

Índice de Desempeño Operativo (IDEO)

El Índice de Desempeño Operativo (IDEO) es un indicador que compara el desempeño de las Afores respecto a su cobertura y calidad operativa, así como evalúa las acciones impulsadas en apego a las modificaciones a las Disposiciones de carácter general emitidas en relación con sus Asesores Previsionales, para favorecer el registro de las cuentas individuales y el ahorro voluntario.

Bajo este esquema, se pretende incentivar a las Afores a brindar una mayor variedad y mejor calidad en sus servicios, así como mitigar malas prácticas que vulneren los derechos y el patrimonio pensionario de las y los ahorradores.

De esta manera, se evalúa a las Afores para conocer en qué medida alinean sus esfuerzos a la estrategia integral de la CONSAR para **posicionar** a las y los **trabajadores** como **eje central** del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), privilegiando su bienestar en su transición hacia un retiro digno y cómodo.

El detalle de la estructura del indicador se encuentra en la metodología, que incluye **cuatro indicadores** que, a su vez, están compuestos por **11 subindicadores** y más de **40 variables**.

En el ejercicio 2022, las posiciones logradas por las Administradoras fueron las siguientes¹:

Posición de las Afores por Indicador

Afore	Calidad Operativa (35%)	Ahorro Voluntario (25%)	Nuevos Registros (25%)	Cobertura (15%)
 Profuturo®	8	1	1	3
 SURA	10	2	2	8
 Afore Coppel	1	10	3	2
 afore XXI BANORTE	3	5	6	4
 Citibanamex Afore	4	7	5	10
 InverCap	7	3	10	5
 Principal™	5	4	8	7
 Afore Azteca	9	8	4	1
 PENSIONISSSTE	2	6	7	9
 INBURSA Afore	6	9	9	6

¹ El número indica la posición de la Administradora en cada indicador en orden descendente, es decir, el 1 señala a la Afore con mejor desempeño en el rubro, mientras que el 10 muestra a la que tiene más oportunidades de mejora.

Metodología.

Para el 2022, el Índice se construye con los siguientes indicadores:

Calidad operativa.

- Mide la rapidez y la efectividad que la Afore tarda en atender y concluir 13 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 iniciados vs concluidos.
- Traspasos mal gestionados.

Ahorro Voluntario

- Mide el incremento del ahorro voluntario de los clientes, con base en el comportamiento de la industria.
- Considera a las y los trabajadores que realizaron aportaciones voluntarias por primera vez.

Subindicadores

- Desempeño en Ahorro Voluntario.
- Nuevos ahorradores.

Nuevos Registros

- Mide las cuentas propias que fueron registradas dentro de la Administradora con relación al promedio de cuentas que tiene la industria.
- Considera las cuentas de otra Administradora y de la Prestadora de Servicios que fueron registradas por una Afore con relación al número de cuentas que ya tiene registrada la institución.
- Considera la diferencia en el número total de cuentas registradas de un período en comparación con el período inmediato anterior.

Subindicadores

- Misma Afore.
- Diferente Afore.
- Crecimiento.

Cobertura

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

Subindicadores

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



Índice de Desempeño Operativo (IDEO)

$$CIDO_{Ax} = O_{Ax}P_O + A_{Ax}P_A + CR_{t,i}P_R + C_{Ax}P_C$$

Donde:

$CIDO_{Ax}$ = Calificación del Índice de Desempeño Operativo de las Afores

O_{Ax} = Calificación del indicador de calidad operativa de la Afore

P_O = Ponderador del indicador de calidad operativa

A_{Ax} = Calificación del indicador de ahorro voluntario de la Afore

P_A = Ponderador del indicador de ahorro voluntario

$CR_{t,i}$ = Calificación del indicador de Nuevos Registros

P_R = Ponderador del indicador de Nuevos Registros

C_{Ax} = Calificación del indicador de cobertura de la Afore

P_C = Ponderador del indicador de cobertura





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 período 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>Tiempo de ejecución de retiros (parcial, total y programado) y las disposiciones de recursos de ahorro voluntario y modificaciones de datos certificables.</p> <p>Se considera concluido cuando el recurso ha sido liquidado.</p> <p>En el caso de modificación de datos, se considera concluido cuando la solicitud es recibida por PROCESAR.</p> <p>Tiempo Óptimo: 3 días hábiles. Tiempo Normado: de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	Calidad Operativa





