

## Plantean nueva regulación para Afores (Reforma 02/10/18)

Plantean nueva regulación para Afores (Reforma 02/10/18) Notimex Cd. de México (02 octubre 2018).- La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) busca establecer una nueva regulación para fortalecer la calidad de los servicios en el sistema de pensiones. Para ello, el organismo que regula a las Afores envió a la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (Conamer), las disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, en donde se plantean los cambios para la nueva normatividad, que ya se encuentra en consulta pública para su dictamen. Según un comunicado, en la mayoría de las industrias, donde se elige la compra de un bien o la contratación de un servicio por decisión individual, el servicio es un aspecto determinante para la elección o permanencia del cliente con una marca o empresa determinada. "El carácter obligatorio del sistema de pensiones, sin embargo, altera esta relación básica entre el cliente y la empresa, lo que hace necesario crear incentivos para mejorar el servicio", destacó la Comisión que encabeza Carlos Ramírez Fuentes. La propuesta de la Consar incluye aspectos como el establecimiento de procedimientos para la atención de las solicitudes de los usuarios; de un procedimiento y plazo máximo para atender las quejas; requisitos para Agentes de Servicio que atienden a los trabajadores y la entrega de una "Carta de Derechos" para los usuarios. Además de la elaboración de un Programa anual de Cobertura de atención a clientes en toda la República; la necesidad de medir tiempos de espera y de atención en sucursal, así como contar con un registro centralizado para el control de las solicitudes de servicios. En el documento también se definen los procesos de seguimiento y notificación de información de trámites a los usuarios y se establecen criterios para las citas de atención que ofrecen las Afores a los trabajadores. Por ejemplo, cada año, la Consar evaluará la satisfacción de los usuarios. Para hacer este planteamiento, la Consar tomó en cuenta las visitas de inspección en materia de servicios, que se realizaron por primera vez en 2016 y permitieron documentar que existen áreas de oportunidad en materia de la calidad de los servicios que ofrecen las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores). La Comisión realizó una investigación de la mano de un consultor sobre el servicio que brindan las Administradoras, con el objetivo de revisar las mejores prácticas existentes en la materia, realizar un diagnóstico de su nivel de servicio y definir recomendaciones.