

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

CIRCULAR CONSAR 19-32 Adiciones a las Reglas generales a las que deberá sujetarse la información que las administradoras de fondos para el retiro, las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, las entidades receptoras y las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

CIRCULAR CONSAR 19-32

ADICIONES A LAS REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERÁ SUJETARSE LA INFORMACIÓN QUE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO, LAS SOCIEDADES DE INVERSIÓN ESPECIALIZADAS DE FONDOS PARA EL RETIRO, LAS ENTIDADES RECEPTORAS Y LAS EMPRESAS OPERADORAS DE LA BASE DE DATOS NACIONAL SAR, ENTREGUEN A LA COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO.

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 5 fracciones I, II, VII y XVI, 12 fracciones I, VIII y XVI, 88, 89, 90 fracciones II, 91 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 140 del Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 1, 2 fracción III y 8 primer párrafo del Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, y

CONSIDERANDO

Que la Circular 19-8, "Reglas generales a las que deberá sujetarse la información que las administradoras de fondos para el retiro, las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, las entidades receptoras y las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro" con sus modificaciones y adiciones, tienen por objeto establecer el procedimiento y requisitos a los que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro, Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro, Entidades Receptoras y Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, en cuanto a la información que deberán proporcionar a la Comisión, para que ésta cuente con los elementos necesarios para supervisar su adecuado funcionamiento;

Que el 14 de febrero de 2024, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las "Modificaciones y adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro", mediante las cuales se señala que las Administradoras deberán entregar a la Comisión, la información de forma agregada por Canal de Atención que se utilice o hubiera utilizado para efectuar la medición de los referidos Niveles de Servicio y mediante la cual se justifiquen o comprueben los valores y resultados de éstos.

Asimismo, en el caso de que la Administradora contrate al Experto Independiente para llevar a cabo la medición de los Niveles de Servicio, deberá entregar la misma información, pero desagregada y con todos los detalles particulares de cada evento de atención, dicha información deberá entregarse por la Administradora al Experto Independiente de forma trimestral.

Que, para contar con toda la información, es necesario que se adicione el anexo 150 para que esta Comisión cuente con la información base que se utiliza para realizar las mediciones trimestrales de los niveles de servicio.

Que para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 71 y 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, así como al artículo Quinto del "Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo", tal como se ha expresado en el formulario y Anexo de Calidad Regulatoria, la presente modificación no implica costo de cumplimiento para las Administradoras de Fondos para el Retiro.

Que en términos del artículo 71 párrafo cuarto de la Ley General de Mejora Regulatoria, y conforme a lo determinado por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria mediante oficio CONAMER/24/1440 de fecha 4 de abril de 2024 las presentes modificaciones no implican costos de cumplimiento para los particulares, por lo que ha tenido a bien expedir las siguientes:

ADICIONES A LAS REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERÁ SUJETARSE LA INFORMACIÓN QUE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO, LAS SOCIEDADES DE INVERSIÓN ESPECIALIZADAS DE FONDOS PARA EL RETIRO, LAS ENTIDADES RECEPTORAS Y LAS EMPRESAS OPERADORAS DE LA BASE DE DATOS NACIONAL SAR, ENTREGUEN A LA COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO.

ÚNICO.- Se **ADICIONA** la fracción LIV a la regla Séptima, de la Circular CONSAR 19-8, “Reglas generales a las que deberá sujetarse la información que las administradoras de fondos para el retiro, las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, las entidades receptoras y las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro”, modificada y adicionada por las Circulares CONSAR 19-9, CONSAR 19-10, CONSAR 19-11, CONSAR 19-12, CONSAR 19-13, CONSAR 19-14, CONSAR 19-15, CONSAR 19-16, CONSAR 19-17, CONSAR 19-18, CONSAR 19-19, CONSAR 19-20, CONSAR 19-21, CONSAR 19-22, CONSAR 19-23, CONSAR 19-24, CONSAR 19-25, CONSAR 19-26, CONSAR 19-27, CONSAR 19-28, CONSAR 19-29, CONSAR 19-30, y CONSAR 19-31, publicadas en el Diario Oficial de la Federación los días 18 de agosto de 2008, 22 de enero de 2010, 2 de julio de 2010, 15 de agosto de 2011, 6 de julio de 2012, 16 de octubre de 2012, 7 de junio de 2013, 27 de septiembre de 2013, 9 de septiembre de 2014, 17 de agosto de 2015, 6 de junio de 2016, 6 de septiembre de 2017, 15 de marzo de 2018, 18 de enero de 2019, 31 de mayo de 2019, 8 de octubre de 2019, 5 de diciembre de 2019, 17 de diciembre de 2020, 31 de mayo de 2021, 4 de febrero de 2022, 25 de julio de 2022, 7 de julio de 2023, 2 de octubre de 2023, y 8 de febrero de 2024 respectivamente, para quedar en los siguientes términos:

“SÉPTIMA. - La información que las Administradoras deberán proporcionar a la Comisión consiste en:

I. a LIII. ...

LIV. Información base que se utiliza para realizar las mediciones trimestrales de los niveles de servicio, de conformidad con lo establecido en el anexo 150 de las presentes reglas generales.”

SEGUNDO.- Se **ADICIONA** el anexo 150, a la Circular CONSAR 19-8, “Reglas generales a las que deberá sujetarse la información que las administradoras de fondos para el retiro, las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, las entidades receptoras y las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro”, modificada y adicionada por las Circulares CONSAR 19-9, CONSAR 19-10, CONSAR 19-11, CONSAR 19-12, CONSAR 19-13, CONSAR 19-14, CONSAR 19-15, CONSAR 19-16, CONSAR 19-17, CONSAR 19-18, CONSAR 19-19, CONSAR 19-20, CONSAR 19-21, CONSAR 19-22, CONSAR 19-23, CONSAR 19-24, CONSAR 19-25, CONSAR 19-26, CONSAR 19-27, CONSAR 19-28, CONSAR 19-29, CONSAR 19-30, y CONSAR 19-31, publicadas en el Diario Oficial de la Federación los días 18 de agosto de 2008, 22 de enero de 2010, 2 de julio de 2010, 15 de agosto de 2011, 6 de julio de 2012, 16 de octubre de 2012, 7 de junio de 2013, 27 de septiembre de 2013, 9 de septiembre de 2014, 17 de agosto de 2015, 6 de junio de 2016, 6 de septiembre de 2017, 15 de marzo de 2018, 18 de enero de 2019, 31 de mayo de 2019, 8 de octubre de 2019, 5 de diciembre de 2019, 17 de diciembre de 2020, 31 de mayo de 2021, 4 de febrero de 2022, 25 de julio de 2022, 7 de julio de 2023, 2 de octubre de 2023, y 8 de febrero de 2024 respectivamente, en términos de las presente adiciones.

TRANSITORIAS

PRIMERA. - Las presentes adiciones entrarán en vigor el 15 de julio de 2024.

