de Aportaciones y el número de Trabajadores que realizan Ahorro Voluntario (ventanilla), basados en una referencia de la propia Industria. También considera los trabajadores que realizan Aportaciones de Ahorro Solidario.	Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario	

Calidad Operativa				
N°	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador
1.	Tiempo de Ejecución	<p>El tiempo que transcurre a partir del momento en el que el trabajador hace expresa su solicitud ante la Administradora y cumple con los requisitos para que se le otorgue el servicio y hasta la fecha en que el servicio se considera concluido, de acuerdo a lo especificado en el Anexo 2.</p> <p>Se consideran aquellas solicitudes de servicio que hayan sido concluidas en el periodo de medición e iniciadas a partir del 1° de Enero de 2014; aquellos servicios que no hayan tenido ninguna solicitud concluida no serán tomados en cuenta.</p> <p>Adicionalmente, se hace una revisión para corroborar que la columna de solicitudes concluidas sea igual a la suma del desglose de solicitudes concluidas por días, en caso de no ser iguales, se tomará la suma de solicitudes concluidas desglosadas por días.</p> <p>La puntuación final se obtiene del promedio de las puntuaciones obtenidas a raíz del siguiente criterio:</p> <p>Se otorga una puntuación positiva al porcentaje de servicios que se concluyen en tiempo menor (óptimo) o bien igual al normado. Se otorga</p>	<p>Tiempo de Ejecución de Retiros (Parcial, Total, Programado) y Disposiciones de Recursos de Ahorro Voluntario. Se considera concluido cuando el recurso ha sido liquidado.</p> <p>Tiempo Óptimo: 3 días hábiles. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>Tiempo de Ejecución de Registros (Misma AFORE, Diferente AFORE, Trabajadores Independientes) y Modificaciones de Datos Certificables.</p> <p>El Registro se considera Concluido cuando se Apertura la Cuenta Individual. En el caso de Modificación de Datos, se considera Concluido cuando la solicitud es recibida por Procesar.</p> <p>Tiempo Óptimo: 5 días hábiles. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>Tiempo de Ejecución de Reimpresión de Estado de Cuenta e Informe Previsional y Recepción de Aportaciones Voluntarias.</p> <p>Las Reimpresiones se consideran Concluidas cuando se entrega el documento</p>	Calidad Operativa

	<p>una puntuación negativa al porcentaje de servicios que se concluyen en un tiempo mayor al normado.</p> <p>La máxima calificación por servicio deberá ser de 100% y la mínima de 0%, por lo que, en caso de que la calificación del servicio no esté contenida en este rango, ésta deberá toparse.</p> <p>La calificación semestral se obtiene de promediar las dos calificaciones trimestrales.</p>	<p>impreso o electrónico al Trabajador. La Recepción de una Aportación Voluntaria se considera concluida cuando el trabajador entrega el recurso.</p> <p>Tiempo Óptimo: 1 día hábil. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>Tiempo de Ejecución de Pre-Solicitud de Domiciliación de Ahorro Voluntario a través del portal e-SAR</p> <p>La Pre-Solicitud de Domiciliación de Ahorro Voluntario a través del portal e-SAR se considera concluida cuando se formaliza la Domiciliación con el trabajador, o se informa a PROCESAR la negativa del cliente de continuar con la domiciliación.</p> <p>Tiempo Óptimo: 1 día hábil. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p>	
<p>Fórmula de la variable “Tiempo de Ejecución”</p> $TE_{Ax} = \frac{\sum_{i=1}^n SO_i}{SC} * PO_{(1)} + \frac{\sum_{i=1}^n SN_i}{SC} * PN_{(0.8)} + \frac{\sum_{i=1}^n SM_i}{SC} * PM_{(-1)}$ <p>Dónde:</p> <p>TE_{AX} = Puntaje de la variable “Tiempo de Ejecución” de la AFORE SO_i = Número de servicios i otorgados en tiempo óptimo PO₍₁₎ = Puntuación por Servicios concluidos en tiempo óptimo = 1 SN_i = Número de servicios i otorgados en tiempo normado PN_(0.8) = Puntuación por Servicios concluidos en tiempo normado = 0.8 SM_i = Número de servicios i otorgados en tiempo mayor al normado PM₍₋₁₎ = Puntuación por Servicios concluidos en tiempo mayor al normado = -1 SC = Total de servicios Concluidos</p>			

N°	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador
2	Servicios Concluidos vs Solicitados	<p>Corresponde al número de Servicios que la Administradora concluye con respecto al total de servicios solicitados por sus Clientes. De acuerdo a los servicios especificados en el Anexo 2.</p> <p>No considera aquellas solicitudes rechazadas y rezagadas por las cuales la Administradora no es responsable.</p> <p>La calificación semestral se obtiene de promediar las dos calificaciones trimestrales.</p>	<p>Número de Solicitudes de Servicio Concluidas en el periodo, entre el total de Solicitudes del Servicio en el mismo periodo sin tomar en cuenta el número de solicitudes rechazadas y rezagadas que no son atribuibles a la Administradora.</p> <p>En caso de que el Total de Solicitudes concluidas menos la suma del Total de Solicitudes Rezagadas NO Atribuibles a la AFORE y aquellas atribuibles a la AFORE, sea cero, entonces el servicio en cuestión no se tomará en cuenta para el cálculo.</p>	Calidad Operativa
<p>Fórmula de la variable “Servicios iniciados vs concluidos”</p> $IC_{Ax} = \frac{SC}{ST - (SR_{NA} + SZ_{NA})}$ <p>Dónde:</p> <p>IC_{Ax} = Puntaje de la variable “Servicios Iniciados vs Concluidos”</p> <p>SC = Total de Solicitudes de Servicio Concluidas</p> <p>ST = Total de Solicitudes de Servicio</p> <p>SR_{NA} = Total de Solicitudes de Servicio Rechazadas, No Atribuibles a la AFORE</p> <p>SZ_{NA} = Total de Solicitudes de Servicio Rezagadas, No Atribuibles a la AFORE</p>				
<p>Fórmula del Indicador de “Calidad Operativa”</p> $O_{Ax} = TE_{Ax}P_{TE} + IC_{Ax}P_{IC}$ <p>Dónde:</p> <p>O_{Ax} = Calificación del indicador de Calidad Operativa</p> <p>TE_{Ax} = Puntaje de la Variable “Tiempo de Ejecución” de la AFORE</p> <p>P_{TE} = Ponderador de la Variable “Tiempo de Ejecución”</p> <p>IC_{Ax} = Puntaje de la Variable “Servicios Iniciados vs Concluidos” de la AFORE</p> <p>P_{IC} = Ponderador de la Variable “Servicios Iniciados vs Concluidos”</p>				

