



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

GUIA Y MANUAL DE AFORE, HERRAMIENTA ESENCIAL DE SERVICIO AL CLIENTE

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestría en Administración

Presenta:

Susana Gabriela Nájjar Tovar

Dirigido por:

Dra. Iliá Violeta Cazares Garrido

SINODALES

Dra. Iliá Violeta Cazares Garrido
Presidente

Dr. Miguel Ángel Escamilla Santana
Secretario

Dra. Clara Escamilla Santana
Vocal

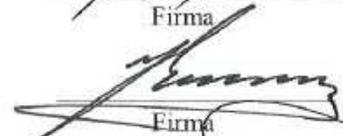
Dra. Alejandra Elizabeth Urbiola Solís
Suplente

Dra. Norma Maricela Ramos Sañinas
Suplente

Dr. Arturo Castañeda Olalde
Director de la Facultad de Contaduría y
Administración



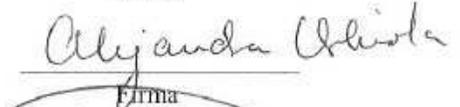
Firma



Firma



Firma



Firma



Firma



Dr. Arturo Castañeda Olalde
Director de Investigación y
Posgrado

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Junio de 2014
México

Resumen

El trabajo de un asesor financiero es sumamente complejo. Maneja una extensa gama de productos y servicios para ofrecer a los clientes que tengan necesidades de ahorro y protección, por lo que es indispensable que el asesor esté actualizado y proporcione la información oportuna al momento de presentar el portafolio de opciones a su prospecto. El área de pensiones no es la excepción debido a que son muchas las instancias relacionadas con el retiro, las que participan en la vida laboral de un trabajador; cada una con una serie de procedimientos distintos y desconocidos en muchas de las ocasiones, no solo para el que quiere realizar el trámite, sino también para el asesor financiero. Como se verá más adelante, un cliente satisfecho puede ser el detonante para una cascada de clientes satisfechos, quienes seguirán recomendando a la persona que los atiende y orienta en sus trámites y dudas. Un gran porcentaje del trabajo que desempeña un asesor financiero tiene que ver con el servicio al cliente; y en materia de Afore, el servicio es igual a conocer, a saber y a solucionar; todo esto a través del buen manejo de la información. En este tenor, la tesis presenta la información más relevante que el asesor financiero de la promotoría Feregrino y Asociados necesita para dar el completo y adecuado servicio al cliente en materia de sistemas de ahorro para el retiro. En ella encontrará los pasos a seguir para cada trámite, los documentos necesarios para llevarlo a cabo, las instancias a donde el trabajador deberá dirigirse y los requisitos correspondientes. El asesor evita que sus clientes traspasen los recursos de su cuenta individual a otra Afore, puesto que al contar con la información pertinente es capaz de guiarlo a través de su vida laboral hasta el momento de la pensión. Esta permanencia del cliente permite al asesor garantizar por un largo tiempo parte de los puntos integrales de producción anual requeridos por Inbursa, al ofrecer un servicio que no representa ningún costo o inversión al trabajador.

(Palabras clave: asesor, Afore, retiro, Inbursa, puntos integrales, servicio al cliente, pensión)

Summary

The job of a financial advisor is extremely complex. He/she handles a wide variety of products and services to be offered to customers who have savings and protection needs. For this reason it is indispensable that the advisor be up-to-date, providing the customer with timely information when presenting the options portfolio. The area of pensions is no exception since there are many different procedures related to retirement that are part of the customer's work life, each with a series of different procedures, often unknown not only to the person who must carry out the procedure, but also to the financial advisor. As is evident farther on, a satisfied customer can be the trigger for obtaining a large number of satisfied customers who will continue recommending the person who guides them through procedures and questions. A large percentage of the work carried out by a financial advisor has to do with customer service. When it comes to the AFORE, the service means having the knowledge and solving problems, all this through the appropriate handling of information. Along these lines, this thesis presents the most relevant information that the financial advisor from Feregrino y Asociados needs to provide clients with a complete and appropriate service regarding retirement savings systems. In this guide there are steps for each procedure, the documentation necessary, departments and agencies where the worker must go and the corresponding requirements. The advisor avoids his customers' transferring the resources from their individual accounts to another AFORE, since by having the relevant information, he can guide them throughout their working lives until retirement. This customer loyalty allows the advisor to guarantee for a long period of time part of the integral points required by Inbursa since he/she provides a service at no cost to the worker.

(Key Words: Advisor, AFORE, retirement, Inbursa, integral points, customer service, pension).

Agradecimientos

A mi directora de Tesis la Dra. Ilia Violeta Cazares Garrido, la Dra. Patricia Luna Vilchis, los sinodales; a todos los maestros, equipo administrativo, cuerpo docente y miembros del Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración por el apoyo brindado y por el empeño que ponen en esta noble labor de enseñar y transmitir el conocimiento, además de permitir a los alumnos compartir sus experiencias y así seguir enriqueciendo cada asignatura de la Maestría.

Índice

	Página
Resumen	i
Summary	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vii
1. Introducción	1
2. Objetivo	3
3. Marco Teórico	4
3.1. Gestión del servicio al cliente	4
3.2. Definición de Servicio	7
3.3. Características del Servicio	8
3.4. Expectativas y percepciones de los clientes	2
3.5. Sistema de Ahorro para el Retiro	4
3.6. Trayectoria histórica (1943-1992)	5
3.7. Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR-92)	6
3.8. Trayectoria Histórica (1997-2002)	7
3.9. Causas del cambio en la LSS en materia de pensiones	7
3.10. Características y ventajas del Sistema de pensiones de la Ley de 1997	9

3.11. Esquema de membresía integral de Grupo Financiero Inbursa	11
4. Planteamiento del Problema	17
5. Justificación	19
6. Desarrollo del manual destacando los servicios e información que puede prestar el Asesor Financiero al Trabajador	22
6.1. En qué Afore se encuentra el trabajador	22
6.2. Comparativo de Afores por Internet	22
6.3. Actualización y corrección de datos	23
6.4. Información de la cuenta individual	24
6.5. Consulta de saldo a través de cajeros automáticos Inbursa	25
6.6. Registro del Trabajador en Afore	25
6.7. Traspaso de Afore	26
6.8. Modelo de traspasos SETI	28
6.9. Información del trámite de pensión	30
6.10. Trámite de Pensión.	33
6.11. Pensión de Vejez	37
6.12. Pensión de Cesantía en Edad Avanzada	39
6.13. Retiro Anticipado	39
6.14. Pensión por Invalidez	40
6.15. Pensión por Viudez	41

6.16. Pensión por orfandad	43
6.17. Pensión por Riesgos de Trabajo	44
6.17.1. Requisitos	44
6.17.2 Documentación	44
6.18. Retiro por negativa de pensión	45
6.19. Cálculo de la pensión, ley 1973	46
6.20. Recuperación de SAR	49
6.21. Aportaciones voluntarias	50
6.22. Retiros parciales	52
6.23. Continuación voluntaria en el Régimen Obligatorio, modalidad 40	53
6.24. Incorporación al Seguro de Salud para la Familia	55
6.25. Modalidades de crédito Infonavit	57
6.26. Retiro de recursos de la subcuenta de Infonavit	59
6.27. Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda 1992	61
6.28. Devolución del saldo de la Subcuenta de Vivienda 1997	62
Conclusiones	65
Referencias	67
Abreviaturas	69

Índice de tablas

Tabla		Página
1	Ventajas de conservar a los clientes por el valor que nos aportan	8
2	Características de los líderes de servicio	9
3	Algunas precisiones útiles en relación a los servicios son las siguientes	10
4	Características del servicio según Laura Fisher	10
5	Dimensiones sobre las que se evalúa el servicio	4
6	Instituciones creadas para garantizar la seguridad social	5
7	Comparativo del sistema de reparto y el sistema de capitalización individual	10
8	Definición de asesores	14
9	Tabla de puntos requeridos para obtener la membresía integral	14
10	Tabla de equivalencia en puntos integrales	16
11	Estadística de asesores con membresía integral	17
12	Ramos en los que trabajan los asesores financieros	18
13	Medidas de sensibilidad: valor en riesgo	21
14	Trámites de actualización y corrección de datos ante el IMSS	23
15	Subcuentas que conforman la cuenta individual	24
16	Tabla para cálculo de cuota social	25
17	Clave de Afores	27
18	Requisitos para pensionarse	31
19	Porcentajes para calcular el monto de la pensión Ley 1973	31

20	Esquema de pensiones Ley 1973	32
21	Esquema de pensión Ley 1997	33
22	Tabla de cuantía básica e incrementos anuales ley 1973	47
23	Tabla de asignaciones familiares y ayuda asistencial	49
24	Tipos de aportaciones voluntarias	51
25	Porcentajes de participación en la continuación voluntaria	54
26	Costos del seguro de salud para la familia	56

Índice de figuras

Figura		Página
1	Sistema de reparto vs estructura poblacional	8
2	Ventajas de afore Inbursa	20

1. Introducción

Para la Promotoría Feregrino y Asociados, Agente de Seguros, S.A. de C.V. el servicio y atención a clientes es un aspecto fundamental dentro de las tareas que desempeñan los Asesores Financieros que la integran, ya que de esto depende no solo la permanencia y fidelidad de los clientes, sino también el aumento de la cartera de cada asesor derivado de recomendaciones y referidos de sus clientes actuales.

Dentro de la gama de servicios que se ofrecen por parte de los asesores en dicha promotoría se encuentra el de pensiones, o mejor conocido como Afore. Sin embargo, el ambiente de los Sistemas de Ahorro para el Retiro actualmente se ha visto muy viciado. Por un lado, existen muchos Agentes Promotores que realizan el trámite de Registro o Traspaso de un trabajador y nunca vuelven a ver a esta persona que se convierte en su cliente, por lo que si el trabajador tiene dudas, no le llega su estado de cuenta, quiere hacer un trámite o se queda sin trabajo, no sabe qué hacer o a quién recurrir; y esto deriva en que cuando llegue un Agente de otra Administradora el trabajador cambie su cuenta individual a otra Afore, en busca de un mejor servicio que no le fue prestado anteriormente.

Por otro lado, la falta de información y el gran desconocimiento general de qué es una Afore, cuáles son sus servicios, cómo invierten las Siefors, cuál es la más conveniente para el trabajador de acuerdo a su edad, etcétera, lleva a que los trabajadores cambien de una administradora a otra en periodos cortos de tiempo sin saber cuáles pueden ser las consecuencias de este cambio.

El propósito de esta tesis es dotar a los Asesores de Feregrino y Asociados, de un manual que incluya la información pertinente y a asertiva para poder guiar a sus clientes en este largo proceso, que es el de cuidar su dinero y tomar las mejores decisiones para

recibir una pensión digna al término de su vida laboral; y esto puede lograrse a través del servicio y la atención personalizada. La seguridad que se le infunde a los clientes, de que pueden contar con un Asesor para resolver dudas es la clave para la permanencia de los mismos en Afore Inbursa y tener así garantizado por un largo tiempo, por lo menos uno de los productos del Grupo, que puede ser la base para tener los clientes integrales necesarios para convertirse a su vez en Asesores Integrales.

2. Objetivo

Con el fin de prestar un mejor servicio a los clientes de la promotoría, la presente Tesis tiene como objetivo que los Asesores Financieros de la promotoría Feregrino y Asociados, Agente de Seguros, S.A de C.V cuenten con una herramienta efectiva en materia del Sistema de Ahorro para el Retiro como parte de su servicio al cliente, que les permita alcanzar los puntos necesarios para alcanzar la membresía integral que Grupo Financiero Inbursa les requiere para ser partícipes de clubes, bonos, convenciones y mayores comisiones, al brindar una atención profesional completa en materia de todos los producto del grupo, como son: seguros, fianzas, pensiones, servicios bancarios, inversiones, créditos personales y/o empresariales, etcétera; entendiéndose por integral a la colocación de varios productos de diferente ramo a un mismo cliente, ya sea persona moral o física.

