

## Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE (+MAS AFORE)

Con la finalidad de que las y los trabajadores cuenten con mayor información al momento de elegir la Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE) que administrará sus ahorros, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) implementó el Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE (+MAS AFORE).

A través de este indicador, las y los ahorradores comparan, de una manera clara y sencilla, el desempeño de cada una de las AFORE respecto a los servicios y la operación de los trámites más relevantes en el Sistema.

El indicador se actualiza anualmente con información del año previo y evalúa tanto la cobertura como la calidad de los servicios que las AFORE prestan a las y los trabajadores; su esfuerzo para incentivar el ahorro, para eliminar malas prácticas en la industria y para proporcionar servicios no presenciales a los usuarios.

El detalle de la estructura del indicador se encuentra en la metodología, que incluye **cuatro indicadores** que a su vez, están compuestos por 14 **subindicadores** y más de 60 **variables**.

En el ejercicio 2021, las posiciones logradas por las Administradoras fueron las siguientes:

	15%	35%	35%	15%
AFORE	Calidad Operativa	Cobertura	Ahorro Voluntario y Solidario	Servicios e-SAR
1. Profuturo	10	7	1	8
2. Invercap	8	4	2	6
3. Sura	3	8	3	3
4. XXI Banorte	7	6	5	2
5. Azteca	4	1	8	10
6. Citibanamex	5	9	6	4
7. Inbursa	9	3	9	1
8. Principal	6	10	4	7
9. Coppel	2	2	10	5
10. PensionISSSTE	1	5	7	9

Junio 2022

1

## Metodología.

El indicador se construye con los siguientes componentes:

### Calidad operativa.

- Mide el tiempo que la AFORE tarda en atender y concluir 15 servicios. Únicamente se considera el tiempo que es responsabilidad de las Administradoras.
- También toma en cuenta la calidad con la que la AFORE brinda los servicios a las y los trabajadores, con base en una referencia de la propia industria.

### Subindicadores.

- Tiempo de ejecución.
- Servicios concluidos vs Servicios solicitados.
- Traspasos mal gestionados.

### Cobertura

- Mide la cobertura para la atención al público, a través de la distribución de sucursales en la República Mexicana y de canales de atención no presenciales.

### Subindicadores

- Sucursales.
- Centros de Atención Telefónica (CAT).
- Servicios en línea.
- Servicios móviles.

### Ahorro Voluntario y Solidario

- Mide el número de aportaciones voluntarias y el número de trabajadores que realizaron Ahorro Voluntario (ventanilla), con base en el comportamiento de la industria.
- Considera tanto a las y los trabajadores que realizaron aportaciones de Ahorro Solidario como a los que realizaron aportaciones voluntarias por primera vez.

### Subindicadores

- Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario.
- Nuevos ahorradores.

### Portal e-SAR

- Mide la atención que la AFORE brinda a las solicitudes que las y los trabajadores ingresaron a través del portal e-SAR, basados en una referencia de la industria.

**Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE (+MAS AFORE)**

$$CSAP_{Ax} = CSA_{Ax}\beta_1 + CSA_{Ax(-1)}\beta_2$$

$$CSA_{Ax} = O_{Ax}P_O + S_{Ax}P_S + C_{Ax}P_C + A_{Ax}P_A + e - SAR_{Ax}P_R$$

Donde:

$CSAP_{Ax}$  = Calificación del comparativo de atributos y servicios de las AFORE ponderado

$CSA_{Ax}$  = Calificación del comparativo de atributos y servicios de las AFORE

$CSA_{Ax(-1)}$  = Calificación del comparativo de atributos y servicios de las AFORE del periodo inmediato anterior

$O_{Ax}$  = 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

$e - SAR_{Ax}$  = Calificación del indicador de e-SAR de la AFORE

$P_R$  = Ponderador del indicador de e-SAR

$\beta_1$  = Ponderador del indicador  $CSA_{Ax}$  (0.6)

$\beta_2$  = Ponderador del indicador  $CSA_{Ax(-1)}$  (0.4)



**CALIDAD OPERATIVA**

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	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, cumple con los requisitos para que se le otorgue el servicio y hasta la fecha en que el servicio se considera concluido con base en las especificaciones del 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 del año contabilizado.</p> <p>Aquellos servicios que no hayan tenido ninguna solicitud no serán tomados en cuenta para el cálculo.</p> <p>Adicionalmente, se revisa que el registro 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 con el siguiente criterio:</p> <p>Se otorga una puntuación positiva al porcentaje de servicios que se concluyen en tiempo menor</p>	<p>Tiempo de ejecución de retiros (parcial, total y programado) y las disposiciones de recursos de ahorro voluntario.</p> <p>Se considera concluido cuando el recurso ha sido liquidado.</p> <p>Tiempo Óptimo: 3 días hábiles.</p> <p>Tiempo Normado: de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <hr/> <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.</p> <p>En el caso de modificación de datos, se considera concluido cuando la solicitud es recibida por PROCESAR.</p> <p>Tiempo Óptimo: 5 días hábiles.</p> <p>Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p> <hr/> <p>Tiempo de ejecución de reimpresión del estado de cuenta e Informe previsional y recepción de aportaciones voluntarias.</p> <p>Las reimpressiones se consideran concluidas cuando se entrega el documento impreso o electrónico al trabajador.</p>	Calidad Operativa