Calidad de Atención y Servicios				
Nº	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador
3	Reclamaciones por cada 10,000 clientes	<p>Total de reclamaciones que recibió la Administradora en el periodo de medición.</p> <p>Considera las reclamaciones que hayan sido Cerradas durante el periodo de medición.</p> <p>La calificación semestral considera los registros del periodo.</p>	Número Total de Reclamaciones recibidas por la Administradora en el periodo, entre Total de Trabajadores Registrados en la AFORE al cierre del periodo, por diez mil.	Calidad de Atención y Servicio
<p>Fórmula de la variable “Reclamaciones por cada 10,000 clientes”</p> $RC_{Ax} = \left[1 - \frac{RTt_{Ax} * \beta}{RTt_I} \right]$ <p>Dónde:</p> <p>RC_{Ax} = Puntaje de la Variable “Reclamaciones por cada 10,000 clientes”</p> <p>RTt_{Ax} = Reclamaciones por cada 10,000 clientes de la AFORE x</p> <p>RTt_I = Promedio de la Industria de Reclamaciones por cada 10,000 clientes,</p> <p>β = Factor de estandarización</p> $RTt_{Ax} = \frac{Rt_{Ai}}{TRt_{Ai}} * 10,000$ $RTt_I = \frac{\sum_{i=1}^{11} (\frac{Rt_{Ai}}{TRt_{Ai}} * 10,000)}{11}$ <p>Dónde:</p> <p>Rt_{Ai} = Total de Reclamaciones recibidas en el periodo</p> <p>TRt_{Ai} = Total de Trabajadores Registrados al cierre del periodo</p>				
Nº	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador
4	Tiempo de Atención de las Reclamaciones	<p>Tiempo promedio que tomó la Administradora para dar atención a las reclamaciones que fueron Cerradas en el periodo de medición.</p> <p>Se compara el tiempo promedio de atención de la Administradora contra el tiempo máximo de atención de la Industria.</p>	<p>Tiempo promedio de atención (días hábiles) a las reclamaciones recibidas por la AFORE en el periodo de medición, entre el promedio de tiempo de atención de la Industria.</p> <p>Se estandariza la variable en función del tiempo promedio de atención a las</p>	Calidad de Atención y Servicio

		<p>No se toman en cuenta para este cálculo aquellas reclamaciones que hayan sido reportadas con errores u omisiones en las fechas de reclamación y/o resolución.</p> <p>El cálculo semestral considera los días hábiles promediados de todo el periodo.</p>	<p>reclamaciones de la AFORE con mayor tiempo promedio de atención a las reclamaciones.</p> <p>Se tomarán las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo tiempo promedio de atención de la AFORE que sea menor o igual al promedio de la industria menos una desviación estándar, recibirá la calificación máxima. • Asimismo, todo tiempo promedio de atención de la AFORE que sea mayor o igual al promedio de la industria más dos desviaciones estándar, recibirá la calificación mínima. <p>La calificación mínima será 0% y la máxima 100%.</p>	
<p>Fórmula de la variable “Tiempo de Atención Reclamaciones”</p> $TA_{Ax} = \left[1 - \frac{DA_{Ax} * \beta}{DA_I} \right]$ <p>Dónde:</p> <p>TA_{Ax} = Puntaje de la variable “Tiempo de Atención de las Reclamaciones”</p> <p>DA_{Ax} = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a las reclamaciones de la AFORE x (sólo se consideran reclamaciones cerradas)</p> <p>DA_I = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a las reclamaciones de la Industria</p> <p>β = Factor de estandarización</p>				
N°	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador

5	Traspasos Mal Gestionados	<p>Número total de Traspasos Mal Gestionados reportados por la Administradora receptora en el periodo de medición, en función de la Administradora con mayor número de traspasos Mal Gestionados.</p> <p>Esta variable tiene una puntuación negativa.</p> <p>Para el cálculo semestral, se consideran los traspasos mal gestionados de todo el periodo.</p>	Número de Traspasos Mal Gestionados de la AFORE en el periodo de medición, entre el número de Traspasos Mal Gestionados de la AFORE con mayor número de Traspasos Mal Gestionados.	Calidad de Atención y Servicio
<p>Fórmula de la variable “Traspasos Mal Gestionados”</p> $TG_{Ax} = \frac{It_{Ax} + 2Ct_{Ax}}{IT_{MAX}}$ <p>Dónde:</p> <p>TG_{Ax} = Puntaje de la variable “Traspasos Mal Gestionados”</p> <p>It_{Ax} = Número de Traspasos Mal Gestionados de la AFORE x en el periodo</p> <p>Ct_{Ax} = Número de Traspasos Mal Gestionados identificados por CONSAR en el periodo</p> <p>IT_{MAX} = Total de Traspasos Mal Gestionados, de la AFORE con mayor número de traspasos Mal Gestionados (identificados por CONSAR y reportados por la Administradora)</p>				
<p>Fórmula del Indicador “Calidad de Atención y Servicio”</p>				
<p>Dónde:</p> $S_{Ax} = RC_{Ax}P_{RC} + TA_{Ax}P_{TA} - TG_{Ax}P_{TG}$ <p>S_{Ax} =Calificación del indicador “Calidad de Atención y Servicio”</p> <p>RC_{Ax} =Puntaje de la Variable “Reclamaciones por cada 10,000 Clientes” de la AFORE</p> <p>P_{RC} = Ponderador de la Variable “Reclamaciones por cada 10,000 Clientes”</p> <p>TA_{Ax} =Puntaje de la Variable “Tiempo de Atención de las Reclamaciones” de la AFORE</p> <p>P_{TA} =Ponderador de la Variable “Tiempo de Atención de las Reclamaciones”</p> <p>TG_{Ax} =Puntaje de la Variable “Traspasos Mal Gestionados” de la AFORE</p> <p>P_{TG} =Ponderador de la Variable “Traspasos Mal Gestionados”</p>				

