

# Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE

## (+MAS AFORE)

### Variables y Metodología de Cálculo

#### I. Introducción

Con el fin de que los más de 60 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 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.

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

Indicador	Descripción	SubIndicadores	Ponderador
Calidad Operativa	Mide el tiempo que tarda la AFORE en atender y concluir 15 servicios. Se considera únicamente el tiempo que es responsabilidad de las Administradoras.	Tiempo de Ejecución Servicios Concluidos vs Servicios Solicitados	Cada Indicador tiene asignado un ponderador, la suma de los ponderadores será igual al 100%  A su vez, cada Variable tiene asignado un ponderador
Calidad de Atención y Servicio	Mide la calidad con la que la AFORE brinda los servicios al trabajador, basado en una referencia de la propia Industria.	Trasposos Mal Gestionados	
Cobertura	Mide la cobertura de las sucursales de atención al público distribuidas a lo largo de la República Mexicana y de los canales de atención no presenciales.	Sucursales CAT Servicios en Línea Servicios Móviles	
Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario	Mide el número de Aportaciones y el número de Trabajadores que realizan Ahorro Voluntario (ventanilla), basados en una referencia de la propia Industria. También considera los trabajadores que realizan Aportaciones de Ahorro Solidario.	Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario	
e-SAR	Mide la atención que brinda la AFORE a las solicitudes que ingresan por el portal e-SAR, basados en una referencia de la propia industria.	Pre Registro Solicitud de Domiciliación Cambio de SIEFORE Presolicitud de Retiro	

### Calidad Operativa

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
1.	Tiempo de Ejecución	El tiempo que transcurre a partir del momento en el que el trabajador hace expresa su solicitud ante la Administradora y cumple con los requisitos para que se le otorgue el servicio y hasta la fecha en que el servicio se considera concluido, de acuerdo a lo especificado en el Anexo 2.	Tiempo de Ejecución de Retiros (Parcial, Total, Programado) y Disposiciones de Recursos de Ahorro Voluntario. Se considera concluido cuando el recurso ha sido liquidado.  Tiempo Óptimo: 3 días hábiles. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.	Calidad Operativa

		<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 en que se mida; aquellos servicios que no hayan tenido ninguna solicitud concluida no serán tomados en cuenta.</p> <p>Adicionalmente, se hace una revisión para corroborar que la columna 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 a raíz del 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,</p>	<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. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p>	
		<p>La puntuación final se obtiene del promedio de las puntuaciones obtenidas a raíz del 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,</p>	<p>Tiempo de Ejecución de Reimpresión de Estado de Cuenta e Informe Previsional y Recepción de Aportaciones Voluntarias.</p> <p>Las Reimpresiones se consideran Concluidas cuando se entrega el documento impreso o electrónico al Trabajador. La Recepción de una Aportación Voluntaria se considera concluida cuando el trabajador entrega el recurso.</p> <p>Tiempo Óptimo: 1 día hábil. Tiempo Normado: De acuerdo a la normatividad vigente.</p>	

		<p>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>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>	
<p>Fórmula de la variable “Tiempo de Ejecución”</p> $TE_{Ax} = \frac{\sum_{i=1}^n SO_i}{SC} * PO_{(1)} + \frac{\sum_{i=1}^n SN_i}{SC} * PN_{(0.8)} + \frac{\sum_{i=1}^n SM_i}{SC} * PM_{(-1)}$ <p>Dónde:</p> <p>TE<sub>AX</sub> = Puntaje de la variable “Tiempo de Ejecución” de la AFORE</p> <p>SO<sub>i</sub> = Número de servicios i otorgados en tiempo óptimo</p> <p>PO<sub>(1)</sub> = Puntuación por Servicios concluidos en tiempo óptimo = 1</p> <p>SN<sub>i</sub> = Número de servicios i otorgados en tiempo normado</p> <p>PN<sub>(0.8)</sub> = Puntuación por Servicios concluidos en tiempo normado = 0.8</p> <p>SM<sub>i</sub> = Número de servicios i otorgados en tiempo mayor al normado</p> <p>PM<sub>(-1)</sub> = Puntuación por Servicios concluidos en tiempo mayor al normado = -1</p> <p>SC = Total de servicios Concluidos</p>				

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. 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 a la AFORE y aquellas atribuibles a la AFORE sea cero, entonces el servicio en cuestión no se tomará en cuenta para el cálculo.</p>	Calidad Operativa
<p>Fórmula de la variable “Servicios iniciados vs concluidos”</p> $IC_{Ax} = \frac{SC}{ST - (SR_{NA} + SZ_{NA})}$ <p>Dónde:</p> <p><math>IC_{Ax}</math> =Puntaje de la variable “Servicios Iniciados vs Concluidos”</p> <p><math>SC</math>= Total de Solicitudes de Servicio Concluidos</p> <p><math>ST</math>= Total de Solicitudes de Servicio</p> <p><math>SR_{NA}</math>= Total de Solicitudes de Servicio Rechazadas, No Atribuibles a la AFORE</p> <p><math>SZ_{NA}</math>= Total de Solicitudes de Servicio Rezagadas, No Atribuibles a la AFORE</p>				
<p><b>Fórmula del Indicador de “Calidad Operativa”</b></p>				
$O_{Ax} = TE_{Ax}P_{TE} + IC_{Ax}P_{IC}$ <p>Dónde:</p> <p><math>O_{Ax}</math> = Calificación del indicador de Calidad Operativa</p> <p><math>TE_{Ax}</math> =Puntaje de la Variable “Tiempo de Ejecución” de la AFORE</p> <p><math>P_{TE}</math> =Ponderador de la Variable “Tiempo de Ejecución”</p> <p><math>IC_{Ax}</math> =Puntaje de la Variable “Servicios Iniciados vs Concluidos” de la AFORE</p> <p><math>P_{IC}</math> = Ponderador de la Variable “Servicios Iniciados vs Concluidos”</p>				

### Calidad de Atención y Servicios

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
3	Traspasos Mal Gestionados	<p>Número total de Traspasos Mal Gestionados reportados por la Administradora receptora en el periodo de medición, en función de la Administradora con mayor número de traspasos Mal Gestionados.</p> <p>Esta variable tiene una puntuación negativa.</p> <p>Para el cálculo trimestral, semestral o anual, se consideran los traspasos mal gestionados de todo el periodo.</p>	Número de Traspasos Mal Gestionados de la AFORE en el periodo de medición, entre el número de Traspasos Mal Gestionados de la AFORE con mayor número de Traspasos Mal Gestionados.	Calidad de Atención y Servicio
<p>Fórmula de la variable “Traspasos Mal Gestionados”</p> $TG_{Ax} = \frac{It_{Ax} + 2Ct_{Ax}}{IT_{MAX}}$ <p>Dónde:</p> <p><math>TG_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Traspasos Mal Gestionados”</p> <p><math>It_{Ax}</math> = Número de Traspasos Mal Gestionados de la AFORE x en el periodo</p> <p><math>Ct_{Ax}</math> = Número de Traspasos Mal Gestionados identificados por CONSAR en el periodo</p> <p><math>IT_{MAX}</math> = Total de Traspasos Mal Gestionados, de la AFORE con mayor número de traspasos Mal Gestionados (identificados por CONSAR y reportados por la Administradora)</p>				
<p><b>Fórmula del Indicador “Calidad de Atención y Servicio”</b></p>				
<p><math>S_{Ax} = 100\% - TG_{Ax}</math></p> <p>Dónde:</p> <p><math>TG_{Ax}</math> = Puntaje de la Variable “Traspasos Mal Gestionados” de la AFORE</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 un universo de 29 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> <tr> <th>Servicios que ofrece la Sucursal</th> <th>Nivel de la Sucursal</th> </tr> <tr> <td>27-29</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>25-26</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>22-24</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>16-21</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>9-15</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>menos de 9</td> <td>N/A</td> </tr> </table> <p>Para Sucursales Móviles:</p> <table> <tr> <th>Servicios que ofrece la Sucursal Móvil</th> <th>Nivel de la Sucursal Móvil</th> </tr> <tr> <td>27-29</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>25-26</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>22-24</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>16-21</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>9-15</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>menos de 9</td> <td>N/A</td> </tr> </table>	Servicios que ofrece la Sucursal	Nivel de la Sucursal	27-29	5	25-26	4	22-24	3	16-21	2	9-15	1	menos de 9	N/A	Servicios que ofrece la Sucursal Móvil	Nivel de la Sucursal Móvil	27-29	3	25-26	3	22-24	3	16-21	2	9-15	1	menos de 9	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) incluyendo aquellas listadas como Otras Localidades (OL) y Sin Domicilio (SD). Para los cálculos subsecuentes, las zonas OL y SD no serán tomadas en cuenta.</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. 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; sin embargo, si la tiene, se tomará en cuenta para su calificación como sucursal adicional.</p>	Cobertura
Servicios que ofrece la Sucursal	Nivel de la Sucursal																															
27-29	5																															
25-26	4																															
22-24	3																															
16-21	2																															
9-15	1																															
menos de 9	N/A																															
Servicios que ofrece la Sucursal Móvil	Nivel de la Sucursal Móvil																															
27-29	3																															
25-26	3																															
22-24	3																															
16-21	2																															
9-15	1																															
menos de 9	N/A																															