		<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 (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</p>	<p>Tiempo de ejecución de registros (misma Afore, diferente Afore, trabajadores no Afiliados)</p> <p>El registro se considera concluido cuando se apertura la cuenta individual.</p> <p>Tiempo Óptimo: 5 días hábiles. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p>	
			<p>Tiempo de ejecución de reimpresión del estado de cuenta y recepción de aportaciones voluntarias.</p> <p>Las reimpresiones se consideran concluidas cuando se entrega el documento impreso o electrónico al trabajador.</p> <p>La recepción de una aportación voluntaria se considera concluida cuando el trabajador entrega el recurso.</p>	





		trimestres para obtener la calificación anual.	Tiempo Óptimo: 0 día hábil. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.	
--	--	--	--	--

Fórmula del subindicador "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_{Ax} = Puntaje del subindicador "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





Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
2	Servicios iniciados vs concluidos	<p>Corresponde al número de servicios que la Administradora concluye con respecto al total de servicios iniciados 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 período, entre el total de solicitudes del servicio en el mismo período 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 del subindicador "Servicios iniciados vs concluidos"

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

Donde:

IC_{Ax} =Puntaje del subindicador "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





Nº	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 período 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 considera la suma de todos los trasposos mal gestionados de las Afores.</p>	Número de trasposos mal gestionados de la Afore en el período de medición, entre el número de trasposos mal gestionados de la Afore con mayor número de trasposos mal gestionados.	Calidad Operativa

Fórmula del subindicador "Trasposos mal gestionados"

$$TG_{Ax} = \frac{It_{Ax} + 2Ct_{Ax}}{IT_{MAX}}$$

Donde:

TG_{Ax} = Puntaje del subindicador "Trasposos mal gestionados"

It_{Ax} = Número de trasposos mal gestionados de la Afore x en el período

$2Ct_{Ax}$ = Número de trasposos mal gestionados identificados por CONSAR en el período

IT_{MAX} = Total de trasposos mal gestionados, de la Afore con mayor número de trasposos mal gestionados (identificados por CONSAR y reportados por la Administradora)





Fórmula del Indicador de “Calidad Operativa”

$$O_{Ax} = TE_{Ax}P_{TE} + IC_{Ax}P_{IC} - TG_{Ax}P_{TG}$$

Donde:

O_{Ax} = Calificación del indicador de calidad operativa

TE_{Ax} =Puntaje del subindicador “Tiempo de ejecución” de la Afore

P_{TE} =Ponderador del subindicador “Tiempo de ejecución”

IC_{Ax} =Puntaje del subindicador “Servicios iniciados vs concluidos” de la Afore

P_{IC} = Ponderador del subindicador “Servicios iniciados vs concluidos”

TG_{Ax} = Puntaje del subindicador “Traspasos mal gestionados” de la Afore

P_{TG} = Ponderador del subindicador “Traspasos mal gestionados”





AHORRO VOLUNTARIO

Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
4	Desempeño en Ahorro voluntario	<p>Considera el número de aportaciones de ahorro voluntario en ventanilla mayor o igual a \$50.00 recibidas por la Afore.</p> <p>Considerando 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.</p> <p>La calificación máxima es 100% y la mínima 0%.</p>	Desempeño de ahorro voluntario

Fórmula del subindicador "Desempeño en ahorro voluntario"

$$DAV_{Ax} = \frac{Dav_{Ax}}{Dav_{MAX_t}}$$

Donde:

DAV_{Ax} = Puntaje del subindicador "Desempeño en ahorro voluntario" de la Afore x

Dav_{Ax} = Puntaje de la variable "Desempeño en ahorro voluntario" de la Afore x

Dav_{MAX_t} = Puntaje de la afore que obtuvo el máximo del subindicador "Desempeño en ahorro voluntario".