Cobertura

N°	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador														
6	Sucursal	<p>Número de sucursales distribuidas a lo largo de la República Mexicana de acuerdo a la base de clientes de cada Administradora, así como los servicios que se proporcionan a través de las mismas.</p> <p>Toma como base un universo de 27 servicios (especificados en el Anexo 3) y clasifica a las sucursales en 5 niveles de acuerdo al número de servicios que se ofrecen.</p> <p>Para el cálculo semestral del indicador, se deberá sacar el promedio de ambos trimestres.</p> <p>Para Sucursales o Unidades Especializadas de Atención al Público:</p> <table> <tr> <th>Servicios que ofrece la Sucursal</th> <th>Nivel de la Sucursal</th> </tr> <tr> <td>27</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>25-26</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>22-24</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>16-21</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>9-15</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>menos de 9</td> <td>N/A</td> </tr> </table> <p>Para Sucursales Móviles:</p>	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	<p>La calificación final de Sucursal, será el promedio de la calificación obtenida en cada una de las Zonas Metropolitanas que apliquen para la AFORE.</p> <p>La calificación de cada Zona Metropolitana corresponde a la suma de la calificación obtenida en cada uno de los tres factores que componen la variable Sucursal, de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>a)Relación Sucursales vs Zonas Metropolitanas</p> <p>Para obtener el total de trabajadores registrados, se deben tomar en cuenta todas las Zonas Metropolitanas (ZM) incluyendo aquellas listadas como Otras Localidades (OL) y Sin Domicilio (SD). Para los cálculos subsecuentes, las zonas OL y SD no serán tomadas en cuenta.</p> <p>Para cada Zona Metropolitana donde se encuentre más del 0.2% de sus trabajadores registrados, la AFORE deberá contar con al menos una sucursal nivel 4 o 5. Si el porcentaje de trabajadores registrados en la Zona Metropolitana es menor al 0.2% no se exige a la AFORE que cuente con una sucursal de nivel 4 o 5; sin embargo si la tiene, se tomará en cuenta</p>	Cobertura
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																	

	<table><tr><th>Servicios que ofrece la Sucursal Móvil</th><th>Nivel de la Sucursal Móvil</th></tr><tr><td>27</td><td>3</td></tr><tr><td>25-26</td><td>3</td></tr><tr><td>22-24</td><td>3</td></tr><tr><td>16-21</td><td>2</td></tr><tr><td>9-15</td><td>1</td></tr><tr><td>menos de 9</td><td>N/A</td></tr></table> <p>Esta variable considera 3 factores:</p> <p>a) Relación Sucursales vs Zonas Metropolitanas Evalúa que la AFORE cuente con al menos una sucursal de nivel 4 o 5 en cada Zona Metropolitana donde tenga más del 0.2% de sus trabajadores registrados.</p> <p>b) Relación Sucursales vs Trabajadores Registrados Trabajadores Registrados de la AFORE en la Zona Metropolitana que son cubiertos por sucursales nivel 4 o 5, con respecto a la cobertura promedio de la Industria</p> <p>c) Sucursales Adicionales Número de sucursales totales de niveles 1 al 5 que la AFORE dispone en la Zona Metropolitana para la atención de sus trabajadores registrados, sin considerar la sucursal a la que se hace referencia en el primer factor.</p> <p>Se consideran las 63 Zonas Metropolitanas establecidas</p>	Servicios que ofrece la Sucursal Móvil	Nivel de la Sucursal Móvil	27	3	25-26	3	22-24	3	16-21	2	9-15	1	menos de 9	N/A	<p>para su calificación como sucursal adicional.</p> <p>Si la AFORE tiene una sucursal nivel 5, obtendrá el 100% de la calificación máxima para este factor.</p> <p>Si la AFORE tiene una sucursal nivel 4, obtendrá el 80% de la calificación máxima para este factor.</p> <p>Si la AFORE tiene más de una sucursal 4 o 5, aquellas restantes serán tomadas en cuenta para las sucursales adicionales.</p> <p>b)Relación Sucursales vs Trabajadores Registrados</p> <p>Cálculo del Promedio y Desviación Estándar Para calcular la desviación estándar se debe calcular con las AFORE ordenadas alfabéticamente.</p> <p>Para cada una de las AFORE se divide el total de trabajadores registrados en la Zona Metropolitana entre el total de sucursales nivel 4 y 5 con los que cuente la AFORE. En caso de no disponer de ninguna sucursal nivel 4 o 5 se divide entre 1. Con el resultado obtenido de todas las AFORE se obtienen la desviación estándar y el promedio del sistema.</p> <p>Límite inferior y superior El límite inferior corresponderá al promedio del sistema menos 0.5 desviaciones estándar. El límite superior será el</p>
Servicios que ofrece la Sucursal Móvil	Nivel de la Sucursal Móvil															
27	3															
25-26	3															
22-24	3															
16-21	2															
9-15	1															
menos de 9	N/A															

		en el Anexo 1.	<p>promedio del sistema más 0.5 desviaciones estándar.</p> <p>Asignación de puntuación La calificación de la AFORE para cada Zona Metropolitana será:</p> <p>El 100% de la Calificación menos el resultado de dividir el número de trabajadores registrados de la AFORE en la Zona Metropolitana correspondiente entre el número total de sucursales nivel 4 y 5 que dispone la AFORE en la Zona Metropolitana, entre el límite superior menos el límite inferior para esa Zona Metropolitana.</p> <p>El resultado corresponde al porcentaje de la calificación máxima que obtendrá la AFORE en la Zona Metropolitana.</p> <p>b) Calificación Relación Sucursales vs zonas Metropolitanas Se promedia el total de las calificaciones obtenidas en todas las Zonas Metropolitanas que aplican para la AFORE.</p> <p>c) Sucursales Adicionales Se suma el total de sucursales con las que cuenta la AFORE y se resta aquella que se evaluó en el primer factor. Se obtiene el promedio ponderado del nivel de las sucursales adicionales (1 al 5). Si el número resultante es una</p>	
--	--	----------------	--	--