		<p>(óptimo) o bien igual al normado. Se otorga 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 se obtiene de forma trimestral y se promedian los cuatro trimestres para obtener la calificación anual.</p>	<p>La recepción de una aportación voluntaria se considera concluida cuando el trabajador entrega el recurso.</p> <p>Tiempo Óptimo: 0 día hábil. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p> <hr/> <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>	
--	--	---	---	--

Fórmula de la variable "Tiempo de Ejecución"

$$TE_{Ax} = \frac{\sum_{i=1}^n SO_i}{SC} * PO_{(1)} + \frac{\sum_{i=1}^n SN_i}{SC} * PN_{(0.8)} + \frac{\sum_{i=1}^n SM_i}{SC} * PM_{(-1)}$$

Donde:

TE<sub>Ax</sub> = Puntaje de la variable "Tiempo de Ejecución" de la AFORE

SO<sub>i</sub> = Número de servicios i otorgados en tiempo óptimo

PO<sub>(1)</sub> = Puntuación por servicios concluidos en tiempo óptimo = 1

SN<sub>i</sub> = Número de servicios i otorgados en tiempo normado

PN<sub>(0.8)</sub> = Puntuación por servicios concluidos en tiempo normado = 0.8

SM<sub>i</sub> = Número de servicios i otorgados en tiempo mayor al normado

PM<sub>(-1)</sub> = Puntuación por servicios concluidos en tiempo mayor al normado = -1

SC = Total de servicios concluidos





N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	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.</p> <p>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 se obtiene de forma trimestral y se promedian los cuatro trimestres para obtener la calificación anual.</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 y atribuibles a la AFORE sea cero, entonces el servicio en cuestión no se tomará en cuenta para el cálculo.</p>	Calidad Operativa

Fórmula de la variable "Servicios iniciados vs concluidos"

$$IC_{Ax} = \frac{SC}{ST - (SR_{NA} + SZ_{NA})}$$

Donde:

$IC_{Ax}$  =Puntaje de la variable "Servicios iniciados vs concluidos"

SC= Total de solicitudes de servicio concluidos

ST= Total de solicitudes de servicio

$SR_{NA}$ = Total de solicitudes de servicio rechazadas, no Atribuibles a la AFORE

$SZ_{NA}$ = Total de solicitudes de servicio rezagadas, no Atribuibles a la AFORE



N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
3	Trasposos mal gestionados	<p>Número total de trasposos mal gestionados reportados por la Administradora receptora en el periodo de medición, en función de la Administradora con mayor número de trasposos mal gestionados.</p> <p>Esta variable tiene una puntuación negativa.</p> <p>Para el cálculo anual se consideran el promedio de las calificaciones trimestrales de los trasposos mal gestionados.</p>	<p>Número de trasposos mal gestionados de la AFORE en el periodo de medición, entre el número de trasposos mal gestionados de la AFORE con mayor número de trasposos mal gestionados.</p>	Calidad Operativa
Fórmula de la variable “Trasposos mal gestionados”				
$TG_{Ax} = \frac{It_{Ax} + 2Ct_{Ax}}{IT_{MAX}}$ <p>Donde:  <math>TG_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Trasposos mal gestionados”  <math>It_{Ax}</math> = Número de trasposos mal gestionados de la AFORE x en el periodo  <math>Ct_{Ax}</math> = Número de trasposos mal gestionados identificados por CONSAR en el periodo  <math>IT_{MAX}</math> = Total de trasposos mal gestionados, de la AFORE con mayor número de trasposos mal gestionados (identificados por CONSAR y reportados por la Administradora)</p>				
<b>Fórmula del Indicador de “Calidad Operativa”</b>				
$O_{Ax} = TE_{Ax}P_{TE} + IC_{Ax}P_{IC} - TG_{Ax}$ <p>Donde:  <math>O_{Ax}</math> = Calificación del indicador de calidad operativa  <math>TE_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Tiempo de ejecución” de la AFORE  <math>P_{TE}</math> = Ponderador de la variable “Tiempo de ejecución”  <math>IC_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Servicios iniciados vs concluidos” de la AFORE  <math>P_{IC}</math> = Ponderador de la variable “Servicios iniciados vs concluidos”  <math>TG_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Trasposos mal gestionados”</p>				





**COBERTURA**

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador														
4	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 28 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 border="1" data-bbox="495 1247 764 1604"> <thead> <tr> <th>Servicios que ofrece la Sucursal</th> <th>Nivel de la Sucursal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26-27</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>24-25</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>21-23</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>15-20</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>8-14</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>menos de 8</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para Sucursales Móviles:</p>	Servicios que ofrece la Sucursal	Nivel de la Sucursal	26-27	5	24-25	4	21-23	3	15-20	2	8-14	1	menos de 8	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><b>a) Relación Sucursales vs zonas metropolitanas</b></p> <p>Para obtener el total de trabajadores registrados se deben tomar en cuenta todas las zonas metropolitanas (ZM).</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.</p> <p>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; no obstante, sí la tiene se tomará en cuenta para su calificación como sucursal adicional.</p> <p>Si la AFORE tiene una sucursal nivel 5 obtendrá el</p>	Cobertura
Servicios que ofrece la Sucursal	Nivel de la Sucursal																	
26-27	5																	
24-25	4																	
21-23	3																	
15-20	2																	
8-14	1																	
menos de 8	N/A																	