TR_{Ax} = Promedio de trabajadores registrados en la Afore x durante el período

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





Donde:

$AAVt_{Ax}$ = Total de aportaciones de ahorro voluntario en la Afore x en el período

$TAVt_{Ax}$ = Total de trabajadores únicos de la Afore x que realizaron aportaciones de ahorro voluntario en el período

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
5	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 realizó aportaciones a ahorro voluntario previo a su traspaso, 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 en el período 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 del subindicador “Nuevos Ahorradores”

$$NA_{Ax} = \frac{TNA_{Ax} / (TTR_{Ax} - TA_{Ax})}{TR_{Max}}$$

Donde:

NA_{Ax} = Puntaje del subindicador “Nuevos ahorradores” de la AFORE x

TNA_{Ax} = Total de trabajadores únicos de la AFORE x que realizaron aportaciones de ahorro voluntario por primera vez en el período por cada 10,000 mil cuentas registradas en la AFORE x

TTR_{Ax} = Total de trabajadores registrados en la Afore x

TA_{Ax} = Total de Ahorradores Voluntarios en la Afore x

TR_{Max} = Puntaje máximo de “Nuevos Ahorradores” de las AFORES en el período de medición.

Fórmula del indicador de “Ahorro voluntario”

$$A_{Ax} = DAV_{Ax}P_{AS} + NA_{Ax}P_{NA}$$

Donde:

A_{Ax} =Calificación del indicador “Ahorro voluntario” de la Afore x

DAV_{Ax} =Puntaje del subindicador “Desempeño en ahorro voluntario” de la Afore

P_{AS} = Ponderador del subindicador “Desempeño en ahorro voluntario”

NA_{Ax} = Puntaje del subindicador “Nuevos ahorradores” de la Afore x

P_{NA} = Ponderador del subindicador “Nuevos ahorradores”





Nuevos Registros

Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
6	Misma Afore	Considera la proporción de las cuentas propias que fueron registradas dentro de la propia Afore en relación con el promedio de cuentas que tienen las Administradoras.	<p>Se obtiene el número de registros asignados a cada Administradora</p> <p>Se obtiene el número de trabajadores registrados dentro de la misma Afore a la que fueron asignadas las cuentas.</p> <p>Se obtiene el promedio de cuentas asignadas que tienen las Administradoras</p> <p>Con las variables anteriores, se obtiene la efectividad de atención y conclusión en el registro.</p>	Nuevos Registros

Fórmula del subindicador "Misma Afore"

$$ma_{t,i} = \frac{RP_{t,i}}{A_{t,i}}$$

Donde para la Afore *i* en el año *t*:

- $ma_{t,i}$ valor del subindicador *Misma Afore*
- $RP_{t,i}$ número de trabajadores que registrados de las cuentas que estaban asignadas en la propia Administradora
- $A_{t,i}$ Promedio de cuentas de trabajadores asignados que tienen las Administradoras





Para estandarizar el indicador:

$$MA_{t,i} = \frac{ma_{t,i}}{\text{Max}(ma_{t,j} | j \in \{1, 2, \dots, 10\})} * 100$$

Donde:

$MA_{t,i}$ = el valor del subindicador “Misma Afore” en el año t para la AFORE i

Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
7	Diferente Afore	Considera la proporción de las cuentas de otra Administradora y prestadora de servicios que fueron registradas por una Afore diferente, en relación con el número de cuentas que ya tiene registrada la institución.	Se obtienen los registros concluidos de trabajadores en una Afore diferente a las que fueron asignadas las cuentas y la Prestadora de Servicio Se obtiene la efectividad de la Afore en la conclusión del trámite de registro de cuentas asignadas a otra Administradora, con relación al total de cuentas asignadas en el período.	Nuevos Registros





			Con ambas variables se obtiene la efectividad de atención y conclusión en el registro de cuentas provenientes de diferentes Afore, dividiendo el número de solicitudes concluidas entre las asignadas.
--	--	--	--

Fórmula para el subindicador "Diferente Afore":

$$DA_{t,i} = \frac{RD_{t,i} + PS_{t,i}}{RT_{t,i}}$$

Donde para la Afore i en el año t :

- $DA_{t,i}$ es el valor del subindicador *Diferente Afore*
- $RD_{t,i}$ es el número de trabajadores que fueron registrados dentro de las cuentas que estaban asignadas en otra Administradora
- $PS_{t,i}$ es el número de trabajadores que fueron registrados dentro de las cuentas de la prestadora de servicios
- $RT_{t,i}$ es el total de cuentas de trabajadores registrados que tiene la Administradora