3. Marco Teórico

Es esencial, para el desarrollo de este trabajo de Tesis, destacar la importancia que tiene el servicio al cliente para generar fidelidad, confianza y mayores ventas en el desarrollo de un negocio que se enfoca principalmente a brindar precisamente servicios como son los de asesoría, consultoría, gestoría o intermediación.

Por lo anterior se dará un panorama general de los beneficios y características de una administración basada en la atención a clientes; y la definición de los servicios.

3.1. Gestión del servicio al cliente

En cuanto a Atención a clientes, Andrew Brown define esta actividad como la forma de atender al cliente. A medida que se evoluciona en el mundo cada vez más globalizado, se puede observar que los clientes perciben una gran diferencia entre lo que esperan recibir y lo que realmente reciben; y la gama dentro de la cual pueden elegir es cada vez mayor.

La atención al cliente es una filosofía que debe venir desde arriba y en GFI, este factor es tan importante, que forma parte de los valores tanto de la empresa, como del factor humano que labora en ella. Es por esto que existe, porque todos los empleados y fuerza de ventas desean que sea vital, porque están convencidos de lo que es y la forma de lograrlo (Brown, 1989).

En la actualidad solo hay un elemento de diferenciación importante en los negocios: el servicio. La industria del servicio al cliente es vasta pero no está estructurada. La mayoría de las veces se atiende a lo esencial: dar servicio al cliente con rapidez, profesionalismo y cortesía, escuchar su opinión, tratar siempre de satisfacer sus necesidades y darle razones de peso para regresar.

La administración de las relaciones con el cliente es un enfoque empresarial que permite conocer la conducta de los clientes e influir en esta a través de una comunicación congruente, para aumentar su nivel de captación, retención, lealtad y rentabilidad (Swift, 2002).

Ayudar a un cliente a comprar requiere que se comprendan sus necesidades y que se proponga la solución o el producto que mejor se ajusta a esas necesidades. La venta como un servicio va más allá de simplemente saber escuchar (Horovitz, 2006). En los seguros por ejemplo, hay dos formas de venderlo: haciendo una propuesta que se ajusta al riesgo que se va a cubrir, o mantener un contacto habitual para ayudar al cliente a diagnosticar su actual contrato de seguros frente a todos los riesgos potenciales que asume, y ayudarlo a localizar los puntos en los que no hay una correspondencia adecuada. Dentro de este diagnóstico, ofrecerá a continuación nuevos productos específicos. Lo anterior constituye un servicio y podría aumentar las ventas.

A veces no basta satisfacer para garantizar que los clientes vuelvan. Hay demasiadas razones para que un cliente se vaya, y dentro de esas razones hay algunas dentro de las que se puede actuar y otras quedan fuera de control (Horovitz, 2006). Sin embargo, merece la pena conservar a los clientes si se dan dos condiciones:

1. Si se conoce el costo de atraer a un nuevo cliente comparado con el de mantener a uno existente.
2. Si se conoce el valor de mantener a un cliente (rentabilidad a largo plazo).

En la práctica, el servicio a los clientes se relaciona con políticas y operaciones, mientras que las relaciones con los clientes se refieren a los contactos diarios. El servicio a los clientes establece el nivel de servicios que el cliente recibe. Luego, las relaciones con los clientes se encargan de entregarlo. El servicio al cliente produce un efecto

multiplicador: multiplica los resultados generados por las actividades de marketing, publicidad y ventas. La base de este efecto multiplicador es el sentimiento positivo hacia una empresa que un servicio personal de calidad crea en la mente de los consumidores y que, además les motiva a recomendar a la empresa. En consecuencia, si pretende construir una reputación de buen servicio que le produzca altos niveles de rentabilidad, deberá preocuparse por cultivar comentarios positivos, boca a boca, sobre su empresa y esto tendrá un mayor impacto sobre las ventas (Tschohl & Franzmeier, 1994).

“¿Qué es más importante que el servicio al cliente?”, pregunta Bruce Bolger, editor de la revista *Incentive*. “En la medida en que el servicio sea mejor, mayor será la base de clientes leales” (Tschohl & Franzmeier, 1994). Un sistema de servicios orientado a la satisfacción de clientes no solo produce dinero; también ahorra dinero. Dinero invertido en el servicio a la clientela es igual a más clientes retenidos, debido a que los clientes muestran una disposición, cinco veces mayor a cambiar de proveedor por problemas con el servicio, que por divergencias en el precio o en la calidad de los productos. Este fue uno de los hallazgos de una investigación realizada por Forum Corporation, en el que se hicieron 2,374 entrevistas a clientes y empleados de muchas empresas diferentes (Tschohl & Franzmeier, 1994).

Tabla 1

Ventajas de conservar a los clientes por el valor que nos aportan

Recomendaciones por un buen producto o servicio.
Incremento de puntos integrales.
Mayores comisiones.
Acceso a bonos, premios y convenciones.

Fuente: elaboración propia.

Existen algunas características que comparten los líderes del servicio, de entre las cuales se destacan las mencionadas en la tabla 2:

Tabla 2

Características de los líderes de servicio

1. Visión del servicio.
2. Altos estándares de calidad.
3. Liderazgo sobre el terreno.
4. Integridad.

Fuente: elaboración propia basada en Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992, p.6)

3.2. Definición de Servicio

Servicios son todos aquellos productos intangibles, inseparables, variables y perecederos. Un servicio se define como cualquier acción o cometido esencialmente intangible que una parte ofrece a otra, sin que exista transmisión de propiedad. La prestación de servicios puede estar vinculada o no con productos físicos (Kotler & Keller, 2006).

El concepto de servicio es el primer paso para transformar la proposición de valor en productos y servicios. Teniendo en cuenta las ventajas para los clientes y los costos asumidos, así como nuestro propio costo de provisión, podemos incorporar el valor en el contexto de servicio (Horovitz, 2006).

Resulta más exacto y eficaz considerar el servicio como algo que cambia de modo fundamental la condición o la posición de quien lo consume, por ejemplo una póliza de seguros o un fondo de inversión afecta el perfil de riesgo de su titular (Shaw, 1991).

Para el presente trabajo, la definición más adecuada es la que nos proporciona Laura Fischer cuando nos dice que es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas (Fischer de la Vega, 1993).

3.3. Características del Servicio

Según Kotler y Keller, las características distintivas de los servicios son 4: *intangibilidad, ya que los servicios no se pueden experimentar a través de los sentidos antes de su adquisición; inseparabilidad, los servicios se producen y consumen a la vez; variabilidad, puesto que dependen de quién los presta, cuándo y dónde; y caducidad porque los servicios no se pueden almacenar* (Kotler & Keller, 2006).

Tabla 3

Algunas precisiones útiles en relación a los servicios son las siguientes

Los servicios varían en función de si están basados en maquinaria o en personas. Estos últimos se clasifican, a la vez en función del personal que los proporciona: no calificado, calificado o profesional.
Las empresas de servicios pueden seleccionar entre procesos diferentes para prestar el servicio.
Algunos servicios requieren la presencia del cliente y otros no.
Los servicios también se diferencian según se presten para satisfacer necesidades individuales (servicios profesionales) o necesidades de empresas (servicios empresariales).
Las empresas de servicios se diferencian en sus objetivos (lucrativos o no lucrativos) y en la propiedad (pública o privada).

Fuente: Kotler & Keller (2006, p.404)

Otras características del servicio que sobresalen son las que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4

Características del servicio según Laura Fisher

Eficacia
Funcionalidad
Rapidez
Oportunidad
Atención al Usuario
Honradez
Confiabilidad

Fuente: Fischer de la Vega (1993, s.p.)

Lovelock clasifica los servicios basándose en dos preguntas, ¿a quién o a qué está dirigida la actividad? Y si la actividad es tangible o intangible. Basado en esta clasificación los seguros, la banca y pensiones estarían contenidos dentro de las acciones intangibles dirigidas a activos intangibles y nos dice que para estos servicios, la participación directa del cliente puede no ser necesaria (por lo menos en teoría) una vez que se ha iniciado la solicitud del servicio. Además nos menciona que este tipo de servicios se ubican en los de mediano o bajo contacto con el cliente y que a menudo se limita al establecimiento de relaciones, la definición del problema cara a cara, dejar una posesión física que va a recibir un servicio, o simplemente pagar la cuenta. El contacto también puede darse a distancia, a través de canales de distribución electrónicos o físicos (H. Lovelock, 1997).

3.4. Expectativas y percepciones de los clientes

Las expectativas de los consumidores sobre los servicios pueden provenir de muchas fuentes, por ejemplo, las experiencias previas, los comentarios de conocidos o referidos, la publicidad; y los consumidores comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio. Si el servicio percibido es inferior a las expectativas, los clientes se decepcionarán. Por el contrario, si el servicio percibido alcanza o supera las expectativas, los clientes volverán a contratar al proveedor (Kotler & Keller, 2006).

De acuerdo con un estudio realizado por *American Management Association*, las compras realizadas por los clientes leales, que compran una y otra vez, porque están satisfechos con los servicios recibidos, representan un 65 por ciento del volumen de ventas típico de una organización. Dado que la calidad del servicio es una herramienta de ventas, es también una ventaja competitiva a largo plazo. De hecho, con mucha frecuencia, es la única ventaja competitiva que puede lograr una organización que opera

en una economía de servicios en la que muchas organizaciones suministran fundamentalmente el mismo servicio (Tschohl & Franzmeier, 1994).

Las organizaciones de servicio varían en cuanto a su tamaño, como aerolíneas, banca, seguros, telecomunicaciones, hasta una extensa variedad de pequeños negocios. Los vendedores de servicios ofrecen a los clientes la oportunidad de rentar la utilización de un objeto físico, como un automóvil o la habitación de un hotel, o contratar durante un periodo breve la mano de obra y los conocimientos de personas cuyas habilidades varían desde cirugía del cerebro hasta registro adecuado de clientes en un hotel (H. Lovelock, 1997).

En el sector servicios el cliente no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume, las dimensiones de calidad estarán basadas en:

1. La prestación buscada por el cliente: en este caso, no solo el traspaso o el registro de su cuenta individual, sino una asesoría constante y pronta. En el sector servicios, la calidad en la atención se ha convertido en un arma competitiva; es por eso mi insistencia que la clave para mantener a un trabajador afiliado a Afore Inbursa es el servicio.
2. La experiencia, la cual obedecerá siempre al grado de conocimiento que el Asesor tenga con respecto a los Sistemas de Ahorro para el Retiro (Paz Couzo, 2007).

Según Lovelock existen algunas dimensiones genéricas utilizadas por los clientes para evaluar la calidad del servicio y se muestran en la tabla 5:

Tabla 5

Dimensiones sobre las que se evalúa el servicio

Dimensión	Definición
Credibilidad	Integridad, credibilidad y honestidad del proveedor del servicio.
Seguridad	Libre de peligros, riesgos o dudas.
Acceso	Accesibilidad y facilidad de contacto.
Comunicación	Escuchar a los clientes y mantenerlos informados, empleando un lenguaje que puedan comprender.
Comprensión del cliente	Hacer un esfuerzo para conocer a los clientes y saber sus necesidades.
Tangibles	Apariencia de las instalaciones y los materiales de comunicación.
Confiabilidad	La habilidad de desempeñar el servicio prometido en una forma confiable y precisa.
Actitud responsiva	Una buena disposición para ayudar a los clientes con un servicio rápido.
Competencia	La posesión de las habilidades y el conocimiento requeridas para el desempeño del servicio.
Cortesía	Educación, respeto, consideración y actitud amistosa del personal que tiene contacto con el cliente.

Fuente: Adaptada de Valarie E. Zeithaml, A. Parasuraman y Leornar L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (Nueva York: The Free Press, 1990)

3.5. Sistema de Ahorro para el Retiro

La Seguridad Social en México se fundamenta en el Artículo 123 de la Constitución Política de 1917. En este artículo se declara el establecimiento de cajas de seguros populares y la organización de instituciones para infundir e inculcar la prevención social. En 1929 el Congreso de la Unión modificó el artículo constitucional y aprobó la Ley del Seguro Social, la cual comprendería seguros como el de Invalidez, Vida, Cesación Involuntaria del Trabajo y otros con fines análogos. De esta forma, se centralizaría el Sistema de Seguridad Social para adoptar una forma de integración nacional. A tales fines, surge en 1943 la Ley del Seguro Social.