Servicios que ofrece la Sucursal Móvil	Nivel de la Sucursal Móvil	100% de la calificación máxima para este factor.  Si la AFORE tiene una sucursal nivel 4, obtendrá el 80% de la calificación máxima para este factor.  Si la AFORE tiene más de una sucursal 4 ó 5, las restantes serán tomadas en cuenta para el puntaje de sucursales adicionales.
26-27	3	<b>b) Relación de sucursales vs Trabajadores registrados</b>
24-25	3	<b>Cálculo del promedio y desviación estándar</b> Para calcular la desviación estándar se debe calcular con las AFORE ordenadas alfabéticamente.
21-23	3	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 cuenta 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.
15-20	2	<b>Límite inferior y superior</b> El límite inferior corresponderá al promedio del sistema menos 0.5 desviaciones estándar. El límite superior será el promedio del sistema más 0.5 desviaciones estándar.
8-14	1	Esta variable considera 3 factores:
menos de 8	N/A	<b>a) Relación sucursales vs zonas metropolitanas</b> 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.
		<b>b) Relación sucursales vs trabajadores registrados</b> 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.
		<b>c) Sucursales Adicionales</b> 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



		<p>a la que se hace referencia en el primer factor.</p> <p>Se consideran las 74 zonas metropolitanas establecidas en el Anexo 1.</p>	<p><b>Asignación de puntuación</b></p> <p>La calificación de la AFORE para cada zona metropolitana será:</p> <p>El 100% de la calificación menos el resultado de dividir el cociente del número de trabajadores registrados de la AFORE en la zona metropolitana correspondiente y el número total de sucursales nivel 4 y 5 que dispone la AFORE en la zona metropolitana, entre la diferencia del límite superior y 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>c) Calificación relación sucursales vs zonas metropolitanas</b></p> <p>Se promedia el total de las calificaciones obtenidas en todas las zonas metropolitanas que aplican para la AFORE.</p> <p><b>d) Sucursales adicionales</b></p> <p>Se suma el total de sucursales con las que cuenta la AFORE y se resta aquella que se evaluó en el primer factor si así fue el caso. Se obtiene el promedio ponderado del nivel de las sucursales adicionales (1 al 5). Si el</p>	
--	--	--	--	--



número resultante es una 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. De acuerdo al número de sucursales adicionales y el nivel promedio de las mismas se asigna la calificación de acuerdo a la siguiente matriz y se promedia con la calificación de las demás zonas metropolitanas:

		Nivel Promedio de Sucursal					
		5	4	3	2	1	
Calificación	1	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	1
	2	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	2
	3	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	3
	4	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	4
	5	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	5
	6	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	6
	7	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	7
	8	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	8
	9	2.0	2.0	1.6	1.2	0.8	9
	10	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	10
	11	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	11
	12	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	12
	13	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	13
	14	2.0	2.0	2.0	1.6	1.2	14
	15	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	15
	16	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	16
	17	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	17
	18	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	18
	19	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	19
	20	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	20

Ej. Si la AFORE x tiene adicional a la sucursal que se evalúa en el primer factor (si este es el caso), 7 sucursales nivel 3, la puntuación para la zona metropolitana será de 1.6.

Fórmula de la variable "Sucursal"

$$BR_{Ax} = \frac{\sum_1^n S_{ZM_i}}{n}$$

Donde:

$BR_{Ax}$  = Puntaje de la variable "Sucursal" de la AFORE

$\sum_1^n S_{ZM_i}$  = Suma de las puntuaciones de la AFORE en "Sucursal" en las zonas metropolitanas que apliquen

$n$  = Número de zonas metropolitanas consideradas para la calificación de la Administradora en la variable "Sucursal"

$$S_{ZMi} = SE_{ZMi} + ST_{ZMi} + SA_{ZMi};$$

Donde:

$S_{ZMi}$  = 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:

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

Donde:

$SE_{ZMi}$  = 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.

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

Donde:

$ST_{ZMi}$  = 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 "Relaciones de sucursales vs trabajadores registrados"

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

Donde:

$T_{iZM_i}$  = Límite inferior del promedio de trabajadores registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la industria, en la zona metropolitana  $i$

$\mu TS_{iZM_i}$  = Promedio de trabajadores registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la industria, en la zona metropolitana  $i$

$\sigma^2 TS_{iZM_i}$  = Desviación estándar de la distribución de trabajadores registrados por sucursal de nivel 4 y 5, de la industria en la zona metropolitana  $i$

$$TS_{ZM_i} = \mu TS_{iZM_i} + 0.5\sigma^2 TS_{iZM_i}$$

Donde

$TS_{ZM_i}$  = Límite superior del promedio de trabajadores registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la industria, en la zona metropolitana  $i$

$\mu TS_{iZM_i}$  = Promedio de trabajadores registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la zona metropolitana  $i$

$\sigma^2 TS_{iZM_i}$  = Desviación estándar de la distribución de trabajadores registrados por sucursal de nivel 4 y 5, de la industria en la zona metropolitana  $i$

$$\mu TS_{iZM_i} = \frac{\sum_{i=1}^{11} \frac{TR_{A_iZM_i}}{EC_{A_iZM_i} + EQ_{A_iZM_i}}}{11}$$

Donde

$\mu TS_{iZM_i}$  = Promedio de trabajadores registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona metropolitana  $i$