			<p>fracción, se deberá redondear al número entero más próximo. A partir de 0.5 redondea hacia arriba y menor a 0.5 redondea hacia abajo.</p> <p>De acuerdo al número de sucursales adicionales y el nivel promedio de las mismas se asigna la calificación de acuerdo a la siguiente matriz:</p> <table><tr><th colspan="2"></th><th colspan="5">Nivel Promedio de Sucursal</th><th colspan="2"></th></tr><tr><th colspan="2"></th><th>5</th><th>4</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th><th colspan="2"></th></tr><tr><td rowspan="20">Calificación</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td>0.4</td><td colspan="2">1</td></tr><tr><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td>0.4</td><td colspan="2">2</td></tr><tr><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td>0.4</td><td colspan="2">3</td></tr><tr><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td>0.4</td><td colspan="2">4</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td colspan="2">5</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td colspan="2">6</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td colspan="2">7</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td colspan="2">8</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td colspan="2">9</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td colspan="2">10</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td colspan="2">11</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td colspan="2">12</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td colspan="2">13</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td colspan="2">14</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td colspan="2">15</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td colspan="2">16</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td colspan="2">17</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td colspan="2">18</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td colspan="2">19</td></tr><tr><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td>2.0</td><td colspan="2">20</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td colspan="5">Total de Sucursales Adicionales</td><td colspan="2"></td></tr></table>			Nivel Promedio de Sucursal									5	4	3	2	1			Calificación	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	1		2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	2		2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	3		2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	4		2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	5		2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	6		2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	7		2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	8		2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	9		2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	10		2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	11		2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	12		2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	13		2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	14		2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	15		2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	16		2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	17		2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	18		2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	19		2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	20				Total de Sucursales Adicionales							
		Nivel Promedio de Sucursal																																																																																																																																																																										
		5	4	3	2	1																																																																																																																																																																						
Calificación	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	1																																																																																																																																																																						
	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	2																																																																																																																																																																						
	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	3																																																																																																																																																																						
	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	4																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	5																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	6																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	7																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	8																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	9																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	10																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	11																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	12																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	13																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	14																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	15																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	16																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	17																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	18																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	19																																																																																																																																																																						
	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	20																																																																																																																																																																						
		Total de Sucursales Adicionales																																																																																																																																																																										
<p>Fórmula de la variable “Sucursal”</p> $BR_{Ax} = \frac{\sum_1^n S_{ZM_i}}{n}$ <p>Dónde:</p> <p>BR_{Ax} = Puntaje de la variable “Sucursal” de la AFORE</p> <p>$\sum_1^n S_{ZM_i}$ = Suma de las puntuaciones de la AFORE en “Sucursal” en las Zonas Metropolitanas que apliquen</p> <p>n = Número de Zonas Metropolitanas consideradas para la calificación de la Administradora en la variable “Sucursal”</p> $S_{ZM_i} = SE_{ZM_i} + ST_{ZM_i} + SA_{ZM_i};$ <p>Dónde:</p>																																																																																																																																																																												

S_{ZMi} = Puntuación de la AFORE por “Sucursal” en la Zona Metropolitana i

SE_{ZMi} = Puntuación de la AFORE por “Sucursales de Nivel 4 y 5” en la Zona Metropolitana i

ST_{ZMi} = Puntuación de la AFORE por “Trabajadores Registrados entre sucursales de nivel 4 y 5”

SA_{ZMi} = Puntuación de la AFORE por “Sucursales Adicionales”

La puntuación de la AFORE por “Sucursales de Nivel 4 y 5” se calcula por medio de la siguiente fórmula:

$$SE_{ZMi} = (Ec_{ZMi} \geq 1 \rightarrow 4) \vee (Ec_{ZMi} < 1 \wedge Eq_{ZMi} \geq 1 \rightarrow 3.2) \vee (Ec_{ZMi} < 1 \wedge Eq_{ZMi} < 1 \rightarrow 0)$$

Dónde:

SE_{ZMi} = Puntuación de la AFORE por “Sucursales de Nivel 4 y 5” en la Zona Metropolitana i

Ec_{ZMi} = Sucursales de Nivel 5 en la Zona Metropolitana i

Eq_{ZMi} = Sucursales de Nivel 4 en la Zona Metropolitana i

y,

\rightarrow =(Si...) entonces

\vee = ...o...

\wedge = ...y...

La puntuación de la AFORE por “Trabajadores Registrados por Sucursales de Nivel 4 y 5” se calcula por medio de la siguiente fórmula:

Premisas:

El valor de ST_{ZMi} no deberá exceder la puntuación máxima para “Trabajadores Registrados entre sucursales de nivel 4 y 5”, que defina la Comisión,

y...

El valor de ST_{ZMi} no deberá ser menor a la puntuación mínima para “Trabajadores Registrados entre sucursales de nivel 4 y 5”, que defina la Comisión.

$$ST_{ZMi} = CT_{MAX} * \left[1 - \left(\frac{TR_{AxZMi}}{Ec_{ZMi} + Eq_{ZMi}} - Ti_{ZMi} \right) \right]$$

Dónde:

ST_{ZMi} = Puntuación de la AFORE x por “Trabajadores Registrados entre sucursales de nivel 4 y 5” en la Zona Metropolitana i

TR_{AxZMi} = Trabajadores Registrados de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

CT_{MAX} = Calificación Máxima para el factor “Relación Sucursales vs Trabajadores Registrados”

$$Ti_{ZMi} = \mu TS_{IZMi} - 0.5\sigma^2 TS_{IZMi}$$

Ti_{ZMi} = Límite inferior del promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana i

μTS_{IZMi} = Promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana i

$\sigma^2 TS_{IZMi}$ = Desviación estándar de la distribución de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5, de la Industria en la Zona Metropolitana i

$$Ts_{ZMi} = \mu TS_{IZMi} + 0.5\sigma^2 TS_{IZMi}$$

Ts_{ZMi} = Límite superior del promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana i

μTS_{IZMi} = Promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana i

$\sigma^2 TS_{IZMi}$ = Desviación estándar de la distribución de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5, de la Industria en la Zona Metropolitana i

$$\mu TS_{IZMi} = \frac{\sum_{i=1}^{11} \frac{TR_{A_iZMi}}{Ec_{A_iZMi} + Eq_{A_iZMi}}}{11}$$