El Artículo 2 de la Ley del Seguro Social dice que la Seguridad Social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado (Cámara de Diputados de H. Congreso de la Unión, 2013).

Con el propósito de responder a este objetivo, se requirió de la creación de varias instituciones para desempeñar esta función.

Tabla 6

Instituciones creadas para garantizar la seguridad social

INSTITUCIONES	FUNCIONES BASICAS
El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Otorgar servicio de salud, rehabilitación y asistencia médica con el propósito principal de conservar la salud y prevenir las enfermedades.
El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	Proteger a los trabajadores a través de los seguros de Riesgos de Trabajo, Enfermedades y Maternidad, Invalidez y Vida, Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez; y Guardería y Prestaciones Sociales
El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)	Otorgar al momento de su retiro, pensiones y prestaciones a los trabajadores
El Fondo de Vivienda ISSSTE (FOVISSSTE)	Recaudar y administrar los recursos necesarios para el cumplimiento de estos propósitos, a través de aportaciones y cuotas

Fuente: Manual de actualización de Afore Grupo Financiero Inbursa (2013, s.p.)

3.6. Trayectoria histórica (1943-1992)

En el año de 1943, el sistema de pensiones comienza con un sistema de reparto. A este sistema se le conoce también como beneficio definido porque el trabajador sabe cuánto va a recibir al momento de su retiro.

En 1973, se aprobaron modificaciones y adiciones a la Ley del Seguro Social. Entre ellas se establece que las aportaciones que el patrón haga a favor de sus trabajadores, le dan derecho a obtener un crédito para vivienda ya que se integra un fondo para este fin. Este es administrado por el INFONAVIT. En virtud de este fondo, los trabajadores recibirían una aportación patronal del 5% de su Salario Base de Cotización (SBC). Este es el salario con el que un trabajador está registrado en el IMSS y sirve para calcular las cuotas que el patrón debe pagar al Seguro Social y los beneficios que pueden recibir el trabajador y su familia.

3.7. Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR-92)

En el año 1992 inicia la reforma al sistema de pensiones mexicano con el establecimiento del Sistema de Ahorro para el Retiro conocido como SAR-92. Ésta fue una iniciativa creada como complemento al sistema de pensiones operante, que añadía una contribución patronal adicional del 2% del SBC. Esta contribución patronal estaría dirigida a una cuenta de retiro a favor de los trabajadores.

El SAR-92 fue el primer intento de un sistema de pensiones basado en la capitalización individual, es decir, consiste en que cada persona ahorra a través de aportaciones obligatorias y voluntarias en una cuenta a su nombre durante su vida laboral y usa estos ahorros al momento de su retiro. Las cuotas de esta contribución eran administradas por instituciones de crédito o entidades financieras autorizadas y eran conocidas como ICEFA, y contaban con la garantía por parte del Gobierno Federal, de un rendimiento real del 2% anual.

El sistema entraba en funcionamiento al momento en que el patrón abría la Cuenta individual del trabajador en las ICEFA que creía convenientes. Estas cuentas

individuales estaban integradas por dos subcuentas: Seguro de Retiro y Subcuenta de Vivienda.

3.8. Trayectoria Histórica (1997-2002)

El 1º de Julio de 1997 entra en vigor la Ley del Seguro Social que aún está vigente. Esta ley, adecuó el funcionamiento del Sistema de pensiones, a partir de un Sistema de capitalización individual. Su intención es asegurar la viabilidad financiera del Sistema de pensiones y una mayor equidad en el mediano y largo plazo. Con esta ley surgen figuras como las AFORE y las SIEFORE, que intervienen en el proceso de administración de los recursos destinados para la pensión de los trabajadores. Una de las innovaciones fundamentales de este sistema de pensiones que cabe resaltar, fue la creación de las cuentas individuales. Estas cuentas integran los recursos del seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez. El manejo de dichas cuentas se encomienda a las AFORE.

A partir de 2002 se lleva a cabo la reforma a la Ley de Sistemas de Ahorro para el Retiro, con una orientación hacia un sistema nacional de pensiones. A partir de este año, todo trabajador en México puede abrir una cuenta individual en la administradora de su elección, para que administre las aportaciones depositadas en la cuenta.

3.9. Causas del cambio en la LSS en materia de pensiones

A inicios de la década de los noventa, el Instituto Mexicano del Seguro Social atravesaba por dificultades financieras y operativas, resultado de las diferentes crisis por las que había pasado el país. Derivado de esta situación, en el caso particular de pensiones, el sistema de reparto enfrentaba dificultades debido al cambio de estructura en la población, resultado de la caída en las tasas de natalidad y del aumento en la

esperanza de vida de la población, tal y como lo explica la CONSAR en la figura siguiente.

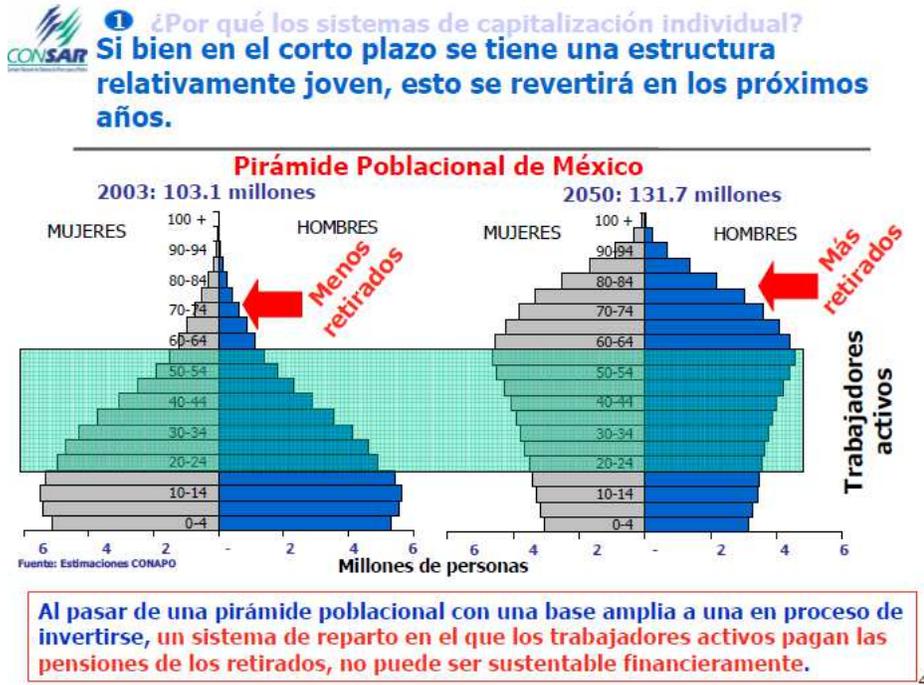


Figura 1. Sistema de reparto vs estructura poblacional. Fuente: Retos del Sexenio: Pensiones. CONSAR (2007, s.p.)

Este cambio demográfico afectó al sistema, en la medida en que disminuían los trabajadores activos en relación al aumento de la esperanza de vida de los trabajadores que se pensionaban. Esto produce una problemática porque las aportaciones de los trabajadores activos no fueron suficientes para cubrir los costos de las pensiones.

Por otra parte, el trabajador, una vez que cumplía con los requisitos mínimos de cotización, no se interesaba en seguir cotizando. Trabajadores con menor permanencia, alta movilidad en el lugar de trabajo y bajos ingresos, generalmente no cumplían con los requisitos para pensionarse, perdiendo todas sus aportaciones. A esto se suma el hecho de que un trabajador que cotizaba por 40 años obtenía casi lo mismo que un trabajador que cotizaba únicamente 10 años. Existían fuertes incentivos para hacer uso de recursos

de las aportaciones en los periodos de acumulación, para propósitos distintos a la pensión. Esto, debido a la ausencia de propiedad de los recursos, por lo que no se generó la reserva para enfrentar futuras exigencias.

3.10. Características y ventajas del Sistema de pensiones de la Ley de 1997

- a) Cada trabajador determina su pensión a partir de su salario de cotización y permanencia cotizando. Se desvincula la pensión de la relación trabajadores activos a pensionados y, por lo tanto, de la estructura poblacional.
- b) Se le otorga al trabajador la propiedad de los recursos de su cuenta individual, así como los derechos adquiridos, y le otorga la posibilidad de aumentar su ahorro de manera voluntaria y el derecho de heredar los recursos.
- c) Se elimina la inequidad de género al vincular las aportaciones a la pensión.
- d) Se resuelve el problema de desigualdad por nivel de ingreso, al vincular el esfuerzo con los beneficios obtenidos.
- e) El trabajador mantiene en su cuenta individual el registro de sus aportaciones, independientemente de quien sea su patrón.
- f) El monto de las contribuciones crece debido a los rendimientos obtenidos al invertir los recursos a través del mercado financiero a plazos largos, lo que aumenta la pensión del trabajador al momento de su retiro.
- g) Con la Ley del Seguro Social de 1997 se fortalece el pilar solidario, ya que se establece una Pensión Garantizada.
- h) Se estableció una nueva aportación a cargo del Gobierno Federal denominada Cuota Social, que equivalía al 5.5% del salario mínimo general del Distrito Federal, por cada día de salario cotizado. A partir del 1° de julio de 1997 hasta el

presente, esta cuota se actualiza con base en el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) en forma trimestral.

- i) El trabajador elige libremente su AFORE. El sistema es transparente, ya que todo trabajador puede conocer en cualquier momento el monto de su Cuenta individual.
- j) El sistema es más justo, pues premia al trabajador que cotiza más tiempo.
- k) No se contrapone a las pensiones derivadas de un contrato colectivo de trabajo.
- l) Para efectos de retiro de los trabajadores, existe un periodo de transición durante el cual se puede elegir entre el retiro con la Ley del Seguro Social de 1973 o 1997, el que le resulte más favorable. Esto es posible, siempre y cuando el trabajador haya comenzado a cotizar al IMSS antes del 1° de julio de 1997.
- m) Se pueden realizar aportaciones voluntarias para incrementar la pensión.

En la tabla 7 se muestra un resumen de lo anteriormente expuesto.

Tabla 7

Comparativo del sistema de reparto y el sistema de capitalización individual

Comparativo de Sistemas	
Sistema de reparto	Sistema de Capitalización Individual
<ul style="list-style-type: none"> *Pensión en relación a estructura poblacional *Recursos en una cuenta concentradora *El trabajador conoce lo que recibirá al momento del retiro *Desigualdad por nivel de ingresos <li style="padding-left: 20px;">*Bajos rendimientos *No hay elección de Afore 	<ul style="list-style-type: none"> *Pensión a partir de salario y permanencia *Recursos propiedad del trabajador independientemente de quien sea el patrón *Posibilidad de ahorro voluntario y heredar los recursos *Beneficios relacionados con esfuerzo *Rendimientos aumentan el ahorro *Se establece una pensión mínima garantizada <li style="padding-left: 20px;">*Nueva aportación: cuota social *El trabajador elige libremente su Afore *El sistema premia al que cotiza más tiempo

Fuente: Elaboración propia basada en LSS

3.11. Esquema de membresía integral de Grupo Financiero Inbursa

Grupo Financiero Inbursa (GFI) es una sociedad controladora entidades financieras, por ende tiene el carácter de tenedora de la mayoría de las acciones de las diversas entidades financieras que incluyen a una institución de banca múltiple (comercial y de inversión), instituciones de seguros, fianzas y sociedades involucradas en la prestación de servicios financieros relacionados con la seguridad social, administración de activos, crédito al menudeo entre otros.

Las principales entidades financieras controladas por GFI son: Banco Inbursa, Seguros Inbursa, Pensiones Inbursa, Patrimonial Inbursa, Salud Inbursa; Fianzas Guardianas, Operadora Inbursa y Afore Inbursa; Inversora Bursátil, Sociedad Financiera Inbursa y CF Credit.

Misión: Un Grupo Financiero comprometido con México, integrado por el mejor capital humano y creado para cuidar y hacer crecer de la manera más eficaz el patrimonio de nuestros clientes y socios.