$TR_{A_iZM_i}$  = Trabajadores registrados de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

$EC_{A_iZM_i}$  = Sucursales de Nivel 4 en la zona metropolitana  $i$

$EQ_{A_iZM_i}$  = Sucursales de Nivel 5 en la zona metropolitana  $i$

La puntuación de la AFORE por "Sucursales adicionales" ( $SA_{ZM_i}$ ) 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.

$$\mu PA_{A_xZM_i} = \frac{(E_{AD1ZM_i}) + (E_{AD2ZM_i} * 2) + (E_{AD3ZM_i} * 3) + (E_{AD4ZM_i} * 4) + (E_{AD5ZM_i} * 5)}{E_{ADTZM_i}}$$

Donde:

$SA_{ZM_i}$  = Puntuación de la AFORE  $x$  por "Sucursales adicionales" en la zona metropolitana  $i$

$\mu PA_{A_xZM_i}$  = Nivel promedio de las sucursales adicionales de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

$E_{AD1ZM_i}$  = Sucursales adicionales de nivel 1 de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

$E_{AD2ZM_i}$  = Sucursales adicionales de nivel 2 de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

$E_{AD3ZM_i}$  = Sucursales adicionales de nivel 3 de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

$E_{AD4ZM_i}$  = Sucursales adicionales de nivel 4 de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

$E_{AD5ZM_i}$  = Sucursales adicionales de nivel 5 de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

$E_{ADTZM_i}$  = Total de sucursales adicionales de la AFORE  $x$  en la zona metropolitana  $i$

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador																												
5	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 (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 (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 border="1"> <thead> <tr> <th>Porcentaje de llamadas respondidas en menos de 20 segundos</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Porcentaje de llamadas abandonadas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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%	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%	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%																															
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%																															

Fórmula de la variable "CAT"

$$CT_{Ax} = 0.5 PC_{Ax} + 0.5 PA_{Ax}$$

Donde:

$CT_{Ax}$  = Puntaje de la variable "CAT" de la AFORE x

$PC_{Ax}$  = Puntaje por "Llamadas contestadas en menos de 20 segundos" de la AFORE x

$PA_{Ax}$  = Puntaje por "Llamadas abandonadas" de la AFORE x

Donde  $PC_{Ax}$  y  $PA_{Ax}$  se calculan ubicando los resultados de las siguientes fórmulas en las tablas que aparecen en la descripción de la variable.

$$PC_{Ax} = \frac{LCt}{LTt}$$

$$PA_{Ax} = \frac{LAt}{LTt}$$

Donde:

$LCt$ = Llamadas contestadas en el CAT en menos de 20 segundos de la AFORE x, en el periodo

$LAt$ = Llamadas abandonadas en el CAT de la AFORE x, en el periodo

$LTt$ = Total de llamadas recibidas en el CAT de la AFORE x, en el periodo

Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
6	Servicios en Línea	Corresponde al número de servicios básicos y de valor agregado que la AFORE otorga por medio de su página web y chat.  Se consideran los servicios especificados en el Anexo 4.	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"

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

Donde:

$SL_{Ax}$  =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





Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
7	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"

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

Donde:

$SM_{Ax}$  = 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 ofrece.



### Fórmula del Indicador "Cobertura"

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

Donde:

$C_{Ax}$  = 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	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
8	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 aportaciones voluntarias mayores o iguales a \$50.00 entre el total de trabajadores registrados, sin considerar trabajadores ISSSTE que estuvieron activos en el periodo de medición.</p> <p>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>	Desempeño de ahorro voluntario y solidario

Fórmula de la variable "Desempeño en ahorro voluntario y ahorro solidario"

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

Donde:

$DAVyS_{Ax}$  = 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.

$\beta$  = Factor de estandarización (peso de la variable Desempeño en ahorro voluntario y ahorro solidario, 0.8)

$$Dav_{Ax} = \log \left[ \frac{AAV_{t_{Ax}} * TAV_{t_{Ax}}}{TR_{Ax}} \right]$$



Donde:

$AAVt_{Ax}$  = 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

$$Das_{Ax} = \frac{TAs_{t_{Ax}}}{TRI_{Ax}}$$

Donde:

$TAs_{t_{Ax}}$  = Total de trabajadores de la AFORE x, que realizaron ahorro solidario en el periodo

Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
9	Nuevos ahorradores	<p>Considera el número de nuevos aportantes en el sistema.</p> <p>Se cuentan los trabajadores que realizaron su primera aportación de ahorro en su cuenta, si un trabajador se traspasa y realizó su primera aportación, éste ya no cuenta para la Administradora de destino.</p>	<p>Total de nuevos ahorradores que realizaron aportaciones voluntarias por cada diez mil cuentas registradas en la Administradora el periodo de medición entre el máximo de la industria de nuevos ahorradores por cada diez mil cuentas registradas.</p> <p>Se consideran ahorradores que realizaron aportaciones voluntarias en ventanilla mayor o igual a \$50.00</p> <p>La calificación máxima es 100% y la mínima 0%.</p>	Desempeño de nuevos ahorradores



Fórmula de la variable “Desempeño de Nuevos Ahorradores”

$$DNA_{Ax} = \frac{TNAV_{Ax}}{TNAV_{Amax}}$$

Donde:

$DNA_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Desempeño de nuevos ahorradores” de la AFORE x