La información a que se refiere el Anexo 150 de las presentes adiciones deberá transmitirse por primera vez de acuerdo a lo siguiente:

1. El 15 de julio de 2024, deberá transmitirse en los horarios establecidos en el Anexo 150 la información correspondiente al segundo trimestre de 2024.
2. El 16 de julio de 2024, deberá transmitirse en los horarios establecidos en el Anexo 150 la información disponible y correspondiente al primer trimestre de 2024.

Para las transmisiones ulteriores se estará a lo establecido en el referido Anexo 150.

SEGUNDA. - Con la entrada en vigor de las presentes adiciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 19 de junio de 2024.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Mtro. **Julio César Cervantes Parra.**- Rúbrica.

Anexo 150

	FORMATO DEL ARCHIVO : 2100	PROCESO : SERVICIOS
	FUENTE : AFORE	ACTUALIZACIÓN :

DESCRIPCIÓN DEL FORMATO

Información de Tipo Agregada. - Este archivo contiene la información de la medición de cada Nivel de Servicio por cada canal de atención que se utilice o hubiera utilizado la Administradora, así como los valores de referencia, resultados y datos estadísticos.

PERIODICIDAD DE ENVÍO	PERÍODO DE RECEPCIÓN	LONGITUD DEL REGISTRO	HORARIO DE TRANSMISIÓN
Trimestral	El día 15 de los meses de enero, abril, julio y octubre. Si es día inhábil o de asueto al siguiente día hábil.	127	De 09:00 a 18:00 Hrs.

ENCABEZADO

Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de Registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "000" . ¹
2	Número de registros		N	10	0	4	13	Número de Registros que contiene el archivo incluyendo el encabezado. ¹
3	Tamaño del registro		N	3	0	14	16	Número de caracteres por registro = Constante "127" . ¹
4	Tipo de archivo		N	4	0	17	20	Identificador de archivo (para control del sistema) = Constante "2100" . ¹
5	Tipo de Entidad		N	3	0	21	23	Clave de Tipo de Entidad que reporta la información, de acuerdo con el Catálogo de Tipos de Entidades del Catálogo General Apartado Circular 19, Constante = "001" . ¹
6	Entidad		N	3	0	24	26	Clave de Entidad que reporta la Información de acuerdo al Catálogo de Entidades (AFORE), anexo. ¹
7	Fecha de información		F	8	0	27	34	Fecha de Información, último día del trimestre que reporta. ³
8	Espacios en blanco		AN	93	0	35	127	Vacíos. ⁶

DETALLES

DETALLE 1: Notificación del estado que guarda el trámite.

Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "301" . ¹

DETALLE 1: Notificación del estado que guarda el trámite.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
2	Estado del Trámite		N	1	0	4	4	Deberá de asignar el estado en que se encuentra el trámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Estado del trámite" anexo. ¹ El estado de trámite denominado "conclusión mismo día" se deberá utilizar para en aquellas solicitudes de servicio que se concluyan el mismo día y que no se emita notificación.
3	Tipo de Trámite		N	2	0	5	6	Deberá de asignar el Tipo de trámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de trámite" anexo. ¹
4	Subtrámite		N	2	0	7	8	Deberá de asignar el subtrámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Subtrámite" anexo. ¹ Para Tipo de Trámite ID = 99 deberá seleccionar Catálogo Subtrámite Para el Tipo de Trámite Otros deberá elegirse entre Modificación de datos no certificables, Expediente de identificación: generación de expediente, Generación de Nip o Recuperación de Nip
5	Unidad de Medida		N	2	0	9	10	Deberá de asignar "días hábiles" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
6	Solicitudes recibidas en el trimestre		N	8	0	11	18	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual Para este Nivel de Servicio el periodo a reportar será del primer día hábil del trimestre y hasta 5 días hábiles previos a la conclusión del trimestre. Aquellas solicitudes recibidas en los últimos 5 días hábiles del trimestre deberán reportarse en el siguiente trimestre, considerando los 5 días hábiles para el envío de la notificación.
7	Valor de referencia		N	3	2	19	23	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.

DETALLE 1: Notificación del estado que guarda el trámite.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
8	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	24	28	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por el Estado de Trámite y por el Tipo de Trámite.
9	Resultado nivel de servicio por Estado del Trámite		N	3	2	29	33	Resultado del nivel de servicio por Estado del Trámite. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas desagregadas por el Estado de Trámite y por el Tipo de Trámite.
10	Valor mínimo		N	3	2	34	38	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
11	Valor máximo		N	3	2	39	43	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
12	Media		N	3	2	44	48	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
13	Mediana		N	3	2	49	53	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por el Estado del Trámite.
14	Moda1		N	3	2	54	58	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA. VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
15	Moda2		N	3	2	59	63	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA. VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande

DETALLE 1: Notificación del estado que guarda el trámite.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
16	Moda3		N	3	2	64	68	<p>Moda3.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA. VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la tercera Moda más grande.</p>
17	Moda4		N	3	2	69	73	<p>Moda4.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA. VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.</p>
18	Moda5		N	3	2	74	78	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA. VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
19	Percentil 25		N	3	2	79	83	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
20	Percentil 75		N	3	2	84	88	<p>Percentil 75.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
21	Porcentaje de notificaciones enviadas por arriba del valor de referencia		N	3	2	89	93	<p>Porcentaje de notificaciones enviadas por arriba del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite que estén por arriba del valor de referencia establecido.</p>
22	Porcentaje de notificaciones enviadas por abajo del valor de referencia		N	3	2	94	98	<p>Porcentaje de notificaciones enviadas por abajo del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite que estén por abajo del valor de referencia establecido.</p>
23	Espacios en blanco		AN	29	0	99	127	Vacios. ⁶

DETALLE 2: Notificación del estado que guarda la consulta o aclaración.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "302" . ¹
2	Estado del Trámite		N	1	0	4	4	Deberá de asignar el estado en que se encuentra el trámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Estado del trámite" anexo. ¹ El estado de trámite denominado "conclusión mismo día" se deberá utilizar para en aquellas solicitudes de servicio que se concluyan el mismo día y que no se emita notificación.
3	Tipo de Solicitud		N	2	0	5	6	Deberá de asignar el Tipo de solicitud que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de solicitud" anexo. ¹ Para este Nivel de Servicio solo se esperan Tipos de Solicitud ID = 01 "Consulta" o ID = 02 "Aclaración".
4	Tipo de Trámite		N	2	0	7	8	Deberá de asignar el Tipo de trámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de trámite" anexo. ¹
5	Subtrámite		N	2	0	9	10	Deberá de asignar el subtrámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Subtrámite" anexo. ¹ Para Tipo de Trámite ID = 99 deberá seleccionar Catálogo Subtrámite Para el Tipo de Trámite Otros deberá elegirse entre Modificación de datos no certificables, Expediente de identificación: generación de expediente, Generación de Nip, Recuperación de Nip o Consultas o aclaraciones.
6	Desglose Subtrámite Otros		N	2	0	11	12	Deberá de asignar el desglose de subtrámite [Otros] que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Desglose Subtrámite [Otros]" anexo. ¹ *Para subtrámites ID <> 08 deberá seleccionar No Aplica
7	Unidad de Medida		N	2	0	13	14	Deberá de asignar "días hábiles" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
8	Solicitudes recibidas en el trimestre		N	8	0	15	22	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual; Para este Nivel de Servicio el periodo a reportar será del primer día hábil del trimestre y hasta 5 días hábiles previos a la conclusión del trimestre. Aquellas solicitudes recibidas en los últimos 5 días hábiles del trimestre deberán reportarse en el siguiente trimestre, considerando los 5 días hábiles para el envío de la notificación.