Dónde

μTS_{IZMi} = Promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana i

TR_{A_iZMi} = Trabajadores Registrados de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

Ec_{A_iZMi} = Sucursales de Nivel 4 en la Zona Metropolitana i

Eq_{A_iZMi} = Sucursales de Nivel 5 en la Zona Metropolitana i

La puntuación de la AFORE por “Sucursales Adicionales” (SA_{ZMi}) se calcula ubicando en la matriz que aparece en la descripción de la variable los resultados de la siguiente fórmula, con respecto al total de Sucursales Adicionales con que cuenta la AFORE.

$$\mu PA_{A_xZMi} = \frac{(E_{AD1ZMi}) + (E_{AD2ZMi} * 2) + (E_{AD3ZMi} * 3) + (E_{AD4ZMi} * 4) + (E_{AD5ZMi} * 5)}{E_{ADTZMi}}$$

Dónde:

SA_{ZMi} = Puntuación de la AFORE x por “Sucursales Adicionales” en la Zona Metropolitana i

μPA_{AxZMi} = Nivel promedio de las sucursales adicionales de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

E_{AD1ZMi} = Sucursales adicionales de nivel 1 de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

E_{AD2ZMi} = Sucursales adicionales de nivel 2 de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

E_{AD3ZMi} = Sucursales adicionales de nivel 3 de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

E_{AD4ZMi} = Sucursales adicionales de nivel 4 de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

E_{AD5ZMi} = Sucursales adicionales de nivel 5 de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

E_{ADTZMi} = Total de sucursales adicionales de la AFORE x en la Zona Metropolitana i

N°	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador														
7	CAT	Corresponde al porcentaje de abandono de llamadas recibidas por el Centro de Atención Telefónica de la AFORE, así como el porcentaje de llamadas contestadas en menos de 20 segundos, con respecto a tablas de equivalencia en puntuación, definidas por la Industria.	<p>Promedio de la puntuación obtenida por el porcentaje de llamadas abandonadas (que tiene una relación inversa: A mayor porcentaje de abandono, menor puntuación).</p> <p>Promedio de la puntuación obtenida por el porcentaje de llamadas contestadas en menos de 20 segundos (que tiene una relación directa: A mayor porcentaje, mayor puntuación).</p> <p>Las puntuaciones se obtienen a partir de las siguientes tablas de equivalencia:</p> <table><tr><th>Porcentaje de llamadas respondidas en menos de 20 segundos</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>menos de 65%</td><td>50%</td></tr><tr><td>65-70%</td><td>60%</td></tr><tr><td>70-75%</td><td>70%</td></tr><tr><td>75-80%</td><td>80%</td></tr><tr><td>81-85%</td><td>90%</td></tr><tr><td>85% o más</td><td>100%</td></tr></table>	Porcentaje de llamadas respondidas en menos de 20 segundos	Calificación	menos de 65%	50%	65-70%	60%	70-75%	70%	75-80%	80%	81-85%	90%	85% o más	100%	Cobertura
Porcentaje de llamadas respondidas en menos de 20 segundos	Calificación																	
menos de 65%	50%																	
65-70%	60%																	
70-75%	70%																	
75-80%	80%																	
81-85%	90%																	
85% o más	100%																	

			<table><tr><th>Porcentaje de llamadas abandonadas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>1% o menos</td><td>100%</td></tr><tr><td>de 1.1-4%</td><td>90%</td></tr><tr><td>de 4.1-5%</td><td>80%</td></tr><tr><td>de 5.1-8%</td><td>70%</td></tr><tr><td>de 8.1-9%</td><td>60%</td></tr><tr><td>más de 9%</td><td>50%</td></tr></table>	Porcentaje de llamadas abandonadas	Calificación	1% o menos	100%	de 1.1-4%	90%	de 4.1-5%	80%	de 5.1-8%	70%	de 8.1-9%	60%	más de 9%	50%	
Porcentaje de llamadas abandonadas	Calificación																	
1% o menos	100%																	
de 1.1-4%	90%																	
de 4.1-5%	80%																	
de 5.1-8%	70%																	
de 8.1-9%	60%																	
más de 9%	50%																	
<p>Fórmula de la variable “CAT”</p> $CT_{Ax} = 0.5 PC_{Ax} + 0.5 PA_{Ax}$ <p>Dónde:</p> <p>CT_{Ax} = Puntaje de la variable “CAT” de la AFORE x</p> <p>PC_{Ax} =Puntaje por “Llamadas contestadas en menos de 20 segundos” de la AFORE x</p> <p>PA_{Ax} =Puntaje por “Llamadas abandonadas” de la AFORE x</p> <p>Dónde PC_{Ax} y PA_{Ax} se calculan ubicando los resultados de la siguientes fórmulas en las tablas que aparecen en la descripción de la variable.</p> $PC_{Ax} = \frac{LCt}{LTt}$ $PA_{Ax} = \frac{LAt}{LTt}$ <p>Dónde:</p> <p>LCt = Llamadas Contestadas en el CAT en menos de 20 segundos de la AFORE x, en el periodo</p> <p>LAt = Llamadas abandonadas en el CAT de la AFORE x, en el periodo</p> <p>LTt = Total de llamadas recibidas en el CAT de la AFORE x, en el periodo</p>																		
N°	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador														
8	Servicios en Línea	<p>Corresponde al número de servicios básicos y de valor agregado que la AFORE otorga por medio de su Página Web y chat.</p> <p>Se consideran los servicios especificados en el Anexo 4.</p>	Total de servicios que se pueden iniciar y concluir en la Página Web de la AFORE entre el total de servicios requeridos.	Cobertura														

Fórmula de la variable “Servicios en línea”

$$SL_{Ax} = \frac{SL}{SRI}$$

Dónde:

SL_{Ax} = Puntaje de la variable “Servicios en línea” de la AFORE x

SL = Total de servicios que se pueden iniciar, concluir, de valor agregado y relacionados con el Ahorro Voluntario que la AFORE x ofrece a través de su Página Web

SRI = Total de servicios que se pueden iniciar, concluir, de valor agregado y relacionados con el Ahorro Voluntario esperados en las Páginas Web de las AFORE

N°	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador
9	Servicios Móviles	Corresponde al número de servicios básicos y de valor agregado que la AFORE otorga por medio de sus aplicaciones exclusivas para dispositivos móviles. Se consideran los servicios especificados en el Anexo 4.	Total de servicios que se pueden iniciar y concluir en la App Móvil de la AFORE entre el total de servicios requeridos.	Cobertura

Fórmula de la variable “Servicios móviles”

$$SM_{Ax} = \frac{SM}{SRm}$$

Dónde:

SM_{Ax} = Puntaje de la variable “Servicios Móviles” de la AFORE x

SM = Total de servicios* disponibles en aplicaciones exclusivas para dispositivos móviles.