Para estandarizar el indicador:

$$DA_{t,i} = \frac{da_{t,i}}{\text{Max}(da_{t,j} | j \in \{1, 2, \dots, 10\})} * 100$$

Donde:

- $DA_{t,i}$ el valor del Subindicador **Diferente Afore** en el año t para la Afore i





N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
8	Crecimiento	Considera el incremento en el número total de cuentas registradas de un período en comparación con el período inmediato anterior	Se obtiene el total de registros concretados en el ejercicio evaluado con relación al total de cuentas registradas en el ejercicio anterior, considerando los registros de misma Afore, Prestadora de Servicios, y diferente Afore. Con estas variables se obtiene el crecimiento en el registro que tiene una Administradora.	Nuevos Registros

Fórmula del subindicador "Crecimiento":

$$c_{t,i} = \frac{RP_{t,i} + RD_{t,i} + PS_{t,i}}{RP_{t-1,i} + RD_{t-1,i} + PS_{t-1,i}} - 1$$

Donde para la Afore *i* en el año *t*:

- $c_{t,i}$ es el valor del subindicador de Crecimiento





$$C_{t,i} = \frac{1 + c_{t,i}}{1 + \text{Max}(c_{t,j} | j \in \{1, 2, \dots, 10\})} * 100\%$$

Donde:

- $C_{t,i}$ el valor del Subindicador **Crecimiento** en el año t para la Afore i

Fórmula del indicador "Nuevos Registros"

$$NR_{t,i} = PMA * MA_{t,i} + PDA * DA_{t,i} + PC * C_{t,i}$$

Donde:

- $NR_{t,i}$ la calificación del indicador *Nuevos Registros*
- PMA Ponderador del subindicador "Misma Afore"
- PDA, Ponderador del subindicador "Diferente Afore"
- PC, Ponderador del subindicador "Crecimiento"





COBERTURA

Nº	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
9	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 23 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 anual del indicador, se deberá sacar el promedio de los cuatro trimestres.</p> <p>Para sucursales o unidades especializadas de atención al público:</p>	<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).</p> <p>Para cada zona metropolitana donde se encuentre más del 0.2% de sus trabajadores registrados, la Afore deberá contar con al</p>	Cobertura





		<table border="1" data-bbox="500 262 766 625"> <thead> <tr> <th>Servicios que ofrece la Sucursal</th> <th>Nivel de la Sucursal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>23</td><td>5</td></tr> <tr><td>21-22</td><td>4</td></tr> <tr><td>18-20</td><td>3</td></tr> <tr><td>13-17</td><td>2</td></tr> <tr><td>8-12</td><td>1</td></tr> <tr><td>menos de 8</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> <p data-bbox="446 751 771 781">Para Sucursales Móviles:</p> <table border="1" data-bbox="470 829 760 1218"> <thead> <tr> <th>Servicios que ofrece la Sucursal Móvil</th> <th>Nivel de la Sucursal Móvil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>23</td><td>3</td></tr> <tr><td>21-22</td><td>3</td></tr> <tr><td>18-20</td><td>3</td></tr> <tr><td>13-17</td><td>2</td></tr> <tr><td>8-12</td><td>1</td></tr> <tr><td>menos de 8</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> <p data-bbox="446 1297 824 1365">Esta variable considera 3 factores:</p> <p data-bbox="446 1407 824 1474">a) Relación sucursales vs zonas metropolitanas</p> <p data-bbox="446 1512 824 1732">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>	Servicios que ofrece la Sucursal	Nivel de la Sucursal	23	5	21-22	4	18-20	3	13-17	2	8-12	1	menos de 8	N/A	Servicios que ofrece la Sucursal Móvil	Nivel de la Sucursal Móvil	23	3	21-22	3	18-20	3	13-17	2	8-12	1	menos de 8	N/A	<p data-bbox="863 262 1226 329">menos una sucursal nivel 4 o 5.</p> <p data-bbox="863 367 1226 714">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, si la tiene se tomará en cuenta para su calificación como sucursal adicional.</p> <p data-bbox="863 751 1226 892">Si la Afore tiene una sucursal nivel 5 obtendrá el 100% de la calificación máxima para este factor.</p> <p data-bbox="863 930 1226 1066">Si la Afore tiene una sucursal nivel 4, obtendrá el 80% de la calificación máxima para este factor.</p> <p data-bbox="863 1104 1226 1270">Si la Afore tiene más de una sucursal 4 o 5, las restantes serán tomadas en cuenta para el puntaje de sucursales adicionales.</p> <p data-bbox="841 1308 1226 1407">b) Relación de sucursales vs Trabajadores registrados</p> <p data-bbox="863 1444 1226 1501">Cálculo del promedio y desviación estándar</p> <p data-bbox="863 1507 1226 1633">Para calcular la desviación estándar se debe calcular con las Afores ordenadas alfabéticamente.</p> <p data-bbox="863 1696 1226 1837">Para cada una de las Afores se divide el total de trabajadores registrados en la zona metropolitana</p>	
Servicios que ofrece la Sucursal	Nivel de la Sucursal																															
23	5																															
21-22	4																															
18-20	3																															
13-17	2																															
8-12	1																															
menos de 8	N/A																															
Servicios que ofrece la Sucursal Móvil	Nivel de la Sucursal Móvil																															
23	3																															
21-22	3																															
18-20	3																															
13-17	2																															
8-12	1																															
menos de 8	N/A																															