DETALLE 2: Notificación del estado que guarda la consulta o aclaración.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
9	Valor de referencia		N	3	2	23	27	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
10	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	28	32	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por el Estado de Trámite y por el Tipo de Trámite.
11	Resultado nivel de servicio por Estado del Trámite		N	3	2	33	37	Resultado del nivel de servicio por Estado del Trámite. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas desagregadas por el Estado de Trámite y por el Tipo de Trámite.
12	Valor mínimo		N	3	2	38	42	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
13	Valor máximo		N	3	2	43	47	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
14	Media		N	3	2	48	52	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
15	Mediana		N	3	2	53	57	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por el Estado del Trámite.
16	Moda1		N	3	2	58	62	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
17	Moda2		N	3	2	63	67	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande

DETALLE 2: Notificación del estado que guarda la consulta o aclaración.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
18	Moda3		N	3	2	68	72	<p>Moda3.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la tercera Moda más grande.</p>
19	Moda4		N	3	2	73	77	<p>Moda4.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.</p>
20	Moda5		N	3	2	78	82	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
21	Percentil 25		N	3	2	83	87	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
22	Percentil 75		N	3	2	88	92	<p>Percentil 75.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
23	Porcentaje de notificaciones enviadas por arriba del valor de referencia		N	3	2	93	97	<p>Porcentaje de notificaciones enviadas por arriba del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite que estén por arriba del valor de referencia establecido.</p>
24	Porcentaje de notificaciones enviadas por abajo del valor de referencia		N	3	2	98	102	<p>Porcentaje de notificaciones enviadas por abajo del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite que estén por abajo del valor de referencia establecido.</p>
25	Espacios en blanco		AN	25	0	103	127	Vacios. ⁶

DETALLE 3: Notificación del estado que guarda la queja.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "303" . ¹
2	Estado del Trámite		N	1	0	4	4	Deberá de asignar el estado en que se encuentra el trámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Estado del trámite" anexo. ¹ El estado de trámite denominado "conclusión mismo día" se deberá utilizar para en aquellas solicitudes de servicio que se concluyan el mismo día y que no se emita notificación.
3	Tipo de Trámite		N	2	0	5	6	Deberá de asignar el Tipo de trámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de trámite" anexo. ¹
4	Subtrámite		N	2	0	7	8	Deberá de asignar el subtrámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Subtrámite" anexo. ¹ Para Tipo de Trámite ID = 99 deberá seleccionar Catálogo Subtrámite Para el Tipo de Trámite Otros deberá elegirse entre Modificación de datos no certificables, Expediente de identificación: generación de expediente, Generación de Nip, Recuperación de Nip o Consultas o aclaraciones.
5	Desglose Subtrámite Otros		N	2	0	9	10	Deberá de asignar el desglose de subtrámite [Otros] que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Desglose Subtrámite [Otros]" anexo. ¹ *Para subtrámites ID <> 08 deberá seleccionar No Aplica
6	Unidad de Medida		N	2	0	11	12	Deberá de asignar "días hábiles" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
7	Solicitudes recibidas en el trimestre		N	8	0	13	20	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual; Para este Nivel de Servicio el periodo a reportar será del primer día hábil del trimestre y hasta 5 días hábiles previos a la conclusión del trimestre. Aquellas solicitudes recibidas en los últimos 5 días hábiles del trimestre deberán reportarse en el siguiente trimestre, considerando los 5 días hábiles para el envío de la notificación.
8	Valor de referencia		N	3	2	21	25	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.

DETALLE 3: Notificación del estado que guarda la queja.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
9	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	26	30	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por el Estado de Trámite y por el Tipo de Trámite.
10	Resultado nivel de servicio por Estado del Trámite		N	3	2	31	35	Resultado del nivel de servicio por Estado del Trámite. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas desagregadas por el Estado de Trámite y por el Tipo de Trámite.
11	Valor mínimo		N	3	2	36	40	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
12	Valor máximo		N	3	2	41	45	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
13	Media		N	3	2	46	50	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite.
14	Mediana		N	3	2	51	55	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por el Estado del Trámite.
15	Moda1		N	3	2	56	60	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
16	Moda2		N	3	2	61	65	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande
17	Moda3		N	3	2	66	70	Moda3. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la tercera Moda más grande.

DETALLE 3: Notificación del estado que guarda la queja.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
18	Moda4		N	3	2	71	75	<p>Moda4.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.</p>
19	Moda5		N	3	2	76	80	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Estado del Trámite.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
20	Percentil 25		N	3	2	81	85	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
21	Percentil 75		N	3	2	86	90	<p>Percentil 75.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
22	Porcentaje de notificaciones enviadas por arriba del valor de referencia		N	3	2	91	95	<p>Porcentaje de notificaciones enviadas por arriba del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite que estén por arriba del valor de referencia establecido.</p>
23	Porcentaje de notificaciones enviadas por abajo del valor de referencia		N	3	2	96	100	<p>Porcentaje de notificaciones enviadas por abajo del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Estado del Trámite que estén por abajo del valor de referencia establecido.</p>
24	Espacios en blanco		AN	27	0	101	127	Vacios. ⁶

DETALLE 4: Disponibilidad de información.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "304" . ¹
2	Canales/Medios de Atención		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el canal o medio de atención que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Canales/Medios de Atención" anexo. ¹ *Para este Nivel de Servicio solo se esperan Canales/Medios de Atención = "Sucursal, CAT y Canales Digitales".
3	Tipo de Información		N	2	0	6	7	Deberá de asignar el Tipo de información que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de Información" anexo. ¹
4	Unidad de Medida		N	2	0	8	9	Deberá de asignar "% de cumplimiento" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
5	Valor de referencia		N	3	2	10	14	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
6	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	15	19	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por los tres canales de atención (Sucursal, CAT y Canales Digitales).
7	Resultado nivel de servicio por canal de atención		N	3	2	20	24	Resultado nivel de servicio por canal de atención. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio desagregado para cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones.
8	Espacios en blanco		AN	103	0	25	127	Vacíos. ⁶

DETALLE 5: Tiempo máximo de espera sin cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "305" . ¹
2	Canales/Medios de Atención		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el canal o medio de atención que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Canales/Medios de Atención" anexo. ¹ *Para este Nivel de Servicio solo se esperan Canales/Medios de Atención = "Sucursal".