		<p>Esta variable considera 3 factores:</p> <p><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.</p> <p><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.</p> <p><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 a la que se hace referencia en el primer factor.</p> <p>Se consideran las 63 Zonas Metropolitanas establecidas en el Anexo 1.</p>	<p>Si la AFORE tiene una sucursal nivel 5, obtendrá el 100% de la calificación máxima para este factor.</p> <p>Si la AFORE tiene una sucursal nivel 4, obtendrá el 80% de la calificación máxima para este factor.</p> <p>Si la AFORE tiene más de una sucursal 4 o 5, aquellas restantes serán tomadas en cuenta para las sucursales adicionales.</p> <p><b>b) Relación Sucursales vs Trabajadores Registrados</b></p> <p><b>Cálculo del Promedio y Desviación Estándar</b> Para calcular la desviación estándar se debe calcular con las AFORE ordenadas alfabéticamente.</p> <p>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 cuente 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.</p> <p><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.</p>	
--	--	---	--	--



			<p><b>Asignación de puntuación</b> La calificación de la AFORE para cada Zona Metropolitana será:</p> <p>El 100% de la Calificación menos el resultado de dividir el número de trabajadores registrados de la AFORE en la Zona Metropolitana correspondiente entre el número total de sucursales nivel 4 y 5 que dispone la AFORE en la Zona Metropolitana, entre el límite superior menos 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> 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> Se suma el total de sucursales con las que cuenta la AFORE y se resta aquella que se evaluó en el primer factor. 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. A partir de 0.5 redondea hacia arriba y menor</p>	
--	--	--	---	--

			<p>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:</p> <table><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></tr><tr><th rowspan="20">Calificación</th><td>2.0</td><td>1.6</td><td>1.2</td><td>0.8</td><td>0.4</td><td rowspan="20">Total de Sucursales Adicionales</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>2.0</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></table>	Nivel Promedio de Sucursal							5	4	3	2	1	Calificación	2.0	1.6	1.2	0.8	0.4	Total de Sucursales Adicionales	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	2.0	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	Total de Sucursales Adicionales	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	2.0		19																																																																																																																																			
	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0		20																																																																																																																																			

Fórmula de la variable “Sucursal”

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

Dónde:

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

$\sum_1^n S_{ZMi}$  = 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”

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

Dónde:

$S_{ZMi}$  = 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:

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

Dónde:

$SE_{ZMi}$  = 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.

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

Dónde:

$ST_{ZMi}$  = 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 “Relación Sucursales vs Trabajadores Registrados”

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

$Ti_{ZMi}$  = Límite inferior del promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana  $i$

$\mu TS_{IZMi}$  = Promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana  $i$

$\sigma^2 TS_{IZMi}$  = Desviación estándar de la distribución de Trabajadores Registrados por sucursal de

nivel 4 y 5, de la Industria en la Zona Metropolitana  $i$

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

$Ts_{ZM_i}$  = 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  $i$

$$\mu TS_{IZM_i} = \frac{\sum_{i=1}^{11} \frac{TR_{A_i ZM_i}}{Ec_{A_i ZM_i} + Eq_{A_i ZM_i}}}{11}$$

Dónde

$\mu TS_{IZM_i}$  = Promedio de Trabajadores Registrados por sucursal de nivel 4 y 5 de la Industria, en la Zona Metropolitana  $i$

$TR_{A_i ZM_i}$  = Trabajadores Registrados de la AFORE  $x$  en la Zona Metropolitana  $i$

$Ec_{A_i ZM_i}$  = Sucursales de Nivel 4 en la Zona Metropolitana  $i$

$Eq_{A_i ZM_i}$  = 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.

