



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 | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ |