

# Indicador +Más AFORE

## Antecedentes

Con el fin de que los más de 61 millones de trabajadores que cuentan con una AFORE conozcan el desempeño que éstas tienen en materia de servicios del Sistema de Ahorro para el Retiro, la CONSAR implementó el Indicador Comparativo de Servicios de las AFORE (+MAS AFORE). A través de este indicador que se actualiza anualmente conforme a la regulación y procesos vigentes, los ahorradores podrán comparar, de una manera sencilla y clara, a las Administradoras en cuanto a los servicios y la operación de los trámites que brindan a sus clientes.

El +MAS AFORE busca incentivar la competencia entre las AFORE, ya que además de los factores críticos para la pensión, como el rendimiento y la comisión, los ahorradores contarán con un indicador adicional para comparar y elegir AFORE, que a su vez incentivará la calidad y la cobertura de los servicios que ofrecen. El indicador se actualiza anualmente, con información del año previo.

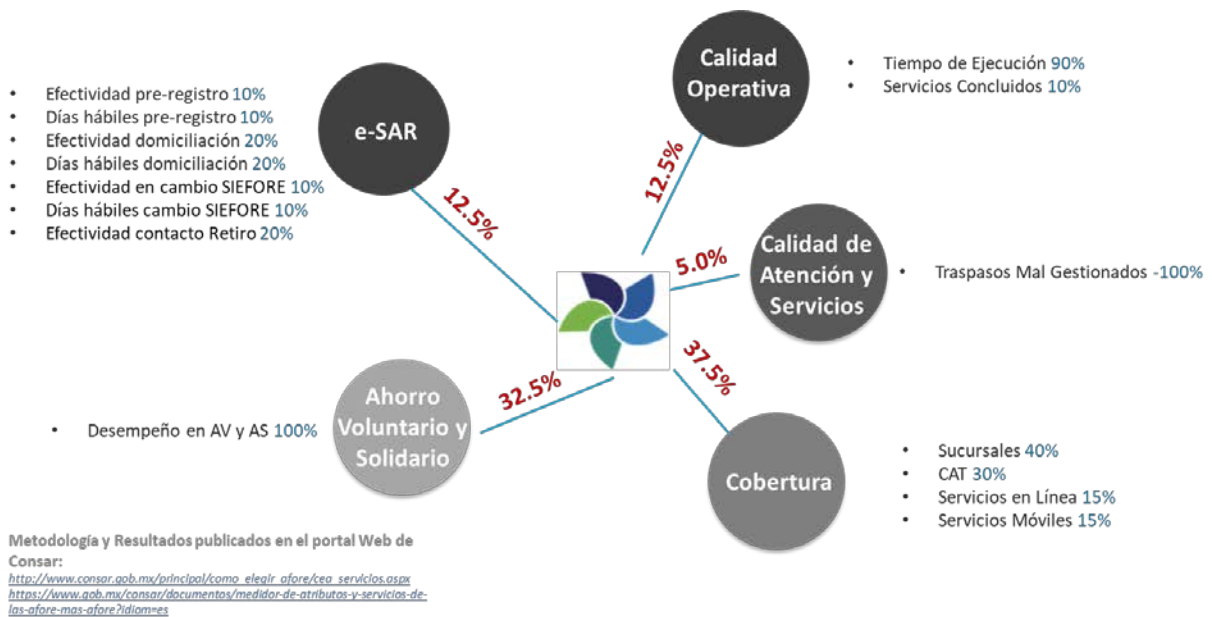
## Descripción del proyecto

### +MAS AFORE 2017

El Indicador de +MAS AFORE mide la cobertura y calidad de los servicios que las AFORE prestan al trabajador, así como el esfuerzo realizado para incentivar el ahorro de los trabajadores y evitar malas prácticas en la industria, así como brindar oportunidad a los trabajadores para realizar servicios no presenciales. Lo anterior a través de una metodología que incluye cinco Indicadores compuestos por 15 Subindicadores y 66 diferentes variables.