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

Dónde:

$SA_{ZM_i}$  = Puntuación de la AFORE  $x$  por “Sucursales Adicionales” en la Zona Metropolitana  $i$

$\mu PA_{A_x ZM_i}$  = 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  $i$

$E_{ADT ZM_i}$  = 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 (que 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 (que 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><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><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”

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

Dónde:

$CT_{Ax}$  = 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

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

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

$$PA_{Ax} = \frac{LA_{t}}{LTt}$$

Dónde:

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

$LA_{t}$  = 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

N°	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”

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

Dónde:

$SL_{Ax}$  = 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

N°	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
<p>Fórmula de la variable “Servicios móviles”</p> $SM_{Ax} = \frac{SM}{SRm}$ <p>Dónde:  <math>SM_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Servicios Móviles” de la AFORE x  <math>SM</math> = Total de servicios* disponibles en aplicaciones exclusivas para dispositivos móviles.  <math>SRm</math> = Total de servicios* que se pueden ofrecer a través de dispositivos móviles</p> <p><i>*Servicios que se pueden iniciar, concluir, de valor agregado y relacionados con el Ahorro Voluntario que la AFORE ofrece.</i></p>				
<p><b>Fórmula del Indicador “Cobertura”</b></p> $C_{Ax} = BR_{Ax}P_{BR} + CT_{Ax}P_{CT} + SL_{Ax}P_{SL} + SM_{Ax}P_{SM}$ <p>Dónde:  <math>C_{Ax}</math> = Calificación del indicador de “Cobertura”  <math>BR_{Ax}</math> = Puntaje de la Variable “Sucursal” de la AFORE  <math>P_{BR}</math> = Ponderador de la Variable “Sucursal”  <math>CT_{Ax}</math> = Puntaje de la Variable “CAT” de la AFORE  <math>P_{CT}</math> = Ponderador de la Variable “CAT”  <math>SL_{Ax}</math> = Puntaje de la Variable “Servicios en Línea” de la AFORE  <math>P_{SL}</math> = Ponderador de la Variable “Servicios en Línea”  <math>SM_{Ax}</math> = Puntaje de la Variable “Servicios Móviles” de la AFORE  <math>P_{SM}</math> = Ponderador de la Variable “Servicios Móviles”</p>				

### Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario

N°	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 aportación voluntaria mayor o igual 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>	Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario

Fórmula de la variable “Desempeño en Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario”

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

Dónde:

$DAVyS_{Ax}$  = 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



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

Dónde:

$AAVt_{Ax}$  = 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

$$Das_{Ax} = \frac{TAS_{Ax}}{TRI_{Ax}}$$

Dónde:

$TAS_{Ax}$  = Total de Trabajadores de la AFORE x, que realizaron Ahorro Solidario en el periodo

#### Fórmula del Indicador de "Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario"

$$A_{Ax} = DAVyS_{Ax}$$

Dónde:

$A_{Ax}$  =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

e-SAR

N°	Subindicador	Descripción del subindicador	Medición del subindicador	Indicador
9	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. Asimismo 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, de acuerdo 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 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 concluidos entre el total solicitado).</p> <p>Por otro lado el tiempo promedio de atención (días hábiles) a las solicitudes de</p>	e-SAR

			<p>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>• Asimismo, 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 fecha de Certificación del trámite.</p> <p>La calificación mínima será 0% y la máxima 100%.</p> <p>Se ponderan ambas puntuaciones para obtener la puntuación de la variable Pre Registro.</p>	
--	--	--	--	--

Fórmula de la variable “Efectividad Pre Registro”

$$ERg_{Ax} = \left[ \left( \frac{Rslma_{Ax}}{Rslsa_{Ax}} \right) - (FROA_{Ax}) - (FNRA_{Ax}) \right]$$

Dónde:

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

$Rslma_{Ax}$  = Número de solicitudes de Pre Registro que fueron liquidadas por la AFORE x en el periodo.

$Rslsa_{Ax}$  = Número Total de solicitudes de Pre Registro que fueron liquidadas y que fueron solicitadas a la AFORE x en el periodo.