		<p>b) Relación sucursales vs trabajadores registrados</p> <p>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</p> <p>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 74 zonas metropolitanas establecidas en el Anexo 1.</p>	<p>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 Afores se obtienen la desviación estándar y el promedio del sistema.</p> <p>Límite inferior y superior</p> <p>El límite inferior corresponderá al promedio del sistema menos 0.5 desviaciones estándar.</p> <p>El límite superior será el promedio del sistema más 0.5 desviaciones estándar.</p> <p>Asignación de puntuación</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</p>	
--	--	--	---	--





			<p>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>c) 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>d) 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 si así fue el caso. Se obtiene el promedio ponderado del nivel de las sucursales adicionales (1 al 5). Si el número resultante es una fracción se deberá redondear al número entero más próximo.</p> <p>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 y se</p>	
--	--	--	---	--





			<p>promedia con la calificación de las demás zonas metropolitanas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Nivel Promedio de Sucursal</th> <th></th> </tr> <tr> <th></th> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td rowspan="20" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Calificación</td><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td>0.4</td><td>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>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>20</td></tr> </tbody> </table> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Total de Sucursales Adicionales</p>	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	
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																																																																																																																																				

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 del subindicador "Sucursal"

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

Donde:

BR_{Ax} = Puntaje del subindicador "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 4 en la zona metropolitana i

Eq_{ZMi} = Sucursales de nivel 5 en la zona metropolitana i

y,

→=(Si...) entonces

\vee = ...O...



^ = ..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:

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

μTS_{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

μTS_{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

μTS_{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														
10	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" data-bbox="834 1255 1170 1535"> <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>	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%																	





			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 del subindicador "CAT"

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

Donde:

CT_{Ax} = Puntaje del subindicador "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 período



LAt = Llamadas abandonadas en el CAT de la Afore x, en el período

LIt = Total de llamadas recibidas en el CAT de la Afore x, en el período

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
11	Servicios en Línea	<p>Corresponde al número de servicios básicos y de valor agregado que la Afore otorga por medio de su página web.</p> <p>Se consideran los servicios especificados en el Anexo 4.</p>	<p>Total de servicios que se pueden iniciar y concluir en la página Web de la AFORE entre el total de servicios requeridos más el Total de servicios que se pueden iniciar y concluir en la App Móvil de la AFORE entre el total de servicios requeridos.</p>	Cobertura

Fórmula del subindicador "Servicios en línea"

$$SL_{Ax} = \left(\frac{SL}{SRI} + \frac{SM}{SRm} \right) / 2$$

Donde:

SL_{Ax} =Puntaje del subindicador "Servicios en línea" de la AFORE x

SL =Total, de servicios y de valor agregado que la AFORE x ofrece a través de su página Web especificados en el anexo 4.

SRI = Total de servicios y valor agregado especificados en el anexo 4.