$TNAV_{tAx}$  = Total de trabajadores únicos de la AFORE x que realizaron aportaciones de ahorro voluntario por primera vez en el periodo por cada 10,000 mil cuentas registradas en la AFORE x

$TNAV_{tAmax}$  =  $TNAV_{tAx}$  máximo del sistema

### Fórmula del indicador de “Ahorro voluntario y ahorro solidario”

$$A_{Ax} = DAVyS_{Ax}P_{AS} + DNA_{Ax}P_{NA}$$

Donde:

$A_{Ax}$  = 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

$P_{AS}$  = Ponderador de la variable “Desempeño en ahorro voluntario”

$DNA_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Desempeño de nuevos ahorradores” de la AFORE x

$P_{NA}$  = ponderador de la variable “Desempeño de nuevos ahorradores” (0.2)



e-SAR				
Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
10	Pre Registro	Corresponde al porcentaje de solicitudes de registro que son atendidas por la AFORE, con respecto a las solicitudes de pre registro que recibe por e-SAR. También, incluye un componente de tiempo de atención.	<p>Se obtienen los registros concretados de trabajadores que solicitaron su pre-registro mediante el portal e-SAR.</p> <p>Con los registros se obtiene la efectividad en la conclusión del trámite por parte de la Administradora, respecto a lo que la AFORE logró concretar en relación a lo que le fue solicitado. También, se obtienen los registros concluidos por una Administradora diferente.</p> <p>Con ambas variables se obtiene la efectividad de atención y conclusión por parte de la Administradora dividiendo el número de solicitudes concluidas entre las que se pre registraron en la AFORE.</p> <p>Se penaliza en puntaje la efectividad de atención y conclusión de una Administradora competidora respecto a los pre registros solicitados en la AFORE, así como una penalización por pre registros solicitados y no atendidos por la AFORE (relación entre</p>	e-SAR



			<p>concluidos entre el total solicitado).</p> <p>Por otro lado, el tiempo promedio de atención (días hábiles) a las solicitudes de pre-registro 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 solicitudes de pre registro de la AFORE con mayor tiempo promedio de atención.</p> <p>Se tomarán las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• De igual modo, 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.</li> </ul> <p>El tiempo se calcula entre el día hábil siguiente a la pre solicitud de registro y la</p>
--	--	--	---



			fecha de certificación del trámite.  La calificación mínima será 0% y la máxima 100%.  Se ponderan ambas puntuaciones para obtener la puntuación de la variable pre registro.	
<p>Fórmula de la variable “Efectividad pre registro”</p> $ERg_{Ax} = \left[ \left( \frac{Rslma_{Ax}}{Rslsa_{Ax}} \right) - (FROA_{Ax}) - (FNRA_{Ax}) \right]$ <p>Donde: <math>ERg_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Pre registro” de la AFORE x <math>Rslma_{Ax}</math> = Número de solicitudes de Pre registro que fueron liquidadas por la AFORE x en el periodo. <math>Rslsa_{Ax}</math> = Número Total de solicitudes de Pre registro que fueron liquidadas y que fueron solicitadas a la AFORE x en el periodo. <math>FROA_{Ax}</math> = Factor de Puntuación negativa de la Afore x por la conclusión de solicitudes de pre registro solicitadas a la AFORE x, que fueron culminadas por otra AFORE en el periodo. <math>FNRA_{Ax}</math> = Factor de puntuación negativa de la Afore x por la no atención de solicitudes de pre Registro solicitadas a la AFORE x en el periodo.</p> $TAR_{Ax} = \left[ 1 - \frac{DA_{Ax} * \beta}{DA_I} \right]$ <p>Donde: <math>TAR_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Tiempo de atención del pre registro” <math>DA_{Ax}</math> = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a los Pre registros de la AFORE x (sólo se consideran registros liquidados) <math>DA_I</math> = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a las solicitudes de Pre registro de la industria <math>\beta</math> = Factor de estandarización (Peso de la variable)</p>				



11	Domiciliación	<p>Corresponde al porcentaje de solicitudes de domiciliación que son atendidas por la AFORE, en relación con un referente de la propia industria.</p> <p>Incluye un componente de tiempo de atención.</p>	<p>Se obtienen los porcentajes de atención a las solicitudes de domiciliación que la AFORE recibe por e-SAR dividiendo número de solicitudes de domiciliación recibidas por e-SAR que fueron atendidas por la AFORE entre número de solicitudes totales de domiciliación recibidas por la AFORE a través de e-SAR.</p> <p>Se establece relación entre dichos porcentajes con la industria tomando el máximo como referencia y se obtiene la calificación de la AFORE.</p> <p>Se calcula el tiempo promedio que tardó la afore en atender las solicitudes de domiciliación recibidas por e-SAR y se le asigna una puntuación, de acuerdo con un tabulador definido por la CONSAR, con base en los tiempos normado y óptimo para este servicio.</p> <p>Se ponderan ambas puntuaciones para obtener la puntuación de la variable domiciliación.</p>	e-SAR
----	---------------	---	--	-------

Fórmula de la variable "Efectividad de domiciliación"

$$ED_{Ax} = \left[ \left( \frac{SD_{Ax}}{TSD_{Ax}} \right) - (FRNAD_{Ax}) + (FNRA_{Ax}) \right]$$

Donde:

$ED_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Domiciliación” de la AFORE x

$SD_{Ax}$  = Número de solicitudes de domiciliación que fueron aceptadas por la AFORE x en el periodo.