$FROA_{Ax}$  = 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.

$FNRA_{Ax}$  = 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.

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

Dónde:

$TAR_{Ax}$  = Puntaje de la variable “Tiempo de Atención del Pre Registro”

$DA_{Ax}$  = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a los Pre Registros de la AFORE x (sólo se consideran Registros Liquidados)

$DA_I$  = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a las solicitudes de Pre Registro de la Industria

$\beta$  = Factor de estandarización

10	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. Se relativizan dichos porcentajes tomando el máximo como referencia y se obtiene la calificación de la Afore con respecto a esa referencia.</p> <p>Se calcula el tiempo</p>	e-SAR
----	---------------	---	--	-------

			<p>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>	
<p>Fórmula de la variable “Efectividad de Domiciliación”</p> $ED_{Ax} = \left[ \left( \frac{SD_{Ax}}{TSD_{Ax}} \right) - (FRNAD_{Ax}) + (FNRA_{Ax}) \right]$ <p>Dónde:</p> <p><math>ED_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Domiciliación” de la AFORE x</p> <p><math>SD_{Ax}</math> = Número de solicitudes de Domiciliación que fueron aceptadas por la AFORE x en el periodo.</p> <p><math>TSD_{Ax}</math> = Número Total de solicitudes de Domiciliación que fueron solicitadas a la AFORE x en el periodo.</p> <p><math>FRNAD_{Ax}</math> = 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.</p> <p><math>FNRA_{Ax}</math> = 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.</p> $TAD_{Ax} = \left[ 1 - \frac{DA_{Ax} \cdot \beta}{DA_I} \right]$ <p>Dónde:</p> <p><math>TAD_{Ax}</math> = Puntaje de la variable “Tiempo de Atención de la Domiciliación”</p> <p><math>DA_{Ax}</math> = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a la domiciliación de la AFORE x (sólo se consideran domiciliaciones aceptadas) en el periodo</p> <p><math>DA_I</math> = Tiempo promedio de atención (días hábiles) a las domiciliaciones de la Industria</p> <p><math>\beta</math> = Factor de estandarización</p>				

11	Selección de SIEFORE	<p>Corresponde al porcentaje de solicitudes de selección de SIEFORE 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 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 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>	e-SAR
<p>Fórmula de la variable “Efectividad en Selección de SIEFORE”</p> $ES_{Ax} = \left[ \left( \frac{SS_{Ax}}{TSS_{Ax}} \right) \right]$				

Dónde:

$ES_{Ax}$  = 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.

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

Dónde:

$TAS_{Ax}$  = 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

12	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”

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

Dónde:

$ER_{Ax}$  = 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”

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

Dónde:

$e - SAR_{Ax}$  = 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”



### Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE

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

Dónde:

$CSA_{Ax}$  = Calificación del Comparativo de Atributos y Servicios de las AFORE

$O_{Ax}$  = 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|

## Anexo 1

### Catálogo de Zonas Metropolitanas

Catálogo de Zonas Metropolitanas y Especiales y Municipios que las componen		
Número	Zona Metropolitana	Municipios que la componen
1	Aguascalientes	Aguascalientes Jesús María San Francisco de los Romo
2	Tijuana	Tecate Tijuana Playas de Rosarito
3	Mexicali	Mexicali
4	La Laguna	Matamoros Torreón Gómez Palacio Lerdo
5	Saltillo	Arteaga Ramos Arizpe Saltillo
6	Monclova Frontera	Castaños Frontera Monclova
7	Piedras Negras	Nava Piedras Negras
8	Colima-Villa de Álvarez	Colima Comala Coquimitan Cuauhtémoc Villa de Álvarez
9	Tecomán	Armería Tecomán
1	Tuxtla Gutierrez	Berriozábal Chiapa de Corzo

		Tuxtla Gutierrez
11	Juárez	Juárez
12	Chihuahua	Aldama Aquiles Serdán Chihuahua
13	Valle de México	Azcapotzalco Coyoacán Cuajimalpa de Morelos Gustavo A. Madero Iztacalco Iztapalapa La Magdalena Contreras Milpa Alta Álvaro Obregón Tláhuac Tlalpan Xochimilco Benito Juárez Cuauhtémoc Miguel Hidalgo Venustiano Carranza Tizayuca Acolman Amecameca Apaxco Atenco Atizapán de Zaragoza Atlautla Axapusco Ayapango Coacalco de Berriozábal Cocotitlán Coyotepec Cuautitlán Chalco Chiautla Chicoloapan Chinconcuac Chimalhuacán Ecatepec de Morelos