SRm = Total de servicios* que se pueden ofrecer a través de dispositivos móviles

**Servicios que se pueden iniciar, concluir, de valor agregado y relacionados con el Ahorro Voluntario que la AFORE x ofrece*

Fórmula del Indicador “Cobertura”

$$C_{Ax} = BR_{Ax}P_{BR} + CT_{Ax}P_{CT} + SL_{Ax}P_{SL} + SM_{Ax}P_{SM}$$

Dónde:

C_{Ax} = Calificación del indicador de “Cobertura”

BR_{Ax} =Puntaje de la Variable “Sucursal” de la AFORE P_{BR} = Ponderador de la Variable “Sucursal” CT_{Ax} =Puntaje de la Variable “CAT” de la AFORE P_{CT} =Ponderador de la Variable “CAT” SL_{Ax} =Puntaje de la Variable “Servicios en Línea” de la AFORE P_{SL} =Ponderador de la Variable “Servicios en Línea” SM_{Ax} =Puntaje de la Variable “Servicios Móviles” de la AFORE P_{SM} =Ponderador de la Variable “Servicios Móviles”

Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario				
Nº	Variable	Descripción de la Variable	Medición de la Variable	Indicador
10	Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario	<p>Considera el número de Aportaciones de Ahorro Voluntario en Ventanilla mayor o igual a \$50.00 recibidas por la AFORE.</p> <p>Así como, los trabajadores que realizan Ahorro Solidario.</p> <p>Considerando para cada tipo de ahorro, su propia base de trabajadores.</p>	<p>Total de Aportaciones Voluntarias en Ventanilla mayor o igual a \$50.00 por Cuentas Individuales (trabajadores únicos) que realizaron aportación voluntaria mayor o igual a \$50.00 entre el total de Trabajadores registrados, sin considerar trabajadores ISSSTE que estuvieron activos en el periodo de medición.</p> <p>Y total de trabajadores que realizan Ahorro Solidario en el periodo, entre el total de trabajadores ISSSTE que estuvieron activos en el periodo de medición.</p> <p>La calificación máxima es 100% y la mínima 0%.</p>	Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario

Fórmula de la variable “Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario”

$$DAVyS_{Ax} = \left[\left(\frac{Dav_{Ax} \cdot \beta}{Dav_{MAX_{t-1}}} \right) * \left(\frac{TR_{Ax} - TRI_{Ax}}{TR_{Ax}} \right) \right] + \left[(Das_{Ax}) * \left(\frac{TRI_{Ax}}{TR_{Ax}} \right) \right]$$

Dónde:

$DAVyS_{Ax}$ = Puntaje de la variable “Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario” de la AFORE x

Dav_{Ax} = Puntaje de “Desempeño en Ahorro Voluntario” de la AFORE x

$Dav_{MAX_{t-1}}$ = Puntaje de “Desempeño en Ahorro Voluntario”, de la AFORE con el puntaje máximo en el periodo de medición anterior.

Das_{Ax} = Puntaje de “Desempeño en Ahorro Solidario” de la AFORE x

TR_{Ax} = Promedio de Trabajadores Registrados en la AFORE x durante el periodo

TRI_{Ax} = Trabajadores afiliados al ISSSTE (con o sin bono de pensión ISSSTE) que recibieron al menos una aportación de recaudación durante el periodo de medición.

β = Factor de estandarización

$$Dav_{Ax} = \log \left[\frac{AAVt_{Ax} * TAVt_{Ax}}{TR_{Ax}} \right]$$

Dónde:

$AAVt_{Ax}$ = Total de Aportaciones de Ahorro Voluntario en la AFORE x en el periodo

$TAVt_{Ax}$ = Total de Trabajadores únicos de la AFORE x que realizaron Aportaciones de Ahorro Voluntario en el periodo

$$Das_{Ax} = \frac{TAS_{Ax}}{TRI_{Ax}}$$

Dónde:

TAS_{Ax} = Total de Trabajadores de la AFORE x, que realizaron Ahorro Solidario en el periodo

Fórmula del Indicador de “Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario”

$$A_{Ax} = DAVyS_{Ax}$$

Dónde:

A_{Ax} = Calificación del Indicador “Ahorro Voluntario” de la AFORE x

$DAVyS_{Ax}$ = Puntaje de la Variable “Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario” de la AFORE

Comparativo de AFORE en Servicio

$$CAS_{Ax} = O_{Ax}P_O + S_{Ax}P_S + C_{Ax}P_C + A_{Ax}P_A$$

Dónde:

CAS_{Ax} = Calificación del Comparativo de AFORE en Servicio de la AFORE

O_{Ax} = Calificación del Indicador de Calidad Operativa de la AFORE

P_O = Ponderador del Indicador de Calidad Operativa

S_{Ax} = Calificación del Indicador de Calidad de Servicio de la AFORE

P_S = Ponderador del Indicador de Calidad de Servicio

C_{Ax} = Calificación del Indicador de Cobertura de la AFORE

P_C = Ponderador del Indicador de Cobertura

A_{Ax} = Calificación del Indicador de Ahorro Voluntario de la AFORE

P_A = Ponderador del Indicador de Ahorro Voluntario

Anexo 1

Catálogo de Zonas Metropolitanas

Catálogo de Zonas Metropolitanas y Especiales y Municipios que las componen		
Número	Zona Metropolitana	Municipios que la componen
1	Aguascalientes	Aguascalientes Jesús María San Francisco de los Romo
2	Tijuana	Tecate Tijuana Playas de Rosarito
3	Mexicali	Mexicali
4	La Laguna	Matamoros Torreón Gómez Palacio Lerdo
5	Saltillo	Arteaga Ramos Arizpe Saltillo
6	Monclova Frontera	Castaños Frontera Monclova
7	Piedras Negras	Nava Piedras Negras
8	Colima-Villa de Álvarez	Colima Comala Coquimitan Cuauhtémoc Villa de Álvarez
9	Tecomán	Armería Tecomán
1	Tuxtla Gutierrez	Berriozábal Chiapa de Corzo Tuxtla Gutierrez