SM = Total de servicios disponibles en aplicaciones para dispositivos móviles especificados en el anexo 4.

SRm = Total de servicios y de valor agregado que se pueden ofrecer a través de dispositivos móviles especificados en el anexo 4.



Fórmula del Indicador "Cobertura"

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

Donde:

C_{Ax} = Calificación del indicador de "Cobertura"

BR_{Ax} = Puntaje del subindicador "Sucursal" de la Afore

P_{BR} = Ponderador del subindicador "Sucursal"

CT_{Ax} = Puntaje del subindicador "CAT" de la Afore

P_{CT} = Ponderador del subindicador "CAT"

SL_{Ax} = Puntaje del subindicador "Servicios en línea" de la Afore

P_{SL} = Ponderador del subindicador "Servicios en línea"





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 Aquiles Serdán Chihuahua
13	Valle De México	Álvaro Obregón Azcapotzalco Benito Juárez Coyoacán Cuajimalpa de Morelos Cauhtémoc 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 Martín 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 Meteppec 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	Cuatla	Atlatlahucan Ayala Cuatla 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





		<p>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 Santa María Atzompa Santa María Coyotepec Santa María del Tule Santo Domingo Tomaltepec Soledad Etlá Tlaxiáctac de Cabrera Villa de Etlá Villa de Zaachila Magdalena Apasco Nazareno Etlá</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</p>





		<p>San Martín Texmelucan San Miguel Xoxtla San Pedro Cholula San Salvador el Verde Tepatlatxco de Hidalgo Tlaltenango San Juan Huactzinco San Lorenzo Axocomanitla Santa Ana Nopalucan Santa Apolonia Teacalco Santa Catarina Ayometla Santa Cruz Quilehtla Acuamanala de Miguel Hidalgo Ixtacuixtla de Mariano Matamoros Mazatecochco de José María Morelos Nativitas Papalotla de Xicohténcatl San Jerónimo Zacualpan San Pablo del Monte Tenancingo Teolochoico Tepetitla de Lardizábal Tepeyanco Tetlatlahuca Xicohtzinco Zacatelco</p>
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





		<p>Cosoleacaque Jáltipan Minatitlán Oteapan Zaragoza</p>
52	Coatzacoalcos	<p>Coatzacoalcos Ixhuatlán del Sureste Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río</p>
53	Córdoba	<p>Amatlán de los Reyes Córdoba Fortín Yanga</p>
54	Acayucan	<p>Acayucan Oluta Soconusco</p>
55	Mérida	<p>Conkal Kanasín Mérida Ucú Umán Acanceh Hunucmá Samahil Timucuy Tixkokob Tixpéhual</p>
56	Zacatecas-Guadalupe	<p>Guadalupe Morelos Zacatecas Trancoso Vetagrande</p>
57	Celaya	<p>Celaya Comonfort Cortazar Villagrán</p>





58	Tianguistenco	Almoloya 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 Champotón 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 no Afiliados
11	Registro misma Afore
12	Registro diferente Afore
13	Reimpresión de estado de cuenta





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	Recuperación de recursos por retiro parcial
10	Separación de cuentas
11	Unificación de cuentas
12	Unificación de recursos IMSS
13	Unificación de recursos ISSSTE
14	Modificación de datos Certificables
15	Selección de SIEFORE
16	Registro de trabajadores no Afiliados
17	Registro de trabajador misma Afore
18	Registro de trabajador diferente Afore
19	Traspaso Afore-Afore
20	Reimpresión de estado de cuenta
21	Consulta de resumen de saldos
22	Impresión de detalle de movimientos
23	Emisión de constancia de retención de impuestos





Anexo 4
Catálogo de 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
No.	¿Se pueden concluir los siguientes servicios por este canal?
14	Reimpresión de estado de cuenta
15	Emisión de constancia de retenciones de impuestos.
16	Consulta de resumen de saldos
17	Selección de SIEFORE
No.	Ahorro Voluntario
18	Este canal tiene vínculos especializados a la promoción del ahorro voluntario
19	Se pueden realizar aportaciones voluntarias a la CI por este canal
No.	Servicios de Valor Agregado
20	Chat o ayuda personalizada en línea
21	Simulador de pensiones
22	Juegos
23	Consultas o validaciones por SMS