$TSD_{Ax}$  = Número Total de solicitudes de domiciliación que fueron solicitadas a la AFORE x en el periodo.

$FRNAD_{Ax}$  = Factor de puntuación negativa de la AFORE x por el rechazo o la no atención de solicitudes de domiciliación solicitadas a la AFORE x en el periodo.

$FNRA_{Ax}$  = Factor de bonificación de puntuación de la AFORE x, por la aceptación de la solicitud de domiciliación, pero que no se logró formalizar la solicitud por causas no atribuibles a la AFORE x en el periodo.

$$TAD_{Ax} = \left[ 1 - \frac{DA_{Ax} \cdot \beta}{DA_I} \right]$$

Donde:

$TAD_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Tiempo de atención de la domiciliación”

$DA_{Ax}$  = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a la domiciliación de la AFORE x (sólo se consideran domiciliaciones aceptadas) en el periodo

$DA_I$  = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a las domiciliaciones de la industria

$\beta$  = Factor de estandarización (peso de la variable)

Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
12	Selección de SIEFORE	Corresponde al porcentaje de solicitudes de selección de SIEFORE que son atendidas por la AFORE, en relación con un referente de la propia industria.  Incluye un componente de tiempo de atención.	Se obtienen los porcentajes de atención a las solicitudes de selección de SIEFORE que la AFORE recibe por e-SAR dividiendo número de solicitudes de selección de SIEFORE recibidas por e-SAR que fueron atendidas por la AFORE entre número de solicitudes totales de selección de	e-SAR

			<p>SIEFORE recibidas por la AFORE a través de e-SAR.</p> <p>Se calcula el tiempo promedio que tardó la afore en atender las solicitudes de selección de SIEFORE recibidas por e-SAR y se le asigna una puntuación, de acuerdo con un tabulador definido por la CONSAR</p> <p>Se ponderan ambas puntuaciones para obtener la puntuación de la variable de selección de SIEFORE.</p>	
--	--	--	--	--

Fórmula de la variable “Efectividad en selección de SIEFORE”

$$ES_{Ax} = \left[ \left( \frac{SS_{Ax}}{TSS_{Ax}} \right) \right]$$

Donde:

$ES_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Selección de SIEFORE” de la AFORE x

$SS_{Ax}$  = Número de solicitudes de cambio de SIEFORE que fueron aceptadas por la AFORE x en el periodo.

$TSS_{Ax}$  = Número total de solicitudes de cambio de SIEFORE que fueron solicitadas a la AFORE x en el periodo.

$$TAS_{Ax} = \left[ 1 - \frac{SA_{Ax} \cdot \beta}{SA_I} \right]$$

Donde:

$TAS_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Tiempo de atención en selección de SIEFORE”

$SA_{Ax}$  = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a la selección de SIEFORE de la AFORE x (sólo se consideran domiciliaciones aceptadas)

$SA_I$  = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a la selección de SIEFORE de la Industria en el periodo



$\beta$  =Factor de estandarización (peso de la variable)

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
13	Contacto pre-solicitud de retiro	Corresponde al porcentaje de solicitudes de contacto en las pre-solicitudes de retiro que son atendidas por la AFORE, en relación con un referente de la propia industria.	Se obtienen los porcentajes de atención en contacto de pre-solicitudes de retiro que la AFORE recibe por e-SAR dividiendo número de solicitudes recibidas por e-SAR que fueron atendidas por la AFORE entre número de solicitudes totales recibidas por la AFORE a través de e-SAR.	e-SAR

Fórmula de la variable “Efectividad en contacto en pre registro de retiro”

$$ER_{Ax} = \left[ \left( \frac{RD_{Ax}}{TSR_{Ax}} \right) \right]$$

Donde:

$ER_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Efectividad en contacto en pre registro de retiro” de la AFORE x

$SR_{Ax}$  = Número de solicitudes de contacto en pre registro de retiro que fueron aceptadas por la AFORE x en el periodo.

$TSR_{Ax}$  = Número total de solicitudes de pre registro de retiro que fueron solicitadas a la AFORE x en el periodo.





Fórmula del indicador “e-SAR”

$$e - SAR_{Ax} = ERg_{Ax} + TAR_{Ax} + ED_{Ax} + TAD_{Ax} + ES_{Ax} + TAS_{Ax} + ER_{Ax}$$

Donde:

$e - SAR_{Ax}$  = Puntaje del indicador “e-SAR” de la AFORE x

$ERg_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Pre registro” de la AFORE x

$TAR_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Tiempo de atención del pre registro”

$ED_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Domiciliación” de la AFORE x

$TAD_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Tiempo de atención de la domiciliación”

$ES_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Efectividad en selección de SIEFORE”

$TAS_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Tiempo de atención en selección de SIEFORE”

$ER_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Efectividad en contacto en pre registro de retiro”