11	Juárez	Juárez
12	Chihuahua	Aldama Aguilera Serdán Chihuahua
13	Valle de México	Azacapotzalco Coyoacán Cuajimalpa de Morelos Gustavo A. Madero Iztacalco Iztapalapa La Magdalena Contreras Milpa Alta Álvaro Obregón Tláhuac Tlalpan Xochimilco Benito Juárez Cuauhtémoc Miguel Hidalgo Venustiano Carranza Tizayuca Acolman Amecameca Apaxco Atenco Atizapán de Zaragoza Atlautla Axapusco Ayapango Coacalco de Berriozábal Cocotitlán Coyotepec Cuautitlán Chalco Chiautla Chicoloapan Chinconcuac Chimalhuacán Ecatepec de Morelos

Ecatzingo
Huehuetoca
Hueypoxtlá
Huixquilucan
Isidro Fabela
Ixtapaluca
Jaltenco
Jilotzingo
Juchitepec
Melchor Ocampo
Naucalpan de Juárez
Nezahualcóyotl
Nextlalpan
Nicolás Romero
Nopaltepec
Otumba
Ozumba
Papalotla
La Paz
San Martín de las Pirámides
Tecámac
Temamatla
Temascalapa
Tenango del Aire
Teoloyucan
Teotihuacán
Tepetlaoxtoc
Tepetlixpa
Tepotzotlán
Tequixquiac
Texcoco
Tezoyuca
Tlalmananco
Tlalnepantla de Baz
Tultepec
Tultitlán
Villa del Carbón
Zumpango
Cuautitlán Izcalli
Valle de Chalco Solidaridad
Tonantitla

14	León	León Silao
15	San Francisco del Rincón	Purísima del Rincón San Francisco del Rincón
16	Moroleón Uriangato	Moroleón Uriangato
17	Acapulco	Acapulco de Juárez Coyuca de Benítez
18	Pachuca	Epazoyucan Mineral del Monte Pachuca de Soto Mineral de la Reforma San Agustín Tlaxiaca Zapotlán de Juárez Zempoala
19	Tulancingo	Cuautepec de Hinojosa Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero Tulancingo de Bravo
2	Tula	Atitalaquia Atotonilco de Tula Tlahuelilpan Tlaxcoapan Tula de Allende
21	Guadalajara	Guadalajara Ixtlahuacan de los Membrillos Juanacatlán El Salto Tlajomulco de Zúñiga Tlaquepaque Tonalá Zapopan
22	Puerto Vallarta	Puerto Vallarta

		Bahía de Banderas
23	Ocotlán	Ocotlán Poncitlán
24	Toluca	Almoloya de Juárez Calimaya Chapultepec Lerma Metepiec Mexicaltzingo Ocoyoacac Otzolotepec Rayón San Antonio la Isla San Mateo Atenco Temoaya Toluca Xonacatlán Zinacantepec
25	Morelia	Charo Morelia Tarímbaro
26	Jacona-Zamora	Jacona Zamora
27	La Piedad- Pénjamo	Pénjamo La Piedad
28	Cuernavaca	Cuernavaca Emiliano Zapata Huitzilac Jiutepec Temixco Tepoztlán Tlaltizapán Xochitepec
29	Cuautla	Atlatlahucan

		Ayala
		Cuautla
		Tlayacapan
		Yautepec
		Yecapixtla
30	Tepic	Xalisco
		Tepic
31	Monterrey	Apodaca
		Cadereyta Jiménez
		Carmen
		García
		San Pedro Garza García
		Gral. Escobedo
		Guadalupe
		Juárez
		Monterrey
		Salinas Victoria
		San Nicolás de los Garza
		Santa Catarina
		Santiago
32	Oaxaca	Oaxaca de Juárez
		San Agustín de las Juntas
		San Agustín Yatareni
		San Andrés Huayápam
		San Antonio de la Cal
		San Bartolo Coyotepec
		San Jacinto Amilpas
		Ánimas Trujano
		San Lorenzo Cacaotepec
		San Pablo Etla
		San Sebastián Tutla
		Santa Cruz Amilpa
		Santa Cruz Xoxocotlán
		Santa Lucía del Camino
		Santa María Atzompa
		Santa María Coyotepec
		Santa María del Tule
		Santo Domingo Tomaltepec

		Soledad Etla
		Tlalixtac de Cabrera
		Villa de Zaachila
33	Tehuantepec	Salina Cruz
		San Blas Atempa
		Santo Domingo Tehuantepec
34	Puebla-Tlaxcala	Acajete
		Amozoc
		coronango
		Cuautlancingo
		Chiautzingo
		Domingo Arenas
		Huejotzingo
		Juan C. Bonilla
		Ocoyucan
		Puebla
		San Andrés Cholula
		San Felipe Teotlalcingo
		San Gregorio Atzompa
		San Martín Texmelucan
		San Miguel Xoxtla
		San Pedro Cholula
		San Salvador el Verde
		Tepatlatxco de Hidalgo
		Tlaltenango
		Ixtacuixtla de Mariano Matamoros
		Mazatecocho de José María Morelos
		Tepetitla de Lardizábal
		Acuamanala de Miguel Hidalgo
		Nativitas
		San Pablo del Monte
		Tenancingo
		Teolochoico
		Tepeyanco
		Tetlatlahuaca
		Papalotla de Xicoténcatl
		Xicotzinco
		Zacatelco
		San Jerónimo Zacualpan