		Ecatzingo
		Huehuetoca
		Hueyoxtlá
		Huixquilucan
		Isidro Fabela
		Ixtapaluca
		Jaltenco
		Jilotzingo
		Juchitepec
		Melchor Ocampo
		Naucalpan de Juárez
		Nezahualcóyotl
		Nextlalpan
		Nicolás Romero
		Nopaltepec
		Otumba
		Ozumba
		Papalotla
		La Paz
		San Martín de las Pirámides
		Tecámac
		Temamatla
		Temascalapa
		Tenango del Aire
		Teoloyucan
		Teotihuacán
		Tepetlaoxtoc
		Tepetlixpa
		Tepotzotlán
		Tequixquiac
		Texcoco
		Tezoyuca
		Tlalmananco
		Tlalnepantla de Baz
		Tultepec
		Tultitlán
		Villa del Carbón
		Zumpango
		Cuautitlán Izcalli
		Valle de Chalco Solidaridad
		Tonantitla
14	León	León

		Silao
15	San Francisco del Rincón	Purísima del Rincón San Francisco del Rincón
16	Moroleón Uriangato	Moroleón Uriangato
17	Acapulco	Acapulco de Juárez Coyuca de Benitez
18	Pachuca	Epazoyucan Mineral del Monte Pachuca de Soto Mineral de la Reforma San Agustín Tlaxiaca Zapotlán de Juárez Zempoala
19	Tulancingo	Cuautepec de Hinojosa Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero Tulancingo de Bravo
2	Tula	Atitalaquia Atotonilco de Tula Tlahuelilpan Tlaxcoapan Tula de Allende
21	Guadalajara	Guadalajara Ixtlahuacan de los Membrillos Juanacatlán El Salto Tlajomulco de Zúñiga Tlaquepaque Tonalá Zapopan
22	Puerto Vallarta	Puerto Vallarta Bahía de Banderas
23	Ocotlán	Ocotlán Poncitlán

24	Toluca	Almoloya de Juárez
		Calimaya
		Chapultepec
		Lerma
		Metepec
		Mexicaltzingo
		Ocoyoacac
		Otzolotepec
		Rayón
		San Antonio la Isla
		San Mateo Atenco
		Temoaya
		Toluca
		Xonacatlán
		Zinacantepec
25	Morelia	Charo
		Morelia
		Tarímbaro
26	Jacona-Zamora	Jacona
		Zamora
27	La Piedad- Pénjamo	Pénjamo
		La Piedad
28	Cuernavaca	Cuernavaca
		Emiliano Zapata
		Huitzilac
		Jiutepec
		Temixco
		Tepoztlán
		Tlaltizapán
		Xochitepec
29	Cuautla	Atlatlahucan
		Ayala
		Cuautla
		Tlayacapan
		Yautepec
		Yecapixtla

30	Tepic	Xalisco Tepic
31	Monterrey	Apodaca Cadereyta Jiménez Carmen García San Pedro Garza García Gral. Escobedo Guadalupe Juárez Monterrey Salinas Victoria San Nicolás de los Garza Santa Catarina Santiago
32	Oaxaca	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 Ánimas Trujano San Lorenzo Cacaotepec San Pablo Etla San Sebastián Tutla Santa Cruz Amilpa Santa Cruz Xoxocotlán Santa Lucía del Camino Santa María Atzompa Santa María Coyotepec Santa María del Tule Santo Domingo Tomaltepec Soledad Etla Tlaxiactac de Cabrera Villa de Zaachila
33	Tehuantepec	Salina Cruz San Blas Atempa Santo Domingo Tehuantepec

