



MATRIZ DE SOLICITUDES DE SERVICIO

presenciales, no presenciales y mixtos.

SOLICITUDES DE SERVICIO	CANALES								
	PRESENCIAL		NO PRESENCIAL						
	SUCURSAL	AFORE MÓVIL	CALL CENTER	E-SAR	PORTAL PROFUTURO	CHAT	PROFUTURO MÓVIL	MAIL	REDES SOCIALES
Retiro Total IMSS	✓								
Retiro Total ISSSTE	✓								
Retiro Parcial IMSS	✓	✓							
Retiro Parcial ISSSTE	✓								
Retiro Programado IMSS	✓								
Retiro Programado ISSSTE	✓								
Recepción de Aportación Voluntaria	✓	✓		✓	✓		✓		
Disposición de recursos de Ahorro Voluntario	✓	✓			✓		✓		
Solicitud de Domiciliación de Ahorro Voluntario a través del portal www.e-sar.com	✓			✓					
Recuperación de Recursos por Retiro Parcial	✓								
Separación de Cuentas	✓								
Unificación de Cuentas	✓								
Unificación de Recursos IMSS	✓								
Unificación de Recursos ISSSTE	✓								
Modificación de Datos Básicos	✓								
Modificación de Datos Complementarios	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Expediente electrónico									
Selección de SIEFORE	✓			✓			✓		
Registro de trabajador Independiente		✓		✓			✓		
Registro de trabajador misma AFORE	✓	✓		✓			✓		
Registro de trabajador diferente AFORE	✓	✓		✓			✓		
Traspaso Afore-Afore	✓								
Reimpresión de Estado de Cuenta	✓	✓	✓		✓	✓			✓
Consulta de Resumen de Saldos	✓	✓	✓		✓	✓			✓
Impresión de Detalle de Movimientos	✓	✓	✓			✓		✓	
Reimpresión de Informe Previsional	✓	✓	✓		✓	✓			✓
Emisión de constancia de retención de impuestos	✓		✓		✓	✓			✓
Constancia de Implicaciones para Traspaso	✓			✓			✓		
Recertificación	✓		✓						
Orientación sobre Cuenta Individual	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orientación y promoción del Ahorro Voluntario		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reclamaciones y quejas	✓		✓			✓		✓	✓