Visión: Ser líderes del sector financiero de México en crecimiento con rentabilidad, en beneficio de nuestros clientes, colaboradores y socios.

Valores: compromiso con México, visión a largo plazo, desarrollo integral del personal, integridad y compromiso, confiabilidad, austeridad e innovación.

Los diferentes productos del grupo se comercializan principalmente a través de su fuerza de ventas, es decir los Asesores Financieros con quienes tiene un contrato mercantil y que trabajan independientemente a base de honorarios, registrados ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como personas físicas con actividad empresarial.

El término Asesor se les da a aquellas personas que preguntan, interrogan, averiguan y aconsejan; es decir, que ofrecen una solución para satisfacer las necesidades de sus clientes. Para ser un Asesor exitoso es importante tener y reflejar seguridad, la cual se logra con el conocimiento de los productos y sus características, de esta forma se pueden ofrecer alternativas reales y seguras a los clientes a través de la identificación de sus necesidades, una vez que se les ha preguntado y escuchado, existe una mayor posibilidad de ofrecer el producto correcto.

El Asesor Financiero de GFI no se conforma con lograr una sola venta, siempre ve más allá y busca una venta perpetua, la cual solo se logra entablando con los clientes una larga duración a través de brindar un excelente servicio antes, durante y después de la venta.

El Asesor Financiero de GFI se maneja con 4 valores principales:

- ✓ Calidad: la mejora continua se logra al sumar esfuerzos.
- ✓ Seguridad: es responsables de la información que maneja en su área.
- ✓ Atención: Si se es servicial y empático, muestra un buen ejemplo para el equipo de trabajo.
- ✓ Imagen: Si se forma un buen equipo se proyecta una imagen positiva.

Los Asesores Financieros, aunque trabajan de forma independiente deben formar parte de una Promotoría, que es una Sociedad Anónima con Capital Variable.

La promotoría Feregrino y Asociados, Agente de Seguros, S.A. de C.V. es una de las 76 que integran la dirección de Querétaro, que abarca las sucursales de Av. Juárez, Celaya, Irapuato, León, Querétaro, Salamanca, San Juan del Rio, San Luis Potosí y San Miguel de Allende.

Uno de los objetivos de GFI es tener clientes integrales que puedan encontrar en un solo lugar todos los productos de protección, ahorro, colocación e inversión.

Grupo Financiero Inbursa a través de su Plan Anual de Incentivos (PAI) establece las bases para premiar el desempeño de las personas físicas vigentes, es decir, personas que firman un contrato con alguna de las unidades de negocio de Grupo Financiero Inbursa para comercializar sus productos y que logran por lo menos 260,000 puntos globales en el año.

Al cumplir con estos requisitos, el PAI da acceso a bonos, premios, apoyos adicionales, reconocimientos y grandes beneficios que se encuentran establecidos en función del Club y/o de la posición en la estadística que emite la dirección de administración y finanzas, quien es la única autorizada para generar el documento oficial que permite acceder a este PAI.

La estrategia del grupo está orientada a que el asesor logre una mayor venta integral, esto es, que pueda venderle a un mismo cliente varios productos del grupo para alcanzar su membresía integral Inbursa, esto le permitirá ganar un 50% más de puntos sobre los puntos PAI. Así logrará alcanzar más rápido las metas y mejorar sus bonos, clubes, apoyos, reconocimientos y convenciones.

De acuerdo al PAI 2013, los asesores se clasifican en novel, nuevo, de segundo año y consolidados, considerando la fecha de asignación de su clave en cualquiera de las empresas de GFI como se muestra en la tabla 8:

Tabla 8

Definición de asesores

Clasificación	Descripción
Asesor Novel	No cuenta con experiencia en la venta de productos financieros (Seguros y/o Afore) y se encuentra dentro de sus primeros 12 meses de contratación
Asesor Nuevo	Sí cuenta con experiencia en la venta de productos financieros (Seguros y/o Afore) y se encuentra dentro de sus 12 primeros meses de contratación.
Asesor de 2do. año	Se encuentra dentro de los meses 13 al 24 de haberse conectado con Inbursa.
Asesor Consolidado	Se encuentra a partir del mes 25 de haberse conectado con Inbursa.

Fuente: Plan Anual de Incentivos persona física, GFI (2013, p. 3)

Ahora bien, con base en su desempeño los asesores se consideran: en desarrollo, cuando cumplan con la producción mensual requerida de acuerdo a lo que emite la dirección comercial; o en productivos, cuando cumplan con la meta para pertenecer a club Inbursa; en ambos casos la producción se considera de acuerdo a su mes de conexión de acuerdo a la tabla 9:

Tabla 9

Tabla de puntos requeridos para obtener la membresía integral

ASESORES NOVELES, DE SEGUNDO AÑO Y CONSOLIDADOS			
La Membresía Integral es mensual y los Puntos Integrales requeridos para obtenerla son los siguientes			
ASESORES	MES	PUNTOS INTEGRALES REQUERIDOS POR MES	TOTAL PUNTOS INTEGRALES
Noveles	1 al 6	1	6
Noveles	7 al 12	2	12
2do. Año	13 al 24	2	24
Consolidados	25 en adelante	acumulado	42

Fuente: Plan Anual de Incentivos persona física, GFI (2013, p. 4)

Las Políticas para tener membresía integral son las siguientes:

1. Para efectos de la membresía integral, se realiza el cálculo de puntos integrales con base al número de contratos colocados de diferente ramo a un mismo cliente.

2. Se considera cliente integral persona física a aquel que tenga dos o más productos del Grupo Financiero Inbursa. Los productos deben ser individuales de personas físicas de diferente ramo y colocados a través de asesores de una misma sociedad. El contratante del seguro y/o titular del contrato deberá ser el mismo en todos los productos.
3. Se considera cliente integral persona moral a la empresa que tenga tres o más productos de Grupo Financiero Inbursa. Los productos deberán ser de diferente ramo colocados a través de asesores de la misma sociedad. El contratante del seguro y/o titular del contrato deberá tener la misma razón social y RFC.
4. Se consideran productos integrales todos aquellos que implican la venta a un mismo cliente más de un producto de diferente ramo, siempre y cuando sea a través del mismo asesor.
5. La meta de puntos integrales para las personas físicas nuevas, se calculará sobre la parte proporcional de los puntos que le corresponden de acuerdo a su fecha de nombramiento.
6. Para efectos de bonos y premios la membresía integral se calcula mensualmente.
7. No se consideran para la generación de puntos integrales aquellos productos que se venden de manera obligatoria, así como aquellos que no cuenten con un contrato con GFI. En el caso de grupos y colectivos se tomará como un solo contrato.

En la siguiente tabla se muestra la forma de conversión de puntos integrales

Tabla 10

Tabla de equivalencia en puntos integrales

Para sumar los puntos se tomará en cuenta la siguiente conversión			
Personas Físicas		Personas Morales	
Numero de Productos	Puntos Integrales	Numero de Productos	Puntos Integrales
1	0	1	0
2	1	2	0
3	3	3	1
4	4	4	3
5	5	5	4
6	6	6	5
7	7	7	6
Y así sucesivamente		Y así sucesivamente	

Fuente: Plan Anual de Incentivos persona física, GFI (2013, p. 4)

4. Planteamiento del Problema

De los 78 asesores que integran la promotoría Feregrino y Asociados, Agente de Seguros SA de CV; y de acuerdo a la última estadística enviada vía correo electrónico el 12 de agosto del 2013 por parte de la gerencia de venta integral y reclutamiento a través del analista Gerardo González Medrano, 14 asesores se encuentran inactivos y solo 8 asesores son considerados como integrales de acuerdo a los puntos generados por colocación de productos a un mismo cliente y de los meses que llevan con su clave en la empresa. Los 56 asesores restantes actualmente no son integrales, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 11

Estadística de asesores con membresía integral

DIRECCION COMERCIAL QUERETARO					
GERENCIA QUERETARO					
PROMOTOR 00108197					
CLAVE DE ASESOR	TOTAL CLIENTES JUNIO	MESES ASESOR JULIO	MESES ASESOR SEP.	META A SEP. 2013	Nota
00068525	288	89	91	42	FELICIDADES ASESOR INTEGRAL
00013387	453	217	219	42	
00084313	336	70	72	42	
00069478	273	88	90	42	
00006948	218	298	300	42	ASESOR INTEGRAL NO PERDER PUNTOS
00014437	199	207	209	42	ASESOR INTEGRAL HACER MAS PUNTOS
00084514	146	70	72	42	
00013588	153	215	217	42	
56 Asesores activos No Integrales					

Fuente: elaboración propia basada en información estadística de GFI

Uno de los problemas a los que se enfrenta la empresa para conseguir que todos sus asesores sean integrales, es que cada uno se especializa en ramos o productos específicos. Hay 15 asesores que solo se dedican a comercializar seguros, 4 asesores que se especializan en Afore, 1 asesor que es exclusivo en la parte bancaria, 20 asesores que

combinan los ramos de seguros, banco y afore; 17 asesores que ven la parte de seguros y banco, 1 asesor que se dedica a banco y afore y. Hay 14 asesores que se encuentran inactivos sin ingresar producción de ningún tipo en más de 12 meses. Solo 20 asesores están trabajando en la comercialización de los 3 ramos. Y solo 25 del total están aprovechando el ramo de Afore para aumentar sus puntos integrales, lo cual se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 12

Ramos en los que trabajan los asesores financieros

FEREGRINO Y ASOCIADOS	
PRODUCTO	ASESORES
SEGUROS	15
AFORE	4
BANCO	1
SEGUROS/BANCO/AFORE	20
SEGUROS/BANCO	17
BANCO/AFORE	1
INACTIVOS	14

Fuente: elaboración propia

5. Justificación

Debido a esta situación, se elabora este manual o catálogo de servicios en materia de Afore, de manera que los asesores puedan contar con una herramienta que los ayude a convertir a sus clientes actuales en integrales, realizando el traspaso de su cuenta individual a Afore Inbursa, ya que este trámite es gratuito para los trabajadores y esto les abre la puerta a finalmente ofrecerle al cliente un producto o servicio que no le va a generar un costo y sí un beneficio. De entre las ventajas de Afore Inbursa se pueden destacar que, históricamente ha comprobado el buen resguardo de los recursos, y se puede observar en la figura 2, que ejemplifica la Siefore básica 3, a la que pertenecen los trabajadores que se encuentran entre los 37 y 45 años de edad; y que aún en momento de crisis económicas, cuando el sistema ha tenido pérdidas históricas, Afore Inbursa ha logrado una recuperación prácticamente inmediata y su minusvalía es evidentemente baja a comparación con las de las demás Afores, esto debido a que cuando las tasas de interés a largo plazo tienden a subir, los rendimientos a largo plazo disminuyen, lo mismo aplica en forma contraria y derivado de los acontecimientos económicos las tasas de interés terminarán subiendo. Otra ventaja, es que es una administradora que ha permanecido en el mercado desde la aparición del sistema en 1997 y ha manejado una de las comisiones más bajas del sistema.



Figura 2. Ventajas de afore Inbursa. Fuente: elaboración propia con base en información de página web de CONSAR

Afore Inbursa es más que un rendimiento puesto que maneja el valor en riesgo (VaR) con el menor nivel de riesgo, su plazo promedio ponderado (PPP) obedece a inversiones únicas a corto plazo, la calificadora Fitch la cuenta entre los fondos de inversión mejor calificados. Fitch Ratings es una calificadora que proporciona información sobre la calidad y eficiencia operativa de la Sociedad en el manejo de las inversiones. El esquema de Calificación de las SIEFORES se compone de dos mediciones básicas:

- Administración y Calidad de Activos (Evalúa la calidad crediticia de los activos que conforman el portafolio de la sociedad)

- Riesgo de Mercado (Evalúa la sensibilidad del valor de las inversiones y del portafolio en su conjunto, ante cambios en las condiciones de mercado.