En el ejercicio 2017 las posiciones logradas por las Administradoras, ponderando los subindicadores como se indica, fue la siguiente:

	12.5%	5.0%	37.5%	32.5%	12.5%
	Calidad Operativa	Calidad de Atención y Servicio	Cobertura	Ahorro Voluntario y Solidario	Servicios e-SAR
	#	#	#	#	#
Azteca	3	1	9	7	11
Banamex	7	1	7	3	7
Coppel	10	1	2	11	5
Inbursa	8	7	1	10	10
Invercap	9	9	3	4	1
Metlife	4	10	8	9	9
PensionISSSTE	5	1	11	8	3
Principal	11	11	10	5	2
Profuturo	1	5	6	2	8
Sura	6	6	5	1	4
XXI Banorte	2	8	4	6	6



## +MAS AFORE 2018

Derivado de los cambios regulatorios y de la inclusión de nuevos servicios, en 2018 se propuso una modificación a los indicadores, quedandop la propuesta de la siguiente manera:

### Calidad Operativa

Medir la rapidez y la efectividad de los trámites iniciados por los trabajadores:

- Se miden 15 trámites actualmente, adicionaremos el trámite de Constancia de Implicaciones para el Traspaso “CIT” vía “Remota”.
- El subindicador de **Trasposos Mal Gestionados** se incorpora a este indicador, restando directamente, pero con un peso menor.

### Cobertura

Medir la calidad y cantidad de los canales de atención que tienen las Administradoras hacia el público:

- Cambiamos el catálogo de Zonas Metropolitanas (**actualización INEGI-CONAPO conteo 2015**)
- Robustecer los servicios en Línea y servicios Móviles con un “Bonus” de Afore Móvil

### Ahorro Voluntario y Solidario

Medir el desempeño e incremento del ahorro voluntario y solidario que realizaron los clientes de cada Administradora:

- Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario
- Captación de Nuevos Ahorradores

### Servicios e-SAR

En estos indicadores no existe cambio en la metodología de cálculo, el único movimiento realizado fue “empaquetar” los indicadores en uno sólo por proceso, dejando 4 rubros:

- Pre Registro
- Pre Solicitud de Domiciliación
- Pre Solicitud de Selección de Siefore
- Pre Solicitud de Retiro de 65 y más.



Tabla comparativa Indicadores 2017 y 2018

Nombre del Indicador	2018			2017		
	Ponderación Indicador	Subindicador	Ponderación Subindicador	Ponderación Indicador	Subindicador	Ponderación Subindicador
Calidad Operativa	15%	Tiempo de Ejecución	90%	12.5%	Tiempo de Ejecución	90%
		Servicios Concluidos	10%		Servicios Concluidos	10%
		Trasposos Mal Gestionados	-20%		n.a.	n.a.
Calidad de Atención y Servicios	n.a.	n.a.	n.a.	5%	Trasposos Mal Gestionados	-100%
Cobertura	35%	Sucursales	50%	37.5%	Sucursales	40%
		CAT	30%		CAT	30%
		Servicios en Línea	10%		Servicios en Línea	15%
		Servicios Móviles	10%		Servicios Móviles	15%
		Servicios Afore Móvil	5%		n.a.	n.a.
Ahorro Voluntario y Solidario	35%	Desempeño en AV y AS	80%	32.5%	Desempeño en AV y AS	100%
		Captación de Nuevos Ahorradores en AV	20%		n.a.	n.a.
Servicios e – SAR	15%	Pre-Registro	25%	12.5%	Efectividad de Pre Registro	10%
		n.a.	n.a.		Días Hábiles de Pre Registro	10%
		PreSolicitud de Domiciliación	25%		Efectividad de Domiciliación	20%
		n.a.	n.a.		Días Hábiles de Domiciliación	20%
		PreSolicitud Selección de Siefore	25%		Efectividad en Selección de Siefore	10%
		n.a.	n.a.		Días Hábiles en Selección de Siefore	10%
		PreSolicitud de Retiro	25%		Efectividad del Contacto Pre Retiro	20%