**Anexo 1**  
**Catálogo de zonas metropolitanas**

No.	ZONA METROPOLITANA	MUNICIPIOS QUE LA COMPONEN
1	Aguascalientes	Aguascalientes Jesús María San Francisco de Los Romo
2	Tijuana	Playas de Rosarito Tecate Tijuana
3	Mexicali	Mexicali
4	La Laguna	Francisco I. Madero Matamoros Torreón Gómez Palacio Lerdo
5	Saltillo	Arteaga Ramos Arizpe Saltillo
6	Monclova-Frontera	Castaños Frontera Monclova San Buenaventura
7	Piedras Negras	Nava Piedras Negras
8	Colima-Villa De Álvarez	Colima Comala Coquimatlán Cauhtémoc Villa de Álvarez
9	Tecomán	Armería Tecomán
10	Tuxtla Gutiérrez	Berriozábal





		Chiapa de Corzo San Fernando Suchiapa Tuxtla Gutiérrez
11	Juárez	Juárez
12	Chihuahua	Aldama Aguiles Serdán Chihuahua
13	Valle De México	Álvaro Obregón Azcapotzalco Benito Juárez Coyoacán Cuajimalpa de Morelos Cuauhtémoc Gustavo A. Madero Iztacalco Iztapalapa La Magdalena Contreras Miguel Hidalgo Milpa Alta Tláhuac Tlalpan Venustiano Carranza Xochimilco Tizayuca Acolman Amecameca Apaxco Atenco Atizapán de Zaragoza Atlautla Axapusco Ayapango Chalco Chiautla Chicoloapan Chiconcuac Chimalhuacán Coacalco de Berriozábal Cocotitlán



	Coyotepec
	Cuautitlán
	Cuautitlán Izcalli
	Ecatepec de Morelos
	Ecatzingo
	Huehuetoca
	Hueypoxtla
	Huixquilucan
	Isidro Fabela
	Ixtapaluca
	Jaltenco
	Jilotzingo
	Juchitepec
	La Paz
	Melchor Ocampo
	Naucalpan de Juárez
	Nextlalpan
	Nezahualcóyotl
	Nicolás Romero
	Nopaltepec
	Otumba
	Ozumba
	Papalotla
	San Martin de Las Pirámides
	Tecámac
	Temamatla
	Temascalapa
	Tenango del Aire
	Teoloyucan
	Teotihuacán
	Tepetlaoxtoc
	Tepetlixpa
	Tepotzotlán
	Tequixquiac
	Texcoco
	Tezoyuca
	Tlalmanalco
	Tlalnepantla de Baz
	Tonanitla
	Tultepec
	Tultitlán
	Valle de Chalco Solidaridad
	Villa del Carbón





		Zumpango
14	León	León Silao de La Victoria
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 de la Reforma Mineral del Monte Pachuca de Soto San Agustín Tlaxiaca Zapotlán de Juárez Zempoala
19	Tulancingo	Cuatepec de Hinojosa Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero Tulancingo de Bravo
20	Tula	Atitalaquia Atotonilco de Tula Tlahuelilpán Tlaxcoapan Tula de Allende
21	Guadalajara	El Salto Guadalajara Ixtlahuacán de los Membrillos Juanacatlán San Pedro Tlaquepaque Tlajomulco de Zúñiga Tonalá Zapopan Acatlán de Juárez Zapotlanejo



22	Puerto Vallarta	Puerto Vallarta Bahía de Banderas
23	Ocotlán	Ocotlán Poncitlán Jamay
24	Toluca	Almoloya de Juárez Calimaya Chapultepec Lerma Metepac Mexicaltzingo Ocoyoacac Otzolotepec Rayón San Antonio La Isla San Mateo Atenco Temoaya Toluca Xonacatlán Zinacantepec Tenango del Valle
25	Morelia	Charo Morelia Tarímbaro
26	Zamora	Jacona Zamora
27	La Piedad-Pénjamo	Pénjamo La Piedad
28	Cuernavaca	Cuernavaca Emiliano Zapata Huitzilac Jiutepec Temixco Tepoztlán Tlaltizapán de Zapata Xochitepec





29	Cuautla	Atlatlahucan Ayala Cuautla Tlayacapan Yautepec Yecapixtla
30	Tepic	Tepic Xalisco
31	Monterrey	Apodaca Cadereyta Jiménez El Carmen García General Escobedo Guadalupe Juárez Monterrey Salinas Victoria San Nicolás de Los Garza San Pedro Garza García Santa Catarina Santiago Abasolo Ciénega de Flores General Zuazua Hidalgo Pesquería
32	Oaxaca	Ánimas Trujano 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 San Lorenzo Cacaotepec San Pablo Etlá San Sebastián Tutla Santa Cruz Amilpas Santa Cruz Xoxocotlán Santa Lucía del Camino





		<p>Santa María Atzompa          Santa María Coyotepec          Santa María del Tule          Santo Domingo Tomaltepec          Soledad Etla          Tlalixtac de Cabrera          Villa de Etla          Villa de Zaachila          Magdalena Apasco          Nazareno Etla</p>
33	Tehuantepec	<p>Salina Cruz          San Blas Atempa          Santo Domingo Tehuantepec          San Pedro Huilotepec          Santa María Mixtequilla</p>
34	Puebla-Tlaxcala	<p>Acajete          Amozoc          Chiautzingo          Coronango          Cautlancingo          Domingo Arenas          Huejotzingo          Juan C. Bonilla          Ocoyucan          Puebla          San Andrés Cholula          San Felipe Teotlancingo          San Gregorio Atzompa          San Martín Texmelucan          San Miguel Xoxtla          San Pedro Cholula          San Salvador el Verde          Tepatlaxco de Hidalgo          Tlaltenango          San Juan Huactzinco          San Lorenzo Axocomanitla          Santa Ana Nopalucan          Santa Apolonia Teacalco          Santa Catarina Ayometla          Santa Cruz Quilehtla          Acuananala de Miguel Hidalgo</p>