A continuación se muestran en la tabla 13 las calificaciones de las diferentes Afore en la Siefore básica 3:

Tabla 13

Medidas de sensibilidad: valor en riesgo

AFORE	Comisión	Siefore Básica 3		
		VaR	PPP	Fitch Ratings
Límite VaR		1.4		
Afirme Bajío	1.50%	0.87	13	AAA/3p(mex) F
Azteca	1.52%	0.89	9.5	AA+/3p(mex) F
Banamex	1.28%	1.17	9.9	AAA/3p(mex) F
Bancomer	1.28%	1.1	14	AAA/4p(mex) F
Banorte Generali	1.33%	1.25	12	AA+/4p(mex) F
Coppel	1.59%	0.64	7.2	AAA/2p(mex) F
Inbursa	1.17%	0.43	3.8	AAA/2p(mex) F
ING	1.31%	1.2	15	AAA/3p(mex) F
Invercap	1.59%	1.36	17	AA+/4p(mex) F
Metlife	1.54%	1.21	13	AA+/3p(mex) F
Pensionisste	0.99%	1.24	15	AAA/3p(mex) F
Principal	1.48%	1.04	13	AAA/3p(mex) F
Profuturo GNP	1.39%	1.26	15	AAA/3p(mex) F
XXI		1.1	12	AAA/3p(mex) F
Sistema		1.11	12	

Fuente: elaboración propia, basada en las medidas de sensibilidad Consar (2013, s.p.)

Otra ventaja a destacar es que tendrá un asesor que lo llevará de la mano para que lo aconseje y acompañe a lo largo de su vida laboral para gestión y trámites que tengan que ver con su retiro, que es la esencia del trabajo del asesor, en otras palabras el servicio al cliente.

6. Desarrollo del manual destacando los servicios e información que puede prestar el Asesor Financiero al Trabajador

A continuación se detallan los diferentes servicios que se relacionan con los trámites a realizar en materia de Afore por un trabajador, así como el proceso que muestre a dónde acudir, formatos a utilizar y pasos a seguir para llevar a cabo el trámite.

El asesor financiero podrá indicarle al trabajador:

- Si existe alguna inconsistencia en los datos de su cuenta individual.
- Los requisitos necesarios para realizar el trámite de pensión
- Los regímenes y modalidades de pensión a los que tiene derecho.
- La documentación que debe presentar ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), para continuar con el trámite de pensión.

6.1. En qué Afore se encuentra el trabajador

Para conocer esta información puede haber dos opciones:

1. Marcar al teléfono de la CONSAR o SARTEL 01800 5000 747 donde selecciona la opción 2, después seleccionar si ha cotizado al IMSS o al ISSSTE, ingresar número de seguridad social, seguido de la tecla número (#).
2. Ingresar en la página <https://www.e-sar.com.mx/PortalEsar/> donde el trabajador deberá proporcionar su CURP, NSS, correo electrónico y a éste último le llegará la información. En ambos casos solo podrá hacer una consulta al día desde el mismo número de teléfono o correo electrónico.

6.2. Comparativo de Afores por Internet

En la página de internet www.tudecide.com se permite hacer comparativos entre Afores. Cualquier trabajador podrá consultar si su Afore está teniendo minusvalías. Se

permite obtener de manera gráfica el comparativo de rendimiento acumulado entre las doce administradoras existentes.

6.3. Actualización y corrección de datos

Los trámites de actualización y corrección de datos se describen en la tabla 14.

Tabla 14

Trámites de actualización y corrección de datos ante el IMSS

Trámite	Descripción
Solicitud de regularización de datos personales del asegurado	Documento mediante el cual el trabajador solicita al IMSS la regularización de sus datos personales
Certificación de la regularización de datos personales del asegurado	Documento mediante el cual el IMSS certifica los datos del trabajador
Formato de actualización de datos	Documento que la AFORE proporciona al trabajador para realizar cualquier trámite de corrección de datos de su Cuenta individual.
Solicitud de separación de cuentas	Documento que proporciona la AFORE cuando se identifica que una Cuenta individual tiene depositados recursos de más de un trabajador
Solicitud de unificación de cuentas	Documento que proporciona la AFORE cuando se identifica que un trabajador tiene dos o más Cuentas Individuales

Fuente: elaboración propia basada en información de la página web del IMSS (2013, s.p.)

Para los trámites de separación y unificación de cuentas se sugiere acudir a alguna de las subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para solicitar el certificado de movimientos afiliatorios (Hom-02), por medio del cual dicho instituto ratificará el NSS que deberá de emplear el trabajador en lo subsecuente para cualquier trámite relacionado con su cuenta individual, mismo que deberá hacer de conocimiento de su patrón actual para que realice de manera correcta las aportaciones obrero-patronales. Posteriormente deberá presentar dicho documento en la unidad especializada

de atención al público o en algún módulo de atención de afore Inbursa más cercano a su domicilio, con el fin de presentar la solicitud formal de aclaración y corrección de NSS.

6.4. Información de la cuenta individual

En la tabla siguiente se describen las diferentes subcuentas que integran la cuenta individual.

Tabla 15

Subcuentas que conforman la cuenta individual

Subcuenta	Ramo	¿Quién (es) aportan?	Porcentaje total de la aportación
Subcuenta de Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez (RCV)	Cesantía en edad avanzada y Vejez (CV)	Patron 3.150% Trabajador + 1.125% Gobierno Federal + 0.225%	6.5% del salario base de cotización (SBC)
	Retiro (R)	Patron + 2% 6.5%	
	Cuota social	Gobierno Federal	Depende del salario del trabajador y es adicional al 6.5% de RCV
Subcuenta de aportaciones voluntarias	Aportaciones voluntarias	Pueden aportar patrón y trabajador	Voluntario
Subcuenta de vivienda	Vivienda (lo administra el INFONAVIT)	Patrón	5% del salario base de cotización

Fuente: elaboración propia basada en información de la LSS (2013, s.p.)

A partir de mayo de 2009, la aportación mensual por concepto de Cuota Social que realice el Gobierno Federal para los trabajadores que ganen hasta 15 veces el salario mínimo general vigente del Distrito Federal dependerá de su salario base de cotización, así como de los días cotizados, y se depositará en cantidad mensual por cada día de salario cotizado conforme a la tabla siguiente:

Tabla 16

Tabla para cálculo de cuota social

Salario base de cotización del trabajador	Cuota social
1 Salario Mínimo	\$3.87077
1.01 a 4 Salarios Mínimos	\$3.70949
4.01 a 7 Salarios Mínimos	\$3.54820
7.01 a 10 Salarios Mínimos	\$3.38692
10.01 a 15.0 Salarios Mínimos	\$3.22564

Fuente: Ley del Seguro Social. Artículo 168 fracción IV

La cuota social se actualiza trimestralmente conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año.

6.5. Consulta de saldo a través de cajeros automáticos Inbursa

Elegir en la pantalla la palabra Afore, Marcar el NIP 5555, el cual es para todos los clientes. Registrar en el campo usuario el NSS, en el campo de contraseña se ingresa el código postal registrado en la solicitud de traspaso o afiliación. La pantalla del cajero muestra las cantidades de cada subcuenta y el cajero imprime el saldo o monto total.

6.6. Registro del Trabajador en Afore

Es el derecho de los trabajadores de elegir una administradora de fondos para el retiro, a fin de que dicha entidad financiera administre la cuenta individual. Dado que se trata de un sistema obligatorio, independientemente de que el trabajador que comience a cotizar escoja Afore o no, sus aportaciones se van depositando en una cuenta individual. Los trabajadores que no eligen Afore son asignados una vez al año a una de las administradoras que tenga mejor desempeño. Sin embargo para realizar cualquier trámite ante el IMSS o INFONAVIT, es necesario que el trabajador elija una Afore y firme el registro correspondiente.

6.6.1. Documentos

- Solicitud de Registro.
- Documento de Rendimiento Neto.
- Copia Simple de Identificación Oficial (una sola copia).
- Copia Simple de Comprobante de Domicilio.
- Copia de Fotografía del Trabajador.
- Copia Simple de Documento Probatorio CURP (en su caso).
- Otros Documentos. (Complemento de Comprobante de Domicilio, Carta beneficiarios, comprobante de código postal de SEPOMEX, etc.)

6.7. Traspaso de Afore

Traspaso es el cambio de una AFORE a otra por parte de un trabajador. La Solicitud de Traspaso se imprime en el sistema SAFTV y tiene recuadros en los 4 extremos del formato, dichos recuadros llamados anclas permiten al sistema identificar en forma automática los caracteres requisitados y la interpretación de los mismos, por lo que son importantes las consideraciones de impresión. Las opciones a elegir en la pantalla de impresión son: comentarios y formularios deberán elegir la opción: documento y marcas. Escalado de página deberán elegir la opción: ninguno. Rotar automáticamente y centrar, no deberán elegir ninguna opción: sin marcar. Elegir origen de papel según tamaño de página pdf, no deberán elegir ninguna opción: sin marcar. El tamaño de la hoja deberá ser oficio o legal.

6.7.1. Documentos requeridos para el traspaso

- Solicitud de Traspaso impresa en la página del SAFTV
- Contrato de Administración de Fondos.

- Copia Simple de Identificación Oficial (una sola copia).
- Documento de Rendimiento Neto.
- Copia Simple de Comprobante de Domicilio.
- Copia del Estado de Cuenta, el cual deberá ser el que corresponda al emitido en el cuatrimestre inmediato anterior a la Fecha Firma Solicitud, la copia deberá ser sólo por el anverso.
- Fotocopia o Impresión de una Fotografía del Trabajador.
- Documento que acredite Ahorro Voluntario “Anexo C” (En su caso).
- Carta Confirmación para Trabajadores con 2 o más Traspasos en 36 meses (En su caso).
- Copia Simple del Documento Probatorio CURP (Opcional).
- Otros Documentos (Complemento de Comprobante de Domicilio, Carta beneficiarios, SEPOMEX, copias adicionales del documento migratorio, etc.)

Es importante tener a la mano las claves de las diferentes Administradoras (tabla 17)

para anotar en el campo de Afore Cedente la clave correcta:

Tabla 17

Clave de Afores

CLAVE	AFORE
530	XXI BANORTE
534	PROFUTURO GNP
538	PRINCIPAL
544	SURA
552	BANAMEX
556	AZTECA
562	INVERCAP
564	METLIFE
566	AFIRME BAJIO
568	COPPEL
578	PENSIONISSSTE
550	INBURSA

Fuente: elaboración propia (s.f.)

6.8. Modelo de traspasos SETI

Derivado de los medios diversos, afore Inbursa ha desarrollado una nueva opción de traspasos: Sistema de traspasos electrónicos en sucursal, el único requisito es ser cliente de Inbursa y contar con tarjeta de crédito y/o débito. La sucursal deberá contar con una terminal punto de venta para deslizamiento de la tarjeta del trabajador.

La ventaja para el asesor en esta modalidad de traspaso, es que no será necesario anexar una copia del estado de cuenta con folio puesto que dicho folio se generará en la sucursal.

6.8.1. Procedimiento

- El asesor acude con el trabajador (tarjetahabiente Inbursa) a la sucursal para autenticarse y entrega su expediente completo para realizar su traspaso.
- La sucursal realiza la validación de datos en línea para autenticar al trabajador. se realiza un solo deslizamiento de la tarjeta.
- La sucursal recibe el expediente de traspaso, revisa que esté completo y llenado correctamente y lo digitaliza, para después realizar el envío físico al área de tráfico documental.
- Tráfico documental realiza la validación de imágenes del expediente y si no hay error, genera el certificado para traspaso.
- La certificación del traspaso se recibe en un periodo máximo de 10 días y se le notifica al trabajador vía correo si su trámite es procedente o no.

En el portal de enlace fuerza de ventas en la ruta: Comunicación / Información / Formatos / Formatos Editables se genera un nuevo formato de solicitud de traspaso que incluirá los datos que se presentan en el formato complementario.

Es obligatorio que el Trabajador se presente en la Sucursal a realizar el trámite de Traspaso, ya que deberá autenticarse con su expediente completo. Se debe requisitar correctamente los datos requeridos para cada referencia (nombre completo, CURP, teléfono fijo o celular, parentesco o relación).

No anotar la misma referencia (nombre y CURP) para trabajadores distintos, no se deberá registrar el asesor como referencia en los trámites que realice, no se debe anotar como referencia a un menor de edad, se debe registrar un número telefónico en donde se pueda localizar a cada referencia, el cual debe anotarse a diez posiciones, la fecha y firma de solicitud deberá ser igual a la fecha de impresión del documento de rendimiento neto (mismo día en que se realice el trámite en la Sucursal).

