

Dan a Afores nuevas disposiciones de servicio (Reforma 20/11/18)

Dan a Afores nuevas disposiciones de servicio (Reforma 20/11/18) NEGOCIOS / Staff Cd. de México (20 noviembre 2018).- Las Administradoras del Fondo para el Retiro (Afores) deberán cumplir nuevas disposiciones para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, tras una supervisión por parte de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) y un consultor. Consar detalló en un comunicado que hace dos años inició por primera vez visitas de supervisión junto con la consultora EY para revisar la calidad de los servicios que proveen las Afores. A raíz de dicho proceso, se establece que las Administradoras deberán generar e implementar los mecanismos y procesos que les permitan garantizar la atención de las quejas que reciban, así como dar respuesta inicial a las mismas en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Las Afores, además, deberán entregar una carta que contenga los derechos de sus clientes en la atención y seguimiento de consultas, trámites y quejas, así como los niveles de servicio que se compromete a cumplir. Asimismo, la Circular publicada el viernes pasado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) establece los requisitos curriculares mínimos que deben cubrir los agentes de servicio para poder realizar funciones de atención al público, como acreditación de capacitación y un examen de control. Consar detalla que las Afores deberán establecer mecanismos de medición de los tiempos de espera y atención, que a su vez les permita evaluar resultados y llevar a cabo acciones correctivas y preventivas con el objeto de agilizar la atención que proporcionan. "(El regulador) realizará una encuesta anual a fin de recabar la opinión de los usuarios respecto al servicio que les proporcionan las Afore. La información se hará del conocimiento público en el portal de la Consar", refiere el comunicado. Consar señala además que la Circular establece a las Afores la obligación de proporcionar información actualizada y homogénea, así como una evaluación anual de satisfacción de los usuarios, la cual será realizada por el regulador. Se fija también una definición homóloga para el concepto de "queja" y otros relacionados al servicio, para contar con un registro que sea auditable por Consar; las Afores deberán establecer procesos claros y transparentes de atención a las solicitudes de los trabajadores y sus beneficiarios. Hace 2 años, refiere el documento, Consar inició por primera vez visitas de supervisión para revisar la calidad de los servicios que proveen las Afores. "La información recabada a través de las visitas, junto con un amplio diagnóstico elaborado por un consultor, hicieron patente la necesidad de elaborar disposiciones regulatorias que incentivarán una mejora en los servicios", señala. Por ejemplo, señala, los ahorradores del sistema reciben información en ocasiones incompleta o no consistente con la regulación vigente; hay personal de las Afores que no está debidamente capacitado; no existe un mecanismo estandarizado para recibir quejas, entre otras inconsistencias. "Para la integración de este nuevo instrumento normativo, la Consar llevó a cabo un largo y nutrido proceso de intercambio de información y comentarios con la industria de las Afores", expone.