		Ixtacuixtla de Mariano Matamoros Mazatecochco de José María Morelos Natívitás Papalotla de Xicohténcatl San Jerónimo Zacualpan San Pablo del Monte Tenancingo Teolochochco Tepetitla de Lardizábal Tepeyanco Tetlatlahuca Xicohtzinco Zacatelco
35	Tehuacán	Santiago Miahuatlán Tehuacán
36	Querétaro	Corregidora El Marqués Huimilpan Querétaro Apaseo El Alto
37	Cancún	Benito Juárez Isla Mujeres
38	San Luis Potosí	San Luis Potosí Soledad de Graciano Sánchez Zaragoza
39	Rioverde	Ciudad Fernández Rioverde
40	Guaymas	Empalme Guaymas
41	Villahermosa	Centro Nacajuca
42	Tampico	Altamira Ciudad Madero Tampico Pánuco



		Pueblo Viejo
43	Reynosa	Reynosa Río Bravo
44	Matamoros	Matamoros
45	Nuevo Laredo	Nuevo Laredo
46	Tlaxcala-Apizaco	Amaxac de Guerrero Apetatitlán de Antonio Carvajal Apizaco Chiautempan Contla de Juan Cuamatzi Cuaxomulco La Magdalena Tlaltelulco Panotla San Damián Texóloc San Francisco Tetlanohcan Santa Cruz Tlaxcala Santa Isabel Xiloxotla Tetla de La Solidaridad Tlaxcala Tocatlán Totolac Tzompantepec Xaloztoc Yauhquemehcan
47	Veracruz	Alvarado Boca del Río Jamapa Medellín de Bravo Veracruz Manlio Fabio Altamirano
48	Xalapa	Banderilla Coatepec Emiliano Zapata Jilotepec Rafael Lucio Tlalnahuayocan Xalapa





		Coacoatzintla Xico
49	Pozarica	Cazones de Herrera Coatzintla Papantla Poza Rica de Hidalgo Tihuatlán
50	Orizaba	Atzacan Camerino Z. Mendoza Huiloapan de Cuauhtémoc Ixhuatlancillo Ixtaczoquitlán Maltrata Mariano Escobedo Nogales Orizaba Rafael Delgado Río Blanco Tlilapan San Andrés Tenejapan
51	Minatitlán	Chinameca Cosoleacaque Jáltipan Minatitlán Oteapan Zaragoza
52	Coatzacoalcos	Coatzacoalcos Ixhuatlán 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 Acanceh Hunucmá Samahil Timucuy Tixkokob Tixpéhual
56	Zacatecas-Guadalupe	Guadalupe Morelos Zacatecas Trancoso Vetagrande
57	Celaya	Celaya Comonfort Cortazar Villagrán
58	Tianguistenco	Almoleya del Río Atizapán Capulhuac Texcalyacac Tianguistenco Xalatlaco
59	Teziutlán	Chignautla Teziutlán
60	Ensenada	Ensenada
61	La Paz	La Paz Comondú Los Cabos Mulegé
62	Campeche	Campeche Carmen Champutón



		Escárcega
63	Culiacán	Culiacán Ahome Guasave Navolato
64	Mazatlán	Mazatlán
65	Tapachula	Tapachula
66	Delicias	Delicias Meoqui
67	Hidalgo Del Parral	Hidalgo del Parral San Francisco del Oro
68	Durango	Durango
69	Guanajuato	Guanajuato
70	Chilpancingo	Chilpancingo de Los Bravo Eduardo Neri
71	Chetumal	Othón P. Blanco
72	Hermosillo	Hermosillo
73	Nogales	Nogales
74	Ciudad Victoria	Victoria



**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 <a href="http://www.e-sar.com">www.e-sar.com</a>





### Anexo 3 Catálogo de Servicios para Sucursales

ID. Servicio	Servicio
1	Retiro total IMSS
2	Retiro total ISSSTE
3	Retiro parcial IMSS
4	Retiro parcial ISSSTE
5	Retiro programado IMSS
6	Retiro programado ISSSTE
7	Recepción de aportación voluntaria
8	Disposición de recursos de ahorro voluntario
9	Solicitud de domiciliación de ahorro voluntario a través del portal <a href="http://www.e-sar.com">www.e-sar.com</a> *
10	Recuperación de recursos por retiro parcial
11	Separación de cuentas
12	Unificación de cuentas
13	Unificación de recursos IMSS
14	Unificación de recursos ISSSTE
15	Modificación de datos Certificables
16	Selección de SIEFORE
17	Registro de trabajador independiente
18	Registro de trabajador misma AFORE
19	Registro de trabajador diferente AFORE
20	Traspaso AFORE-AFORE
21	Reimpresión de estado de cuenta
22	Consulta de resumen de saldos
23	Impresión de detalle de movimientos
24	Reimpresión de informe previsional
25	Emisión de constancia de retención de impuestos
26	Recertificación
27	Orientación sobre cuenta individual
28	Orientación y promoción del ahorro voluntario

\* Reportar en ceros en el campo 09 ya que no es un servicio que se inicie en sucursal.

## 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	Trasposos
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