		San Juan Huactzinco
		San Lorenzo Axocomanitla
		Santa Ana Nopalucan
		Santa Apolonia Teacalco
		Santa Catarina Ayomtela
		Santa Cruz Quilehtla
35	Tehuacán	Santiago Miahuatlán Tehuacán
36	Querétaro	Coreidora Huimilpan El Marqués Querétaro
37	Cancun	Isla Mujeres Benito Juárez
38	San Luis Potosí-Soledad de Graciano Sánchez	San Luis Potosí Soledad de Graciano Sánchez
39	Rioverde-Ciudad Fernández	Ciudad Fernández Rioverde
4	Guaymas	Empalme Guaymas
41	Villahermosa	Centro Nacajuca
42	Tampico	Altamira Ciudad Madero Tampico Pánuco Pueblo Viejo
43	Reynosa-Río Bravo	Reynosa Río Bravo
44	Matamoros	Matamoros

45	Nuevo Laredo	Nuevo Laredo
46	Tlaxcala Apizaco	Amaxac de Guerrero
		Apetatitlán de Antonio Carvajal
		Apizaco
		Cuaxomulco
		Chiautempan
		Contla de Juan Cuamatzi
		Panotla
		Santa Cruz Tlaxcala
		Tetla de la Solidaridad
		Tlaxcala
		Tocatlán
		Totolac
		Tzompantepec
		Xalostoc
		Yauhquemehcan
		La Magdalena Tlatelulco
		San Damián Texóloc
		San Francisco Tetlanohcan
		Santa Isabel Xiloxotla
47	Veracruz	Alvarado
		Boca del Río
		Jamapa
		Medellín
		Veracruz
48	Xalapa	Banderilla
		Coatepec
		Emiliano Zapata
		Xalapa
		Jilotepec
		Rafael Lucio
		Tlalnahuayocan
49	Poza Rica	Cazones de Herrera
		Coatzintla
		Papantla
		Poza Rica de Hidalgo
		Tihuatlán

5	Orizaba	Atzacan
		Camerino Z. Mendoza
		Huiloapan de Cuauhtémoc
		Ixhuatlancillo
		Ixacoquitlán
		Maltrata
		Mariano Escobedo
		Nogales
		Orizaba
		Rafael Delgado
		Río Blanco
		Tlilapan
51	Minatitlán	Cosoleacaque
		Chinameca
		Jáltipan
		Minatitlán
		Oteapan
		Zaragoza
52	Coatzacoalcos	Coatzacoalcos
		Ixtlahuán del Sureste
		Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río
53	Córdoba	Amatlán de los Reyes
		Córdoba
		Fortín
		Yanga
54	Acayucan	Acayucan
		Oluta
		Soconusco
55	Mérida	Conkal
		Kanasín
		Mérida
		Ucú
		Umán
56	Zacatecas-Guadalupe	Guadalupe

		Morelos
		Zacatecas
57	Celaya	Celaya Comonfort Villagrán
58	Tianguistenco	Almoleya del Río Atizapán Capulhuac Xalatlaco Texcalyacac Tianguistenco
59	Teziutlán	Chignautla Teziutlán
E1	Ensenada	Ensenada
E2	Baja California Sur	Cabo San Lucas Comondú La Paz Mulegé San José del Cabo
E3	Campeche	Campeche Champutón Ciudad del Carmen Escárcega
E4	Sinaloa	Ahome Culiacán Guasave Los Mochis Mazatlán Navolato

Anexo 2

Catálogo de Servicios para Calidad Operativa

No.	Servicio
1	Retiro Total IMSS
2	Retiro Total ISSSTE
3	Retiros Parciales IMSS
4	Retiros Parciales ISSSTE
5	Retiros Programados IMSS
6	Retiros Programados ISSSTE
7	Recepción de Aportaciones Voluntarias
8	Disposición de recursos de Ahorro Voluntario
9	Modificación de Datos Certificables
10	Registro de Trabajadores Independientes
11	Registro misma AFORE
12	Registro diferente AFORE
13	Reimpresión de Estado de Cuenta
14	Reimpresión de Informe Previsional
15	Pre-Solicitud de Domiciliación a través del portal www.e-sar.com

Anexo 3

Catálogo de Servicios para Sucursales

No	Servicios
1	Retiro Total IMSS
2	Retiro Total ISSSTE
3	Retiros Parciales IMSS
4	Retiros Parciales ISSSTE
5	Retiros Programados IMSS
6	Retiros Programados ISSSTE
7	Disposición de Recursos de Vivienda
8	Recuperación de Recursos de Vivienda
9	Recepción de Aportaciones Voluntarias
10	Disposición de recursos de Ahorro Voluntario
11	Recuperación de Recursos por Retiros Parciales
12	Separación de Cuentas
13	Unificación de Cuentas
14	Unificación de Recursos IMSS
15	Unificación de Recursos ISSSTE
16	Modificación de Datos Certificables
17	Registro de Trabajadores Independientes
18	Registro Misma AFORE
19	Registro Diferente AFORE
20	Trasposos
21	Reimpresión de Estado de Cuenta
22	Emisión de constancia de retenciones de impuestos.
23	Consulta de resumen de saldos
24	Emisión de constancia de AV para traspaso a otra AFORE
25	Orientación sobre la cuenta individual
26	Selección de SIEFORE
27	Orientación y promoción del Ahorro Voluntario

Anexo 4

Catálogo de Servicios para Servicios Móviles y Servicios en Línea

No.	¿Se pueden iniciar los siguientes servicios por este canal?
1	Retiro Total IMSS
2	Retiro Total ISSSTE
3	Retiros Parciales IMSS
4	Retiros Parciales ISSSTE
5	Retiros Programados IMSS
6	Retiros Programados ISSSTE
7	Recepción de Aportaciones Voluntarias
8	Disposición de recursos de Ahorro Voluntario
9	Modificación de Datos Certificables
10	Registro misma AFORE
11	Registro diferente AFORE
12	Traspasos
13	Reimpresión del último Estado de Cuenta
14	Reimpresión de Informe Previsional*
No.	¿Se pueden concluir los siguientes servicios por este canal?
15	Reimpresión de Estado de Cuenta
16	Emisión de constancia de retenciones de impuestos.
17	Consulta de resumen de saldos
18	Orientación sobre Cuenta Individual
19	Selección de SIEFORE
No.	Ahorro Voluntario
20	Este canal tiene vínculos especializados a la promoción del Ahorro Voluntario
21	Se pueden realizar Aportaciones Voluntarias a la CI por este canal
No.	Servicios de Valor Agregado
22	Chat o ayuda personalizada en línea
23	Simulador de pensiones
24	Juegos
25	Consultas o validaciones por SMS