34	Puebla-Tlaxcala	Acajete
		Amozoc
		coronango
		Cuautlancingo
		Chiautzingo
		Domingo Arenas
		Huejotzingo
		Juan C. Bonilla
		Ocoyucan
		Puebla
		San Andrés Cholula
		San Felipe Teotlalcingo
		San Gregorio Atzompa
		San Martín Texmelucan
		San Miguel Xoxtla
		San Pedro Cholula
		San Salvador el Verde
		Tepatlatxco de Hidalgo
		Tlaltenango
		Ixtacuixtla de Mariano Matamoros
		Mazatecocho de José María Morelos
		Tepetitla de Lardizábal
		Acuamanala de Miguel Hidalgo
		Nativitas
		San Pablo del Monte
		Tenancingo
		Teolochocho
		Tepeyanco
		Tetlatlahuaca
		Papalotla de Xicoténcatl
		Xicotzinco
		Zacatelco
		San Jerónimo Zacualpan
		San Juan Huactzinco
		San Lorenzo Axocomanitla
		Santa Ana Nopalucan
		Santa Apolonia Teacalco
		Santa Catarina Ayomtela
		Santa Cruz Quilehtla
35	Tehuacán	Santiago Miahuatlán
		Tehuacán



36	Querétaro	Coreidora Huimilpan El Marqués Querétaro
37	Cancun	Isla Mujeres Benito Juárez
38	San Luis Potosí-Soledad de Graciano Sánchez	San Luis Potosí Soledad de Graciano Sánchez
39	Rioverde-Ciudad Fernández	Ciudad Fernández Rioverde
4	Guaymas	Empalme Guaymas
41	Villahermosa	Centro Nacajuca
42	Tampico	Altamira Ciudad Madero Tampico Pánuco Pueblo Viejo
43	Reynosa-Río Bravo	Reynosa Río Bravo
44	Matamoros	Matamoros
45	Nuevo Laredo	Nuevo Laredo
46	Tlaxcala Apizaco	Amaxac de Guerrero Apetatitlán de Antonio Carvajal Apizaco Cuaxomulco Chiautempan Contla de Juan Cuamatzi Panotla Santa Cruz Tlaxcala Tetla de la Solidaridad Tlaxcala

		Tocatlán
		Totolac
		Tzompantepec
		Xalostoc
		Yauhquemehcan
		La Magdalena Tlatelulco
		San Damián Texóloc
		San Francisco Tetlanohcan
		Santa Isabel Xiloxotla
47	Veracruz	Alvarado
		Boca del Río
		Jamapa
		Medellín
		Veracruz
48	Xalapa	Banderilla
		Coatepec
		Emiliano Zapata
		Xalapa
		Jilotepec
		Rafael Lucio
		Tlalnelhuayocan
49	Poza Rica	Cazones de Herrera
		Coatzintla
		Papantla
		Poza Rica de Hidalgo
		Tehuacán
5	Orizaba	Atzacan
		Camerino Z. Mendoza
		Huiloapan de Cuauhtémoc
		Ixhuatlancillo
		Ixacoquitlán
		Maltrata
		Mariano Escobedo
		Nogales
		Orizaba
		Rafael Delgado
		Río Blanco
		Tlilapan

51	Minatitlán	Cosoleacaque
		Chinameca
		Jáltipan
		Minatitlán
		Oteapan
		Zaragoza
52	Coatzacoalcos	Coatzacoalcos
		Ixtlahuán 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
56	Zacatecas-Guadalupe	Guadalupe
		Morelos
		Zacatecas
57	Celaya	Celaya
		Comonfort
		Villagrán
58	Tlanguistenco	Almoloya del Río
		Atizapán
		Capulhuac
		Xalatlaco
		Texcalyacac
		Tlanguistenco
59	Teziutlán	Chignautla
		Teziutlán

E1	Ensenada	Ensenada
E2	Baja California Sur	Cabo San Lucas
		Comondú
		La Paz
		Mulegé
		San José del Cabo
E3	Campeche	Campeche
		Champtón
		Ciudad del Carmen
		Escárcega
E4	Sinaloa	Ahome
		Culiacán
		Guasave
		Los Mochis
		Mazatlán
		Navolato

## 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	Constancia de Implicaciones para Traspaso: -Constancia de Implicaciones para Traspaso por más de dos traspasos en 36 meses -Constancia de Implicaciones para Traspaso por saldo en las Subcuentas de Ahorro Voluntario -Constancia de Implicaciones para Traspaso por cuenta Individual Recertificada
27	Recertificación
28	Orientación sobre Cuenta Individual
29	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	Traspasos
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