6.8.2. Documentos

- Solicitud de traspaso impresa en la página Inbursa
- Contrato de administración de fondos.
- Copia simple de identificación oficial (una sola copia).
- Documento de rendimiento neto.
- Copia simple de comprobante de domicilio.
- Fotocopia o impresión de una fotografía del trabajador.
- Documento que acredite ahorro voluntario anexo c (en su caso).
- Carta confirmación para trabajadores con 2 o más traspasos en 36 meses (en su caso).
- Copia Simple del Documento Probatorio CURP.
- Otros Documentos (Complemento de Comprobante de Domicilio, Carta beneficiarios, SEPOMEX, copias adicionales del documento migratorio, etc.)

6.9. Información del trámite de pensión

Los requisitos para tramitar la pensión así como los recursos sujetos a retiro y el cálculo de los mismos, varían dependiendo de la fecha en que el trabajador empezó a cotizar en el IMSS y la edad en la que planea retirarse. En México existen dos tipos de regímenes bajo los cuales el IMSS pensiona a los trabajadores:

Régimen 1973: Para las personas que comenzaron a cotizar en el IMSS antes del 1º de julio de 1997.

Régimen 1997: Para las personas que comenzaron a cotizar en el IMSS después del 1º de julio de 1997.

Sólo las personas que empezaron a cotizar ante el IMSS con anterioridad al 1º de julio de 1997, pueden elegir el régimen por el cual quieren pensionarse, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley del Seguro Social correspondiente al régimen por el que haya optado el trabajador. Si el trabajador elige pensionarse por el régimen 1973, se le entregan los recursos de las subcuentas de sar 92, vivienda 92, retiro 97 y vivienda 97, mientras que los recursos de las subcuentas de cesantía en edad avanzada y vejez y cuota social se transfieren al Gobierno Federal para el pago de su pensión. Ahora bien, si elige pensionarse por el régimen 1997, se le entregan los recursos de las subcuentas sar 92 y vivienda 92, mientras que los recursos de las subcuentas de retiro 97, vivienda 97, cesantía en edad avanzada y vejez y cuota social son utilizadas para cubrir las mensualidades que le serán entregadas.

6.9.1. Requisitos para pensionarse

Los requisitos que debe cumplir el trabajador para poder pensionarse por Vejez son los descritos en la siguiente tabla para cada régimen:

Tabla 18

Requisitos para pensionarse

Requisitos	Régimen 1973	Régimen 1997
Semanas cotizadas y reconocidas por el IMSS	500	1250
Años de edad cumplidos	65	65
Quedar privado de trabajo remunerado	SI	SI
Estar dentro de la conservación de derechos, es decir, que los derechos ante el IMSS estén vigentes	SI	SI
Haber causado baja en el régimen obligatorio del IMSS	SI	SI

Fuente: elaboración propia con base en la LSS (2013,s.p.)

6.9.2. Esquema de retiro Régimen 1973

Si el trabajador cumple con las semanas cotizadas y se encuentra entre los 60 y los 64 años de edad, tiene derecho a la pensión por Cesantía en Edad Avanzada; o a la pensión por vejez si ha cumplido 65 años. Bajo el régimen 1973 la pensión es pagada mensualmente por el Gobierno Federal a través del IMSS.

Esta se tramita tomando en cuenta el método del IMSS para contabilizar la edad y los porcentajes del monto calculado para la pensión por Vejez (tabla 19).

Tabla 19

Porcentajes para calcular el monto de la pensión Ley 1973.

Años	Criterio	Monto de pensión
60	60 años cumplidos	75%
61	60 años con 6 meses 1 día	80%
62	61 años con 6 meses 1 día	85%
63	62 años con 6 meses 1 día	90%
64	63 años con 6 meses 1 día	95%
65	64 años con 6 meses 1 día	100%

Fuente: elaboración propia basada en LSS (2013, s.p.)

El destino de los recursos de la cuenta individual se detalla en la tabla 20.

Tabla 20

Esquema de pensiones Ley 1973.

Recurso / Subcuenta	Destino del Recurso	
	Régimen 1973	Régimen 1997
SAR 92	Entrega a pensionado	Entrega a pensionado
Vivienda 92(1)		
Retiro 97		Pago de mensualidades de la pensión
Vivienda 97(1)		
Cesantía en edad avanzada y vejez	Gobierno Federal para pago de pensión	
Cuota social		
Ahorro Voluntario Entrega a pensionado	Entrega a pensionado	Entrega a pensionado o sumado a cuenta individual para incrementar monto mensual de pensión según la modalidad elegida
Cálculo del monto de pensión	En función del salario de cotización promedio de los últimos 5 años	En función del saldo acumulado en la cuenta individual
Incremento	Anual de acuerdo a la inflación	Anual de acuerdo a la inflación o a un recalcu según la modalidad elegida
(1) Siempre y cuando no hayas utilizado tu crédito de vivienda o en su caso lo hayas terminado de pagar y exista un remanente para trabajadores pensionados a partir del 13 de enero de 2012, los recursos de las subcuentas de Vivienda los entrega el INFONAVIT, mientras que los demás los entrega la AFORE		

Fuente: elaboración propia basada en LSS (2013, s.p.)

6.9.3. Esquema de retiro Régimen 1997

A través del Régimen 1997 se tiene derecho a la pensión en diferentes modalidades:

- a) Retiro Programado. La AFORE paga una pensión mensual cuyo monto dependerá de lo que se tenga ahorrado en la cuenta individual, incluyendo los rendimientos y expectativas de vida.
- b) Renta Vitalicia. Una aseguradora será la que pagará la pensión mensual, el importe de esta pensión estará basado en el ahorro que tenga en su cuenta individual el trabajador.

c) **Pensión Mínima Garantizada.** Si lo que se tiene ahorrado en la cuenta individual no es suficiente para recibir una pensión por retiro programado o contratar la renta vitalicia, el trabajador tiene derecho a que la AFORE realice el pago de la pensión mínima garantizada usando el saldo de su cuenta individual y en el momento que éste se agote el Gobierno Federal será quien pague la pensión.

En la tabla 21 se resumen las características de cada esquema de retiro.

Tabla 21

Esquema de pensión Ley 1997.

	Retiro Programado	Renta Vitalicia	Pensión Mínima Garantizada
Responsable de administrar los fondos	AFORE	Aseguradora	AFORE y Gobierno Federal
Seguro de sobrevivencia (2)	Si	Si	No
Pago vitalicio. Continúa el pago después de agotar el saldo de la cuenta individual	No	Si	Si
Pago a beneficiarios	Si	Si	Si (3)
Calculo del monto de pensión	En función al saldo de la cuenta individual	En función al saldo de la cuenta individual	Lo fija el Gobierno Federal
Incremento	Recalculado anualmente	De acuerdo a inflación en febrero de cada año	Según Gobierno Federal en febrero de cada año
(2) Es un seguro que cubrirá a tus beneficiarios cuando fallezcas, mientras tengan derecho a recibir una pensión de acuerdo a la Ley. Este seguro se contrata con el saldo de tu Cuenta individual.			
(3) Hasta agotar el saldo de la Cuenta individual			

Fuente: elaboración propia basada en la LSS (2013, s.p.)

6.10. Trámite de Pensión

El 7 de julio de 2011, la SHCP, el IMSS y la CONSAR pusieron en marcha el programa Tu Afore, tu Ventanilla, esquema bajo el cual las Afore apoyan al trabajador en el momento de su retiro y se convierten en la ventanilla donde todo trabajador debe

iniciar el proceso de pensión. Este proceso de ventanilla única es exclusivo para trabajadores afiliados al IMSS, por tanto, no entran en él los trabajadores afiliados al ISSSTE, salvo que el trabajador cotice en ambos institutos y esté pensionándose en el IMSS.

El proceso de pensión, que anteriormente llevaba a cabo en forma exclusiva el IMSS, ha cambiado, de modo que a partir del año 2011, dicho proceso se lleva en dos fases:

1. **Inicio** en ventanilla única en la Afore, la cual orienta e informa al trabajador, verifica la documentación, revisa inconsistencias en los datos, y entrega la Pre-Certificación.
2. **Conclusión** en el IMSS, el cual autoriza el otorgamiento para la pensión, y ante él mismo se resuelven cuestiones relativas al cálculo de la pensión, las vías para la dispersión de la misma, a la elección del régimen (73/97); y en su caso, elección de sistema (retiros programados, pensión mínima garantizada, rentas vitalicias), así como elección de aseguradora.

La Afore da información y orientación, corrige datos si se requiere, integra el expediente del trabajador, da un folio para que acuda el trabajador al IMSS.

Las pensiones que se tramitan a través de ventanilla única de la Afore son:

- Cesantía en Edad Avanzada (73/97)
- Vejez (73/97)
- Retiro Anticipado

Por tanto, no se tramitan en este sistema las pensiones de: invalidez, riesgos de trabajo, viudez, orfandad y ascendientes; las cuales siguen operadas y tramitadas en el IMSS.

Al entregarse la documentación necesaria y verificar (Afore) que no haya inconsistencias en la cuenta individual, se podrá iniciar el trámite de pensión generando un folio de Pre-Registro de solicitud de pensión, que se entregará al IMSS junto con la documentación requerida. Una vez generado el folio, se cuenta con 30 días naturales para acudir a la Subdelegación que corresponda a concluir el trámite, de lo contrario, será necesario regresar a la Afore y reiniciar el trámite.

1. Asignación familiar: Al momento de iniciar el trámite de pensión, el trabajador deberá proporcionar algunos documentos e indicar qué personas dependen económicamente de él, a esto se le llama asignación familiar, que es una prestación que forma parte de la pensión, es decir, es una aportación extra que se realiza por cada miembro de la familia que dependa económicamente del trabajador.
2. Documentos: Los documentos que se deben entregar para el trámite de pre-registro de solicitud de pensión del IMSS son los siguientes:
 - Identificación oficial vigente.
 - Comprobante de domicilio, con una antigüedad no mayor a tres meses contados a partir de la entrega de la solicitud de pre-registro.
 - Clave única de registro de población (CURP).
 - Estado de cuenta de la AFORE correspondiente al último periodo.
 - Acta de nacimiento original.
 - Estado de cuenta bancario (opcional).
 - Documento que muestre tu número de seguridad social expedido por el IMSS (credencial ADIMSS).

Y para las asignaciones familiares, son:

- Identificación oficial vigente.
 - Clave única de registro de población (CURP) de cada una de las asignaciones familiares.
 - Acta de matrimonio (esposa) o jurisdicción voluntaria (concubina y/o concubinario).
 - Acta de nacimiento de los hijos.
 - Constancia de estudios para hijos mayores de 16 y hasta 25 años, dictamen de beneficiario incapacitado ST-6, este para hijos mayores de 16 años incapacitados, jurisdicción voluntaria de ascendientes, en caso de no existir beneficiarios con derecho y para acreditar la dependencia económica.
3. Revisión: El personal de la ventanilla única de atención al cliente valida la documentación correspondiente y en caso de existir inconsistencias en alguno de los datos de los documentos que impidan realizar el trámite de la pensión entonces se procederá a la modificación de los mismos.
 4. Pre-registro: Una vez revisada la documentación y realizadas las modificaciones para eliminar las inconsistencias, se registra la información en el sistema del IMSS para obtener un folio de pre-registro con el cual el trabajador podrá acudir a la Unidad Médico Familiar que le corresponda. Este folio tiene una vigencia de 30 días naturales.
 5. Registro y solución: Primero le reciben al trabajador la documentación en el IMSS y dos semanas después le entregan el Documento de Oferta. Tendrá 8 días naturales para elegir el régimen y modalidad por los que desea pensionarse, y

una semana después de que entregue este último documento, le notificarán su resolución de pensión.