DETALLE 5: Tiempo máximo de espera sin cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
3	Tipo de Establecimiento		N	2	0	6	7	Deberá de asignar el tipo de establecimiento que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de Establecimiento" anexo. ¹
4	Clave del Establecimiento		AN	20	0	8	27	Clave única asignada por la Administradora del establecimiento. ⁵ *De acuerdo a lo que ha reportado en el FTIP 403 Anexo 65.
5	Unidad de Medida		N	2	0	28	29	Deberá de asignar "minutos" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
6	Solicitudes recibidas sin cita en el trimestre		N	8	0	30	37	Solicitudes recibidas sin cita en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas sin cita a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario sin cita respecto a la administración de la Cuenta Individual;
7	Valor de referencia		N	3	2	38	42	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
8	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	43	47	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por todos los Tipos de establecimiento.
9	Resultado nivel de servicio por canal de atención		N	3	2	48	52	Resultado nivel de servicio por canal de atención. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio desagregado por todos los Tipos de establecimientos y sus subdivisiones.
10	Valor mínimo		N	3	2	53	57	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
11	Valor máximo		N	3	2	58	62	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
12	Media		N	3	2	63	67	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.

DETALLE 5: Tiempo máximo de espera sin cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
13	Mediana		N	3	2	68	72	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
14	Moda1		N	3	2	73	77	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
15	Moda2		N	3	2	78	82	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande
16	Moda3		N	3	2	83	87	Moda3. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la tercera Moda más grande.
17	Moda4		N	3	2	88	92	Moda4. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.
18	Moda5		N	3	2	93	97	Moda5. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la quinta Moda más grande.

DETALLE 5: Tiempo máximo de espera sin cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
19	Percentil 25		N	3	2	98	102	Percentil 25. ² Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.
20	Percentil 75		N	3	2	103	107	Percentil 75. ² Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.
21	Porcentaje de usuarios sin cita que esperaron a ser atendidos por arriba del valor de referencia		N	3	2	108	112	Porcentaje de usuarios sin cita que esperaron a ser atendidos por arriba del valor de referencia. ² El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones que estén por arriba del valor de referencia establecido.
22	Porcentaje de usuarios sin cita que esperaron a ser atendidos por abajo del valor de referencia		N	3	2	113	117	Porcentaje de usuarios sin cita que esperaron a ser atendidos por abajo del valor de referencia. ² El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones que estén por abajo del valor de referencia establecido.
23	Espacios en blanco		AN	10	0	118	127	Vacios. ⁶

DETALLE 6: Tiempo de atención del asesor previsional.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "306". ¹
2	Canales/Medios de Atención		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el canal o medio de atención que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Canales/Medios de Atención" anexo. ¹ *Para este Nivel de Servicio solo se esperan Canales/Medios de Atención = "Sucursal".
3	Tipo de Establecimiento		N	2	0	6	7	Deberá de asignar el tipo de establecimiento que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de Establecimiento" anexo. ¹
4	Clave del Establecimiento		AN	20	0	8	27	Clave única asignada por la Administradora del establecimiento. ⁵ *De acuerdo a lo que ha reportado en el FTIP 403 Anexo 65.

DETALLE 6: Tiempo de atención del asesor previsional.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
5	Tipo de Trámite		N	2	0	28	29	Deberá de asignar el Tipo de trámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de trámite" anexo. ¹
6	Subtrámite		N	2	0	30	31	Deberá de asignar el subtrámite que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Subtrámite" anexo. ¹ Para Tipo de Trámite ID = 99 deberá seleccionar Catálogo Subtrámite Para el Tipo de Trámite Otros deberá elegirse entre Modificación de datos no certificables, Expediente de identificación: generación de expediente, Generación de Nip, Recuperación de Nip o Consultas o aclaraciones.
7	Desglose Subtrámite Otros		N	2	0	32	33	Deberá de asignar el desglose de subtrámite [Otros] que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Desglose Subtrámite [Otros]" anexo. ¹ *Para subtrámites diferentes a [Otros] deberá seleccionar No Aplica
8	Unidad de Medida		N	2	0	34	35	Deberá de asignar "minutos" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
9	Solicitudes recibidas en el trimestre		N	8	0	36	43	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual;
10	Valor de referencia		N	3	2	44	48	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
11	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	49	53	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por todos los Tipos de establecimiento.
12	Resultado nivel de servicio por canal de atención		N	3	2	54	58	Resultado nivel de servicio por canal de atención. ² Es el resultado de cada uno de este Nivel de Servicio desagregado para cada uno de todos los Tipos de establecimientos y sus subdivisiones.

DETALLE 6: Tiempo de atención del asesor previsional.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
13	Valor mínimo		N	3	2	59	63	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado para cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones.
14	Valor máximo		N	3	2	64	68	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado para cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones.
15	Media		N	3	2	69	73	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de cada nivel de servicio desagregado por cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones.
16	Mediana		N	3	2	74	78	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones.
17	Moda1		N	3	2	79	83	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
18	Moda2		N	3	2	84	88	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande
19	Moda3		N	3	2	89	93	Moda3. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la tercera Moda más grande.

DETALLE 6: Tiempo de atención del asesor previsional.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
20	Moda4		N	3	2	94	98	<p>Moda4.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.</p>
21	Moda5		N	3	2	99	103	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
22	Percentil 25		N	3	2	104	108	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
23	Percentil 75		N	3	2	109	113	<p>Percentil 75.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
24	Porcentaje de usuarios que fueron atendidos por arriba del valor de referencia		N	3	2	114	118	<p>Porcentaje de usuarios que fueron atendidos por arriba del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones que estén por arriba del valor de referencia establecido.</p>
25	Porcentaje de usuarios que fueron atendidos por abajo del valor de referencia		N	3	2	119	123	<p>Porcentaje de usuarios que fueron atendidos por abajo del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones que estén por abajo del valor de referencia establecido.</p>
26	Espacios en blanco		AN	4	0	124	127	Vacios. ⁶

DETALLE 7: Nivel conocimiento del asesor telefónico para la atención.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "307" . ¹
2	Canales/Medios de Atención		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el canal o medio de atención que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Canales/Medios de Atención" anexo. ¹ *Para este Nivel de Servicio solo se esperan Canales/Medios de Atención = "CAT".
3	Unidad de Medida		N	2	0	6	7	Deberá de asignar "Calificación (0-100)" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
4	Valor de referencia		N	3	2	8	12	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
5	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	13	17	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado del Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas derivadas de la evaluación del personal del CAT.
6	Valor mínimo		N	3	2	18	22	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio.
7	Valor máximo		N	3	2	23	27	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio.
8	Media		N	3	2	28	32	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de cada nivel de servicio.
9	Mediana		N	3	2	33	37	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor.
10	Moda1		N	3	2	38	42	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio por el CAT. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
11	Moda2		N	3	2	43	47	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio por el CAT. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande

DETALLE 7: Nivel conocimiento del asesor telefónico para la atención.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
12	Moda3		N	3	2	48	52	<p>Moda3.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio por el CAT.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la tercera Moda más grande.</p>
13	Moda4		N	3	2	53	57	<p>Moda4.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio por el CAT.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.</p>
14	Moda5		N	3	2	58	62	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio por el CAT</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
15	Percentil 25		N	3	2	63	67	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
16	Percentil 75		N	3	2	68	72	<p>Percentil 75.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
17	Porcentaje de asesores que obtuvieron una calificación por arriba del valor de referencia		N	3	2	73	77	<p>Porcentaje de asesores que obtuvieron una calificación por arriba del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio que estén por arriba del valor de referencia establecido.</p>
18	Porcentaje de asesores que obtuvieron una calificación por abajo del valor de referencia		N	3	2	78	82	<p>Porcentaje de asesores que obtuvieron una calificación por abajo del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio que estén por abajo del valor de referencia establecido.</p>
19	Espacios en blanco		AN	45	0	83	127	Vacios. ⁶

DETALLE 8: Satisfacción de usuarios.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "308" . ¹
2	Canales/Medios de Atención		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el canal o medio de atención que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Canales/Medios de Atención" anexo. ¹ *Para este Nivel de Servicio solo se esperan Canales/Medios de Atención = "Sucursal, CAT y Canales Digitales". Canales digitales, se refiere a la página de internet de la Afore.
3	Unidad de Medida		N	2	0	6	7	Deberá de asignar "Puntuación (-100 a 100)" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
4	Valor de referencia		N	3	2	8	12	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
5	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	4	2	13	18	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por los tres canales de atención (Sucursal, CAT y Canales digitales).
6	Resultado nivel de servicio por canal de atención		N	4	2	19	24	Resultado nivel de servicio por canal de atención. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio desagregado para cada uno de los canales de atención y sus subdivisiones.
7	Espacios en blanco		AN	103	0	25	127	Vacios. ⁶

DETALLE 9: Solicitudes de servicio concluidas vs solicitudes de servicio solicitadas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "309" . ¹
2	Tipo de Solicitud		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el Tipo de solicitud que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de solicitud" anexo. ¹
3	Unidad de Medida		N	2	0	6	7	Deberá de asignar "% de cumplimiento" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹

DETALLE 9: Solicitudes de servicio concluidas vs solicitudes de servicio solicitadas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
4	Solicitudes recibidas en el trimestre		N	8	0	8	15	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual;
5	Solicitudes de servicio concluidas derivadas de solicitudes solicitadas en el trimestre que se reporta		N	8	0	16	23	Se entiende a las solicitudes concluidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el trimestre que se reporta. ¹
6	Solicitudes concluidas derivadas de solicitudes solicitadas en el primer trimestre		N	8	0	24	31	Se entiende a las solicitudes concluidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el primer trimestre de cada año. ¹
7	Solicitudes concluidas derivadas de solicitudes solicitadas en el segundo trimestre		N	8	0	32	39	Se entiende a las solicitudes concluidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el segundo trimestre de cada año. ¹
8	Solicitudes concluidas derivadas de solicitudes solicitadas en el tercer trimestre		N	8	0	40	47	Se entiende a las solicitudes concluidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el tercer trimestre de cada año. ¹ Colocar 00000 cuando no aplique
9	Valor de referencia		N	3	2	48	52	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
10	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	53	57	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por Tipo de Solicitud.
11	Resultado nivel de servicio por el Tipo de Solicitud		N	3	2	58	62	Resultado nivel de servicio por tipo de solicitud. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio desagregado para el Tipo de Solicitud.
12	Valor mínimo		N	3	2	63	67	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud.
13	Valor máximo		N	3	2	68	72	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud.

DETALLE 9: Solicitudes de servicio concluidas vs solicitudes de servicio solicitadas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
14	Media		N	3	2	73	77	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud.
15	Mediana		N	3	2	78	82	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por el Tipo de Solicitud.
16	Moda1		N	3	2	83	87	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
17	Moda2		N	3	2	88	92	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande
18	Moda3		N	3	2	93	97	Moda3. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la tercera Moda más grande.
19	Moda4		N	3	2	98	102	Moda4. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.
20	Moda5		N	3	2	103	107	Moda5. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la quinta Moda más grande.

DETALLE 9: Solicitudes de servicio concluidas vs solicitudes de servicio solicitadas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
21	Percentil 25		N	3	2	108	112	Percentil 25. ² Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.
22	Percentil 75		N	3	2	113	117	Percentil 75. ² Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.
23	Porcentaje de solicitudes concluidas por arriba del valor de referencia		N	3	2	118	122	Porcentaje de solicitudes concluidas por arriba del valor de referencia. ² El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud que estén por arriba del valor de referencia establecido.
24	Porcentaje de solicitudes concluidas por abajo del valor de referencia		N	3	2	123	127	Porcentaje de solicitudes concluidas por abajo del valor de referencia. ² El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud y sus subdivisiones que estén por abajo del valor de referencia establecido.

DETALLE 10: Volumen de quejas vs solicitudes de servicio recibidas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "310" . ¹
2	Tipo de Solicitud		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el Tipo de solicitud que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de solicitud" anexo. ¹ Para este Nivel de Servicio solo se esperan Tipos de Solicitud ID = 01 "Consulta", ID = 02 "Aclaración" o ID = 04 "Trámite"
3	Unidad de Medida		N	2	0	6	7	Deberá de asignar "% de cumplimiento" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
4	Solicitudes recibidas en el trimestre		N	8	0	8	15	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual;

DETALLE 10: Volumen de quejas vs solicitudes de servicio recibidas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
5	Volumen de quejas recibidas derivadas de solicitudes recibidas en el trimestre que se reporta		N	6	0	16	21	Se entiende a las quejas recibidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el trimestre que se reporta. ¹
6	Volumen de quejas recibidas derivadas de solicitudes recibidas en el primer trimestre		N	6	0	22	27	Se entiende a las quejas recibidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el primer trimestre de cada año. ¹
7	Volumen de quejas recibidas derivadas de solicitudes recibidas en el segundo trimestre		N	6	0	28	33	Se entiende a las quejas recibidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el segundo trimestre de cada año. ¹
8	Volumen de quejas recibidas derivadas de solicitudes recibidas en el tercer trimestre		N	6	0	34	39	Se entiende a las quejas recibidas en el trimestre que se reporta derivadas de las Solicitudes Recibidas en el tercer trimestre de cada año. ¹
9	Valor de referencia		N	3	2	40	44	Valor de referencia. ² Son los valores establecidos por la Administradora para cada uno de sus Niveles de Servicio, con excepción de los ya establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que deberán tomarse como valores de referencia máximo.
10	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	45	49	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por Tipo de Solicitud.
11	Resultado nivel de servicio por el Tipo de Solicitud		N	3	2	50	54	Resultado nivel de servicio por tipo de solicitud. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio desagregado para el Tipo de Solicitud.
12	Valor mínimo		N	3	2	55	59	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de cada nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud.
13	Valor máximo		N	3	2	60	64	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de cada nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud.
14	Media		N	3	2	65	69	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de cada nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud.
15	Mediana		N	3	2	70	74	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de cada nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por el Tipo de Solicitud.

DETALLE 10: Volumen de quejas vs solicitudes de servicio recibidas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
16	Moda1		N	3	2	75	79	<p>Moda1.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la Moda más grande.</p> <p>En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.</p>
17	Moda2		N	3	2	80	84	<p>Moda2.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la segunda Moda más grande</p>
18	Moda3		N	3	2	85	89	<p>Moda3.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la tercera Moda más grande.</p>
19	Moda4		N	3	2	90	94	<p>Moda4.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.</p>
20	Moda5		N	3	2	95	99	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Solicitud.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
21	Percentil 25		N	3	2	100	104	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>

DETALLE 10: Volumen de quejas vs solicitudes de servicio recibidas.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
22	Percentil 75		N	3	2	105	109	Percentil 75. ² Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.
23	Porcentaje de quejas por arriba del valor de referencia		N	3	2	110	114	Porcentaje de quejas por arriba del valor de referencia. ² El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de cada nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud que estén por arriba del valor de referencia establecido.
24	Porcentaje de quejas por abajo del valor de referencia		N	3	2	115	119	Porcentaje de quejas por abajo del valor de referencia. ² El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de cada nivel de servicio desagregado por el Tipo de Solicitud y sus subdivisiones que estén por abajo del valor de referencia establecido.
25	Espacios en blanco		AN	8	0	120	127	Vacios. ⁶

DETALLE 11: Tiempo para programar una cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "311" . ¹
2	Canales/Medios de Atención		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el canal o medio de atención que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Canales/Medios de Atención" anexo. ¹ *Para este Nivel de Servicio solo se esperan Canales/Medios de Atención = "Sucursal".
3	Tipo de Establecimiento		N	2	0	6	7	Deberá de asignar el tipo de establecimiento que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de Establecimiento" anexo. ¹
4	Clave del Establecimiento		AN	20	0	8	27	Clave única asignada por la Administradora del establecimiento. ⁵ *De acuerdo a lo que ha reportado en el FTIP 403 Anexo 65.
5	Unidad de Medida		N	2	0	28	29	Deberá de asignar "días hábiles" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
6	Solicitudes recibidas en el trimestre		N	8	0	30	37	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes recibidas a las que se programan para una cita dentro del trimestre.
7	Valor de referencia		N	3	2	38	42	Valor de referencia. ² Se entiende al parámetro establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro para este Nivel de Servicio.

DETALLE 11: Tiempo para programar una cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
8	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	43	47	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por todos los Tipos de establecimiento.
9	Resultado nivel de servicio por canal de atención		N	3	2	48	52	Resultado nivel de servicio por canal de atención. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio desagregado por todos los Tipos de establecimientos y sus subdivisiones.
10	Valor mínimo		N	3	2	53	57	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
11	Valor máximo		N	3	2	58	62	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
12	Media		N	3	2	63	67	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
13	Mediana		N	3	2	68	72	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
14	Moda1		N	3	2	73	77	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
15	Moda2		N	3	2	78	82	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande
16	Moda3		N	3	2	83	87	Moda3. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la tercera Moda más grande.

DETALLE 11: Tiempo para programar una cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
17	Moda4		N	3	2	88	92	<p>Moda4.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.</p>
18	Moda5		N	3	2	93	97	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
19	Percentil 25		N	3	2	98	102	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
20	Percentil 75		N	3	2	103	107	<p>Percentil 75.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
21	Porcentaje de citas programadas por arriba del valor de referencia		N	3	2	108	112	<p>Porcentaje de citas programadas por arriba del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por todos los Tipos de establecimientos y sus subdivisiones que estén por arriba del valor de referencia establecido.</p>
22	Porcentaje de citas programadas por abajo del valor de referencia		N	3	2	113	117	<p>Porcentaje de citas programadas por abajo del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por todos los Tipos de establecimientos y sus subdivisiones que estén por abajo del valor de referencia establecido.</p>
23	Espacios en blanco		AN	10	0	118	127	Vacios. ⁶

DETALLE 12: Tiempo máximo de espera con cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
1	Tipo de registro		N	3	0	1	3	Identificador de registro (para control del sistema) = Constante "312" . ¹
2	Canales/Medios de Atención		N	2	0	4	5	Deberá de asignar el canal o medio de atención que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Canales/Medios de Atención" anexo. ¹ *Para este Nivel de Servicio solo se esperan Canales/Medios de Atención = "Sucursal".
3	Tipo de Establecimiento		N	2	0	6	7	Deberá de asignar el tipo de establecimiento que reportará para el nivel de servicio solicitado. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Tipo de Establecimiento" anexo. ¹
4	Clave del Establecimiento		AN	20	0	8	27	Clave única asignada por la Administradora del establecimiento. ⁵ *De acuerdo a lo que ha reportado en el FTIP 403 Anexo 65.
5	Unidad de Medida		N	2	0	28	29	Deberá de asignar "minutos" como unidad de medida para este detalle. Se deberá anotar el identificador del Catálogo "Unidad de Medida" anexo. ¹
6	Solicitudes recibidas con cita en el trimestre		N	8	0	30	37	Solicitudes recibidas en el trimestre. ¹ Se entiende como solicitudes de servicio recibidas con cita a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual;
7	Valor de referencia		N	3	2	38	42	Valor de referencia. ² Se entiende al parámetro establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro para este Nivel de Servicio.
8	Resultado nivel de servicio de la Afore		N	3	2	43	47	Resultado nivel de servicio de la Afore. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio considerando las métricas obtenidas por todos los Tipos de establecimiento.
9	Resultado nivel de servicio por canal de atención		N	3	2	48	52	Resultado nivel de servicio por canal de atención. ² Es el resultado de este Nivel de Servicio desagregado por todos los Tipos de establecimientos y sus subdivisiones.
10	Valor mínimo		N	3	2	53	57	Valor mínimo. ² El menor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
11	Valor máximo		N	3	2	58	62	Valor máximo. ² El mayor valor obtenido dentro del universo de los datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.

DETALLE 12: Tiempo máximo de espera con cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
12	Media		N	3	2	63	67	Media. ² Promedio del conjunto de datos considerados para la medición de este nivel de servicio desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
13	Mediana		N	3	2	68	72	Mediana. ² Es el valor medio del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio ordenados de menor a mayor y desagregado por tipo de establecimiento y sus subdivisiones.
14	Moda1		N	3	2	73	77	Moda1. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la Moda más grande. En caso de tener una sola Moda se reportará en este campo.
15	Moda2		N	3	2	78	82	Moda2. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la segunda Moda más grande
16	Moda3		N	3	2	83	87	Moda3. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la tercera Moda más grande.
17	Moda4		N	3	2	88	92	Moda4. ² Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento. En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS. En este campo se reportará la cuarta Moda más grande.

DETALLE 12: Tiempo máximo de espera con cita.								
Id	Concepto	Dato	Tipo	Longitud		Posición		Observaciones
				Ent.	Dec.	De:	A:	
18	Moda5		N	3	2	93	97	<p>Moda5.²</p> <p>Es el valor que más se repite o tiene mayor frecuencia dentro del universo de datos considerados para la medición de este nivel de servicio y desagregado por el Tipo de Establecimiento.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es MODA.VARIOS.</p> <p>En este campo se reportará la quinta Moda más grande.</p>
19	Percentil 25		N	3	2	98	102	<p>Percentil 25.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 25 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
20	Percentil 75		N	3	2	103	107	<p>Percentil 75.²</p> <p>Es la medida que indica el valor por debajo del cual se encuentra el 75 por ciento de datos en un conjunto de datos ordenados.</p> <p>En caso de que el valor numérico se obtenga en Excel, la fórmula a utilizar es PERCENTIL.INC.</p>
21	Porcentaje de usuarios con cita que esperaron a ser atendidos por arriba del valor de referencia		N	3	2	108	112	<p>Porcentaje de usuarios con cita que esperaron a ser atendidos por arriba del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición este Nivel de Servicio desagregado por todos los tipos de establecimientos y sus subdivisiones que estén por arriba del valor de referencia establecido.</p>
22	Porcentaje de usuarios con cita que esperaron a ser atendidos por abajo del valor de referencia		N	3	2	113	117	<p>Porcentaje de usuarios con cita que esperaron a ser atendidos por abajo del valor de referencia.²</p> <p>El porcentaje de los valores obtenidos dentro del universo de datos considerados para la medición de este Nivel de Servicio desagregado por todos los tipos de establecimientos y sus subdivisiones que estén por abajo del valor de referencia establecido.</p>
23	Espacios en blanco		AN	10	0	118	127	Vacios. ⁶

CATÁLOGO(S)

Catálogo de Entidades (AFORE)	
Clave Tipo de Entidad	Descripción
530	XXI Banorte
534	Profuturo
538	Principal
544	SURA
550	Inbursa
552	Citibanamex
556	Azteca
562	Invercap
568	Coppel
578	PENSIONISSSTE

Catálogo Canales/Medios de Atención	
Identificador	Descripción
00	No Aplica
01	Sucursal
02	CAT
03	Canales Digitales
99	Otro

Catálogo Tipo de Establecimiento	
Identificador	Descripción
00	No Aplica
01	Sucursal móvil o similar
02	Sucursal u oficina
03	UEAP o similar
04	Quiosco o similares
05	Módulo de autoservicio o similar
99	Otro

Catálogo Tipo de Solicitud	
Identificador	Descripción
00	No Aplica
01	Consulta
02	Aclaración
03	Queja
04	Trámite

Catálogo Tipo de Información	
Identificador	Descripción
00	No Aplica
01	Sistema del Ahorro para el Retiro
02	Cuenta individual
03	Solicitudes de servicio

Catálogo Tipo de Trámite	
Identificador	Descripción
00	No Aplica
01	Retiro total IMSS
02	Retiro total ISSSTE
03	Retiro parcial IMSS
04	Retiro parcial ISSSTE
05	Retiro programado IMSS
06	Retiro programado ISSSTE
07	Recepción de aportación voluntaria
08	Disposición de recursos de ahorro voluntario
09	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

Catálogo Tipo de Trámite	
Identificador	Descripción
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
99	Otros

Catálogo Subtrámite	
Identificador	Descripción
00	No Aplica
04	Modificación de datos no certificables [Otros]
05	Expediente de identificación: generación de expediente [Otros]
06	Generación de Nip [Otros]
07	Recuperación de Nip [Otros]
08	Consultas o aclaraciones [Otros]

Catálogo Desglose Subtrámite [Otros]	
Identificador	Descripción
00	No Aplica
01	Localización de cuenta
02	Aportaciones voluntarias: aclaración de aportaciones voluntarias
03	Comisión: información general
04	Rendimientos: Siefores, minusvalías, etc.
05	Vivienda: información general INFONAVIT
Catálogo 06	Vivienda: información general FOVISSSTE
07	Pensiones: información general IMSS
08	Pensiones: información general ISSSTE
09	Estado de cuenta: aclaración de saldos, movimientos y aportaciones

Catálogo de Estado del Trámite	
Identificador	Descripción
1	Conclusión
2	No Conclusión
3	Conclusión el mismo día

Catálogo de Unidad de Medida	
Identificador	Descripción
01	Días hábiles
02	Minutos
03	% De cumplimiento
04	Calificación (0 a 100)
05	% Porcentaje
06	Puntuación (-100 a 100)

VALIDACIONES GENERALES DEL PROCESO**Validaciones para formato de los datos**

Notas generales para la validación del formato de datos en los archivos.

¹ Dato numérico entero (cantidades o claves numéricas). Debe estar justificado a la derecha; si la longitud del dato real es menor a la especificada, se llenarán los espacios vacíos con ceros.

² Dato numérico con decimal (cantidades monetarias). Debe estar justificado a la derecha; si la longitud del dato real es menor a la especificada, se llenarán los espacios vacíos con ceros. Se omiten signo de pesos, comas y puntos decimales. Si la cantidad es negativa el signo ocupará la 1ª posición de la izquierda.

³ Fechas. El formato para fecha deberá ser de 8 caracteres numéricos = "AAAAMMDD" donde:

DD = día

MM = mes

AAAA = año

⁴ Periodo. El formato para periodo (rango de fechas) deberá ser = "AAAAMMDDAAAAMMDD" donde:

DD = día

MM = mes

AAAA = año

El primer bloque de 8 caracteres numéricos representa la fecha inicial del periodo y el segundo la fecha final del periodo.

⁵ Dato alfanumérico. Debe estar justificado a la izquierda, con mayúsculas sin acentos; si la longitud del dato real es menor a la especificada, se llenarán los espacios vacíos con blancos o espacios; en el caso de existir una ñ debe ser el código ASCII "ALT+0209" de Windows. Todos los caracteres deberán estar en mayúsculas.

⁶ Espacios en Blanco (Vacíos). Sirve para rellenar el espacio sobrante del registro con respecto a la longitud máxima, esto con el fin de que no contenga información fuera de la especificada.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEL PROCESO**Políticas a seguir en la transmisión de la información**

La información que será transmitida a la Comisión con base en este formato, se sujetará a las siguientes políticas:

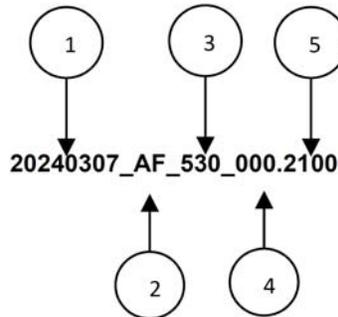
- I. La transmisión del envío de los formatos de transmisión de información por proceso será a través de la red privada mediante el software Connect:Direct o algún otro compatible con este.
- II. Podrán realizar transmisiones las veces que les sea necesario al directorio de RECEPCION. Sin embargo, dentro de los 30 minutos anteriores al término del horario de transmisión, podrán efectuar las retransmisiones que requieran al directorio de RETRANSMISION, siempre y cuando se haya realizado previamente un envío de información al directorio de RECEPCION, sin importar que éste haya sido aceptado o rechazado. Si la transmisión del archivo se efectúa fuera del horario de transmisión especificado y/o en una fecha no correspondiente a su envío normal, el archivo deberá ser transmitido al directorio de RETRANSMISION y se validará con previa autorización de las áreas de Vigilancia de la Comisión.