6. Retiro de recursos: En cuanto el trabajador tenga la resolución del IMSS, debe acudir nuevamente a la sucursal Inbursa para realizar el trámite de retiro, anexando además la siguiente documentación:

- Identificación oficial vigente.
- Original y copia de la Resolución de Pensión.
- Comprobante de domicilio, con una antigüedad no mayor a tres meses contados a partir de la entrega de la resolución de pensión del IMSS a su AFORE.
- Documento bancario a nombre del titular de la Cuenta individual, no mayor a 2 meses que muestre la cuenta CLABE a 18 posiciones y el número de cuenta.
- Cuenta de correo electrónico, solo en caso de contar con saldos en las subcuentas de vivienda INFONAVIT.

Nota: hay que recordarle al trabajador que el IMSS es la única instancia que puede hacer el cálculo de su pensión.

6.11. Pensión de Vejez

El derecho al goce de la pensión de vejez se da cuando el asegurado haya cumplido sesenta y cinco años de edad. Para el trámite de la misma se debe causar baja del régimen obligatorio del Seguro Social.

6.11.1. Los requisitos son los siguientes:

- Que el asegurado haya cumplido 65 años de edad

- Haber cotizado ante el IMSS 500 semanas, como mínimo si el asegurado fue inscrito antes del 1 de julio de 1997, de lo contrario deberán ser 1250 semanas
- Que haya causado baja como asegurado en el IMSS
- Si se trata de un trabajador en transición, estar dentro del periodo de conservación de derechos (son una cuarta parte del tiempo de cotización). Para la Ley 97 no se considera la conservación de derechos.

En caso que el trabajador asegurado tenga sesenta o más años y no reúna las semanas de cotización, podrá retirar el saldo de su cuenta individual en una sola exhibición o seguir cotizando hasta cubrir las semanas necesarias para que opere su pensión, si cuenta con un mínimo de 750 semanas cotizadas tendrá derecho a prestaciones de servicio médico y maternidad.

6.11.2. Documentación para el trámite de una pensión de vejez en Ley 73/97

Los documentos que debe presentar el asegurado solicitante son los siguientes:

- Identificación oficial con fotografía y firma
- Documento que contenga el número de seguridad social expedido por el IMSS, INFONAVIT o Afore; o credencial ADIMSS
- Copia certificada expedida por el Registro Civil de acta de nacimiento, acta de adopción o reconocimiento (este documento se queda en el expediente)
- Comprobante de domicilio de reciente expedición, no mayor a 3 meses a la fecha de presentación de la solicitud. Este documento no es necesario cuando presente la credencial ADIMSS
- Documento de Afore, estado de cuenta o contrato firmado con la Afore
- Copia de RFC

- El solicitante presentará personalmente la solicitud de pensión en la ventanilla de Prestaciones Económicas de la Unidad de Medicina Familiar que le corresponda, en días hábiles para el Instituto, en horario de 8:00 a 15:00 horas.

6.12. Pensión de Cesantía en Edad Avanzada

El derecho al goce de la pensión de Cesantía en Edad Avanzada se da cuando el asegurado quede privado de trabajo remunerado a partir de los sesenta años de edad.

6.12.1. Requisitos

- Tener cumplidos 60 años al momento de causar baja ante el IMSS
- Haber cotizado ante el IMSS 500 semanas, como mínimo si el asegurado fue inscrito antes del 1 de julio de 1997, de lo contrario deberán ser 1250 semanas
- Estar dado de baja ante el IMSS al momento de realizar la solicitud y encontrarse privado de trabajo remunerado
- Si se trata de un trabajador en transición, estar dentro del periodo de conservación de derechos (son una cuarta parte del tiempo de cotización)

La documentación es la misma que para la pensión de Vejez.

6.13. Retiro Anticipado

El trabajador puede elegir esta opción antes de cumplir con las edades establecidas (60 o 65 años), siempre y cuando la pensión que se le calcule en la modalidad de Renta Vitalicia sea superior en más del 30% a la Pensión Mínima Garantizada, una vez cubierto el Seguro de Sobrevivencia para sus beneficiarios. Si cumple con lo anterior, tendrá derecho a recibir el excedente de los recursos acumulados en su cuenta individual en una o varias exhibiciones.

6.13.1. Documentación que deberá entregar el asegurado

Los documentos que deberá presentar el asegurado solicitante son los siguientes:

- Identificación oficial con fotografía y firma
- Copia certificada expedida por el Registro Civil de acta de nacimiento, acta de adopción o reconocimiento (este documento se queda en el expediente)
- Comprobante de domicilio de reciente expedición, no mayor a 3 meses a la fecha de presentación de la solicitud. Este documento no es necesario cuando presente la credencial ADIMSS
- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Documento de Afore, estado de cuenta o contrato firmado con la Afore
- Documento que contenga el número de seguridad social expedido por el IMSS, INFONAVIT o Afore; o credencial ADIMSS
- Copia de RFC
- El solicitante presentará personalmente la solicitud de pensión en la ventanilla de Prestaciones Económicas de la Unidad de Medicina Familiar que le corresponda, en días hábiles para el Instituto, en horario de 8:00 a 15:00 horas.

6.14. Pensión por Invalidez

Se otorga cuando el trabajador asegurado se halle imposibilitado para procurarse, mediante un trabajo igual al que venía desarrollando, un salario superior al 50% del recibido durante el último año de trabajo y que esa imposibilidad derive de una enfermedad o accidente no profesional. Se solicita cuando el Instituto, a través de sus servicios médicos, determine que el trabajador se encuentra en estado de invalidez.

6.14.1. Requisitos

- Que el asegurado se encuentre vigente o dentro del periodo de conservación de derechos, al declararse su estado de invalidez.
- En régimen 1997, que el asegurado tenga reconocidas un mínimo de 250 cotizaciones semanales a la fecha en que se dictamine el estado de invalidez, o bien, si el dictamen determina una valuación del 75% o más, solo se requiere que tenga acreditadas 150 semanas de cotización.
- En régimen 1973, se requiere que al declararse la invalidez, el asegurado tenga 150 semanas cotizada a la fecha en que se dictamine el estado de invalidez.
- Que los servicios médicos de salud en el trabajo dictaminen el estado de invalidez del asegurado.
- Que los servicios de prestaciones económicas cuenten con el formato ST-4 “dictamen de invalidez”.

La documentación es la misma que para los casos anteriores.

6.15. Pensión por Viudez

Cuando ocurra la muerte del asegurado o del pensionado por un riesgo de trabajo, invalidez, retiro, cesantía en edad avanzada o vejez, el Instituto otorga a la esposa (o) o concubina (rio), una pensión por viudez. Para la Ley 1997, en el caso de viudos y concubenarios, solo se requiere que haya dependido económicamente de la asegurada.

6.15.1 Requisitos

- No haber contraído matrimonio o haber entrado en concubinato con persona diferente al asegurado o pensionado fallecido.
- Que la (el) esposo (a) compruebe el matrimonio civil con el (la) extinto (a) asegurado (a) pensionado (a).

- Que el esposo o concubinario acredite la dependencia económica con la extinta asegurada o pensionada.
- En el caso de invalidez, vejez, cesantía, con respecto a ambas leyes, la muerte no se deba a un riesgo de trabajo. Que el asegurado al fallecer haya tenido reconocidas mínimo 150 semanas cotizadas y estar dentro de la conservación de derechos; o bien que ya se encontrara disfrutando de una pensión por invalidez, vejez o cesantía en edad avanzada.
- En el caso de seguro por riesgo de trabajo, que se califique la muerte del asegurado por riesgo de trabajo por Salud en el Trabajo, con el formato ST-3.
- Si se trata de seguro de riesgos de trabajo de invalidez, vejez, cesantía y muerte Ley 1973, los servicios de salud en el trabajo del Instituto deberán dictaminar que el esposo o concubinario se encuentra totalmente incapacitado, con el formato ST-6.

6.15.2. Documentación

- Documento que contenga el NSS
- Documento de Afore
- CURP
- Copia certificada del acta de defunción
- Identificación oficial, CURP, comprobante de domicilio, RFC del beneficiario, y el documento que corresponda, acta de matrimonio, constancia testimonial de concubinato expedida por la autoridad judicial competente, constancia testimonial de la dependencia económica.

6.16. Pensión por orfandad

Es la prestación económica y médica que reciben cada uno de los hijos menores a 16 años y hasta 25 años si se encuentran estudiando en planteles del sistema educativo nacional, cuando muera el padre o la madre, si ellos eran asegurados o pensionados.

6.16.1. Requisitos

- Que el asegurado al fallecer hubiese tenido reconocidas un mínimo de 150 semanas cotizadas y estar en la conservación de derechos, o bien, que se encontrase disfrutando de una pensión por invalidez, cesantía o vejez.
- Que la muerte del asegurado o pensionado por invalidez, cesantía o vejez no se deba a un riesgo de trabajo.
- Si la muerte del asegurado pensionado fue por riesgos de trabajo, los servicios médicos de salud en el trabajo deberán haberlo dictaminado a través del formato ST-3.
- Si los hijos huérfanos son mayores de 16 años y hasta los 25, deberán estar estudiando en escuelas pertenecientes al Sistema Educativo Nacional y no sean sujetos al régimen obligatorio.
- Si los hijos huérfanos son mayores de 16 años y se encuentran incapacitados, los servicios médicos de la salud en el trabajo deberán constatarlo en el formato ST-6.

6.16.2. Documentación

- Documento que contenga el NSS
- Documento de Afore
- CURP

- Copia certificada del acta de defunción, ya sea de uno o ambos padres si es el caso de orfandad doble
- El solicitante deberá presentar identificación oficial. En el caso de menores de edad, en ausencia de madre y padre, deberá acreditar la tutela.
- El beneficiario deberá presentar identificación oficial, acta de nacimiento, CURP, comprobante de domicilio, RFC y constancia de estudios del año en curso, la cual debe contener nombre completo del alumno, nombre y clave del plantel educativo, grado que cursa y ciclo escolar; lugar y fecha en que se expide el documento, firma autógrafa del director y sello oficial del plantel escolar.
Dictamen de invalidez de beneficiario en su caso.

6.17. Pensión por Riesgos de Trabajo

La pensión por incapacidad permanente total se otorga al asegurado que sufre un accidente o enfermedad en ejercicio o con motivo de su trabajo y esto le ocasiona la pérdida de sus facultades, aptitudes o disminución permanente parcial o total en su capacidad física o mental para realizar su trabajo.

6.17.1. Requisitos

- Que los servicios médicos de salud en el trabajo del Instituto califiquen el accidente de trabajo en el formato ST-3.
- Que el asegurado se encuentre vigente en sus derechos.

6.17.2 Documentación

- Identificación oficial con fotografía y firma
- Copia certificada expedida por el Registro Civil de acta de nacimiento, acta de adopción o reconocimiento (este documento se queda en el expediente)

- Comprobante de domicilio de reciente expedición, no mayor a 3 meses a la fecha de presentación de la solicitud. Este documento no es necesario cuando presente la credencial ADIMSS
- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Documento de Afore, estado de cuenta o contrato firmado con la Afore
- Documento que contenga el número de seguridad social expedido por el IMSS, INFONAVIT o Afore; o credencial ADIMSS
- Copia de RFC
- Tratándose de incapacidad permanente total, deberá presentar para cada uno de los beneficiarios con derecho los requisitos y documentos descritos de conformidad con cada modalidad (esposa, concubina, hijo menor de 16 años y hasta 25 años estudiante, hijo mayor de 16 años incapacitado, ascendientes) señalados en el trámite de asignación familiar.
- El solicitante presentará personalmente la solicitud de pensión en la ventanilla de Prestaciones Económicas de la Unidad de Medicina Familiar que le corresponda, en días hábiles para el Instituto, en horario de 8:00 a 15:00 horas.

6.18. Retiro por negativa de pensión

La negativa de pensión es la resolución o concesión emitida por el IMSS o el ISSSTE según corresponda, que no otorga ningún derecho a transferir recursos de la cuenta individual del trabajador para disfrutar de una pensión por riesgos de trabajo, invalidez y vida, RCV IMSS o RCV ISSSTE.

En caso de que no cumpla con las semanas de cotización pero ya cuente con 60 años, el IMSS le otorgará una negativa de pensión y le entregarán la totalidad de los recursos

de la cuenta individual, sin embargo, existe otra opción que consiste en volver a cotizar y seguir en el régimen obligatorio para que pueda gozar de una pensión.