III. La comisión notificará, en su oportunidad, los cambios y adiciones correspondientes a los catálogos.

No.	TIPO DE DATO	DESCRIPCIÓN
1	8 Dígitos Numéricos	En donde la entidad deberá incluir la Fecha de Envío en que está transmitiendo el archivo en formato "AAAAMMDD".
2	2 Dígitos Alfanuméricos	Estos representarán la abreviación del Tipo de Entidad que transmite, Conforme al Catálogo de Tipos de Entidad del Catálogo General Apartado Circular 19 vigente, Constante = "AF" .
3	3 Dígitos Numéricos	Los cuáles serán conforme a la Clave de Entidades AFORE que se reporta conforme al catálogo de entidades del Catálogo General Apartado Circular 19 vigente
4	3 Dígitos Numéricos	Estos establecen la Clave de Subtipo de Entidad que se reporta (*Solo aplicará para familia de SIEFORES, para las demás entidades será Constante = "000")
5	4 Dígitos Numéricos	Para definir el tipo de archivo que se está transmitiendo, en donde cada formato ya tiene estipulado un número, para este caso será Constante = "2100" .

NOTA: La separación entre el paso 1, 2 y 3 serán con un guion bajo, después del paso 4 será mediante un punto decimal.

Para ejemplificarlo a continuación se presenta el caso en que la Afore XXI Banorte estuviera enviando su información, el nombre del archivo tiene que ser de la siguiente manera:



Cabe mencionar que una vez teniendo el archivo con este nombre, deberá de encriptarse con el programa GNUpg, el cual lo renombrará con el siguiente nombre:

20240307_AF_530_000.2100.gpg

Con este nombre es con el que deberá de transmitirse a CONSAR el archivo. Para la recuperación de los acuses, las entidades participantes deberán tomar su "Acuse" con el mismo nombre con el que lo renombraron antes de encriptarlo, sólo tendrán que agregar el carácter "A" antes de la fecha, ejemplo:

A20240307_AF_530_000.2100

NOTA: No se tomará en cuenta la extensión .gpg, en la recuperación del acuse, como lo muestra el ejemplo, ni vendrá encriptado el acuse.

IV. Las rutas de envío a CONSAR para producción serán:

TIPO DE ACCIÓN	RUTA
Envío Normal	/export/home/rec/SERVICIOS/RECEPCION
Envío por Retransmisión	/export/home/rec/SERVICIOS/RETRANSMISION
Recuperación de Acuse	/export/home/rec/SERVICIOS/TRANSMISION

La ruta de envío a CONSAR para pruebas será:

TIPO DE ACCIÓN	RUTA
Envío Pruebas	/export/home/rec/SERVICIOS/PRUEBAS/RECEPCION
Recuperación de Acuse de pruebas	/export/home/rec/SERVICIOS/PRUEBAS/TRANSMISION

V. Se entenderá como Descripción de los Niveles de Servicio:

DETALLE	NIVEL DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
301	Notificación del estado que guarda el trámite	Se refiere a la notificación sobre el estatus, la conclusión o la no conclusión del trámite que debe enviarse dentro del tiempo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, contabilizando los días hábiles a partir de su recepción; asimismo, deberá contar con las características establecidas en el Artículo 16 de dichas Disposiciones.
302	Notificación del estado que guarda la consulta o aclaración	Se refiere a la notificación sobre el estatus, la conclusión o la no conclusión de la consulta o aclaración, que debe enviarse dentro del tiempo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, contabilizando los días hábiles a partir de su recepción; asimismo, deberá contar con las características establecidas en el Artículo 16 de dichas Disposiciones.
303	Notificación del estado que guarda la queja	Se refiere a la notificación sobre el estatus, la conclusión o la no conclusión de la queja, que debe enviarse dentro del tiempo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, contabilizando los días hábiles a partir de su recepción; asimismo, deberá contar con las características establecidas en el Artículo 16 de dichas Disposiciones.
304	Disponibilidad de información	Se refiere a la información concerniente al Sistema de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y sobre el estado que guardan las solicitudes de servicio que se indica en el artículo 27 bis, fracciones I y V de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. La Disponibilidad de la Información se refiere a lo dispuesto en el artículo 40 fracciones I y II de dichas Disposiciones, la cual se deberá mantener a disposición del trabajador a través de los siguientes canales de atención de la Afore: Sucursal, CAT y Canales Digitales.
305	Tiempo máximo de espera sin cita	Se refiere al tiempo de espera por parte de los usuarios desde que ponen un pie en la sucursal, considerando el tiempo de espera para su registro en recepción y el tiempo de asignación de un turno en primera atención, hasta el inicio de la atención por un asesor previsional que llevará a cabo la atención de su solicitud de servicio.
306	Tiempo de atención del asesor previsional	Se refiere al tiempo que tarda el asesor previsional desde que recibe al usuario para atender su solicitud de servicio hasta que lo despide, de acuerdo con el trámite otorgado.
307	Nivel conocimiento del asesor telefónico para la atención	Se refiere a la calificación obtenida por el asesor telefónico derivada de la evaluación realizada por la Administradora para evaluar el conocimiento del personal del Centro de Atención Telefónica respecto a lo señalado en los artículos 28 fracción II y 40 quáter de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
308	Satisfacción de usuarios	Se entiende a la valoración que la Administradora realiza para la medición de los servicios que ofrece sus usuarios por cada uno de los tres canales de atención: Sucursales, CAT y Canales Digitales.
309	Solicitudes de servicio concluidas vs solicitudes de servicio solicitadas	Se entiende como solicitudes de servicio concluidas a aquellas consultas, aclaraciones y trámites que originalmente solicitó el usuario, independientemente de que la Administradora deba realizar trámites adicionales para solucionarlos, toda vez que estos solo son pasos a seguir para llegar a la conclusión final. Solicitudes de servicio solicitadas son todas aquellas consultas, aclaraciones y trámites que ingresen a la Afore por parte de los usuarios por cualquiera de los canales de atención que tenga disponible la Administradora.
310	Volumen de quejas vs solicitudes de servicio recibidas	Se refiere a la proporción del total de quejas que ingresaron los usuarios a través de la Administradora y la CONSAR respecto a las solicitudes de servicio solicitadas. Se entiende por solicitudes de servicio solicitadas a todas aquellas consultas, aclaraciones y trámites que ingresen a la Administradora por parte de los usuarios por cualquiera de los canales de atención que tenga disponible. En caso de que se dupliquen dichas quejas remitidas por el mismo usuario, la Afore deberá transparentar dicha información y contará como una sola.
311	Tiempo para programar una cita	Se refiere a que el sistema de citas: a) Permita agendar citas en un tiempo máximo conforme lo dispuesto en el artículo 30 de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. b) Esté disponible en los canales de atención que la Administradora indique en su Manual de Políticas y Procedimientos, conforme lo dispuesto en el artículo 34 de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
312	Tiempo máximo de espera con cita	Se refiere al tiempo de espera por parte de los usuarios que cuenten con una cita, contabilizado a partir de la hora programada hasta la hora en que da inicio la atención por parte de un asesor previsional.