La negativa de pensión por cesantía se tramita de los 60 a 64 años y se entregarán todos los recursos excepto SAR 92 y vivienda 92. En el caso de la negativa de pensión por vejez, ésta se tramita al cumplir los 65 años y se entregan los saldos de todas las subcuentas.

Es necesario que el trabajador acuda, o en caso de fallecimiento, sus beneficiarios a cualquiera de las sucursales de Afore Inbursa con copia y original del documento emitido por el IMSS (Negativa de Pensión Régimen 97) junto con una identificación oficial y un comprobante de domicilio, para requisitar una solicitud de disposición de recursos.

6.19. Cálculo de la pensión, ley 1973

Las pensiones anuales de invalidez y de vejez se compondrán de una cuantía básica y de incrementos anuales computados de acuerdo con el número de cotizaciones semanales reconocidas al asegurado con posterioridad a las primeras quinientas semanas de cotización. (Artículo 167 LSS 1973). Lo que nos indica que la pensión de vejez es igual a la suma de dos conceptos: cuantía básica e incrementos anuales. La cuantía básica y los incrementos se calculan de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 22

Tabla de cuantía básica e incrementos anuales ley 1973

Veces el SMGVDF	Porcentaje de los salarios	
	Cuantía básica %	Incremento anual %
Hasta 1	80.00	0.563
de 1.01 a 1.25	77.11	0.814
de 1.26 a 1.50	58.18	1.178
de 1.51 a 1.75	49.23	1.430
de 1.76 a 2.00	42.67	1.615
de 2.01 a 2.25	37.65	1.756
de 2.26 a 2.50	33.68	1.868
de 2.51 a 2.75	30.48	1.958
de 2.76 a 3.00	27.83	2.033
de 3.01 a 3.25	25.60	2.096
de 3.26 a 3.50	23.70	2.149
de 3.51 a 3.75	22.07	2.195
de 3.76 a 4.00	20.65	2.235
de 4.01 a 4.25	19.39	2.271
de 4.26 a 4.50	18.29	2.302
de 4.51 a 4.75	17.30	2.330
de 4.76 a 5.00	16.41	2.355
de 5.01 a 5.25	15.61	2.377
de 5.26 a 5.50	14.88	2.398
de 5.51 a 5.75	14.22	2.416
de 5.76 a 6.00	13.62	2.433
de 6.01 a limite	13.00	2.450

Fuente: Ley del Seguro Social (1973. Artículo 167)

- 1) Reunir los datos de cálculo (salario promedio de las últimas 250 semanas de cotización y tiempo total cotizado).
- 2) Expresar el salario promedio del trabajador en salarios mínimos para saber cuántos salarios mínimos ganaba en promedio en las últimas 250 semanas de cotización. Esto se obtiene dividiendo el SBC del trabajador entre el SMGVDF.
- 3) Una vez expresado el SBC promedio del trabajador en veces salario mínimo, ubicamos su valor-rango en la tabla y obtenemos los porcentajes para la cuantía básica y los incrementos anuales.

- 4) Se calcula el monto de la cuantía básica (diaria), multiplicando el promedio del salario de las últimas 250 semanas por el porcentaje de cuantía básica obtenido de la tabla.
- 5) Se calcula el monto de los incrementos anuales (diario).
 - i) Primero obtenemos el excedente de años cotizados. Se resta al total de semanas cotizadas, el mínimo requerido que son 500 en el caso de vejez y 150 en el caso de invalidez; el resultado se divide entre 52.
 - ii) Si este número de años excedentes obtenido incluye un valor entero y una fracción, se le dará el tratamiento siguiente:
 - (a) Si el decimal es .23076923 o menor, se deja el entero obtenido,
 - (b) Si el decimal es de .25000000 a .48076923, se le da medio incremento más,
 - (c) Si el decimal es .500000000 o mayor, se considera el siguiente entero
 - iii) El número resultante se multiplica por el porcentaje de incrementos anuales obtenido de la tabla y el producto se multiplica por el promedio del salario de las últimas 250 semanas.
- 6) Los montos obtenidos son diarios, por tanto hay que anualizarlos y posteriormente obtener el monto mensual (monto diario por 365 días y entre 12 meses). Se suman los conceptos de la cuantía básica, los incrementos anuales.
- 7) Adicionalmente se añaden los porcentajes correspondientes a asignaciones familiares y ayudas asistenciales de acuerdo con la tabla 23.

Tabla 23

Tabla de asignaciones familiares y ayuda asistencial

Asignaciones Familiares		Ayuda Asistencial		
Familiar	Monto asignacion	Tipo de ayuda asistencial	Características	Monto
Esposa (o), concubina (rio)	15% CB	Típica	Por Invalidez Grave	20%
Hijos (16 años/25 si estudian)	10% cada uno	Atípica	Por soledad (sin conyuge, hijos o padres)	15%
Ascendientes (solo a falta de conyuge e hijos y que dependan económicamente del trabajador)	10% cada uno		Por soledad (sin conyuge, hijos con 1 progenitor)	10%

Fuente: elaboración propia, basada en la LSS (2013, s.p.)

- 8) Al resultado mensual obtenido en el punto 6 se le sacan los porcentajes de asignaciones familiares y ayuda asistencial que apliquen y se suman al total.
- 9) Por Decreto Presidencial del 5 de enero del 2004 se aplica un incremento del 11% a las pensiones pagaderas por el Seguro Social, de modo que habrá que añadir este porcentaje en el monto de la pensión.
- 10) Para calcular la pensión de Cesantía en edad avanzada, se multiplica el valor obtenido por el porcentaje correspondiente a la edad del trabajador descrita en el Esquema de retiro Régimen 1973.

6.20. Recuperación de SAR

Si el trabajador del IMSS cotizó entre el 1 de marzo de 1992 y el 30 de junio de 1997, en el caso del trabajador del ISSSTE, si cotizó entre el 1 de marzo de 1992 y el 31 de diciembre de 2007, sus aportaciones fueron depositadas en el banco que en su momento eligió el patrón. Estos recursos son conocidos como SAR 92. Los trabajadores que hubieran tenido más de un patrón en el mencionado periodo, pueden tener más de una cuenta e incluso las mismas pudieron estar en bancos diferentes. Por Decreto Presidencial publicado el 24 de diciembre de 2002 en el DOF, los recursos que no

hubieran sido transferidos a las cuentas individuales de los trabajadores en su Afore fueron transferidos a una cuenta concentradora abierta en el Banco de México a nombre del IMSS. Si en el estado de cuenta aparece saldo cero en el SAR 92, el asesor podrá gestionar la recuperación de sus recursos. Es un trámite sencillo de realizar en cualquiera de las sucursales.

1. Solicita en una sucursal o a Soporte a Ventas la Consulta de Trabajadores en SAR 92.
2. El trabajador deberá firmar el formato (AF-60 para IMSS y AF-75-1 para ISSSTE).
3. Anexar copia de Identificación Oficial.
4. Además de los documentos arriba mencionados, el trabajador del IMSS deberá anexar dos de cualquiera de los siguientes: acta de nacimiento, documento emitido por la ICEFA, constancia de RFC emitido por SHCP, pantalla de semanas de cotización. En el caso del trabajador del ISSSTE además deberá presentar el estado de cuenta comprobante de SAR-ISSSTE y uno de los siguientes documentos: nombramiento, recibo de nómina, hoja única de servicios, credencial de empleado, constancia de retenciones y deducciones, aviso de baja del servicio público.

6.21. Aportaciones voluntarias

Son aquellas Aportaciones adicionales que todo trabajador tiene derecho a realizar a su Cuenta individual, las cuales sirven para aumentar el saldo de su cuenta y como un instrumento más de inversión, además de poder realizar deducciones fiscales, las cuales se dividen en 3 grupos y se detallan en la tabla 24:

- A. Aportaciones voluntarias: Pueden ser retiradas de forma total o parcial, cada seis meses. Estas aportaciones se invierten en la Siefore Básica 1.
- B. Aportaciones a largo plazo: Pueden ser retiradas de forma total o parcial, cada dos meses. Estas aportaciones se invierten en la Siefore Básica que se encuentre el trabajador de acuerdo a su edad.
- C. Aportaciones complementarias: Sólo podrán retirarse cuando el trabajador tenga una resolución de pensión o sufra de una invalidez o para complementar su pensión. Se invierten en la Siefore Básica que se encuentre el trabajador de acuerdo a su edad.

Se puede obtener de forma inmediata la constancia de ISR, por medio del portal de Afore o en sucursal, por lo que el RFC del trabajador debe estar correcto, de lo contrario se tendrá que solicitar en sucursal y deberá llevar su cédula del RFC.

Tabla 24

Tipos de aportaciones voluntarias

Características tipo aportacion	voluntaria	complementaria	a largo plazo
Plazo de inversión	6 meses	Hasta 65 años o antes si se cuenta con pensión por invalidez	2 meses contando a partir de la fecha de primera aportacion o ultimo retiro
Inversion (Siefore)	Siefore Básica 1	De acuerdo a la edad del trabajador (procede cambio si es una básica de menor riesgo)	
Depositos	No hay máximos ni mínimos		
Documentos para realizar deposito	Identificación Oficial Validación por sistema para revisar si el trabajador se encuentra afiliado		
Medios de deposito	Ventanilla, Patronal, Nómina		
Frecuencia	Diaria		

Fuente: elaboración propia basada en la LSS (2013, s.p.)

Conforme a lo establecido en la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR), al momento del retiro de tus Aportaciones Voluntarias, Afore Inbursa debe retener al cliente el impuesto correspondiente a los intereses que haya obtenido a partir del 1 de enero de 2002, cabe mencionar que los intereses obtenidos con anterioridad NO pagan impuesto alguno. El cliente puede deducir de su Declaración Anual de Impuestos las Aportaciones Voluntarias que realice durante el año, hasta por un monto equivalente a cinco Salarios Mínimos Generales (SMG) elevados al año, de acuerdo a la zona geográfica que corresponda, o hasta el 10% de tus ingresos acumulables en el ejercicio, lo que resulte menor. De igual forma se le proporcionará al cliente una constancia de retención de impuestos, la cual podrá ser emitida un día después de haber sido entregado el cheque.

6.22. Retiros parciales

- A. Por Matrimonio. El trabajador debe de contar por lo menos con 150 semanas de cotización. Este tipo de retiro ya no causa disminución en las semanas de cotización. La fecha de matrimonio sea posterior al 01/07/1997. Si cumple con estos requisitos, puede disponer de manera parcial de los recursos de la subcuenta de Retiro Cesantía y Vejez (RCV) por el equivalente a 30 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal a la fecha de su matrimonio. Esta ayuda se otorga solamente en una ocasión. Deberá acudir al IMSS a solicitar la Resolución de Ayuda para Gastos de Matrimonio y posteriormente presentar este documento en la Afore para hacer la solicitud de disposición de recursos por retiro parcial por matrimonio.
- B. Por Desempleo. Tener al menos 3 años de cotizar y un mínimo de 12 bimestres de cotización acreditados. El trabajador puede solicitar la ayuda al IMSS después

de que hayan transcurrido 46 días naturales, a partir de la fecha en que quedo desempleado. Este beneficio se puede ejercer una vez cada 5 años. La cantidad otorgada dependerá del tiempo que tenga su cuenta individual de haber sido abierta, y en su caso, de las semanas de cotización acreditadas ante el IMSS, de acuerdo a lo que establece el artículo 191, fracción II de la Ley del Seguro Social. Deberá acudir al IMSS a solicitar la Certificación de Baja del Trabajador Desempleado y posteriormente acudir a la Afore a realizar la solicitud de disposición de recursos por retiro parcial por desempleo.

C. Por Desempleo complementario IMSS. Aquellos trabajadores que hubieran realizado un retiro parcial por desempleo del 01 de Octubre del 2008 al 26 de Mayo del 2009, tienen derecho a solicitar la diferencia entre la cantidad recibida y lo publicado en el artículo 191 de la nueva Ley del IMSS.

D. Por Desempleo ISSSTE. Se puede ejercer una vez cada 5 años. El monto a pagar al trabajador depende del tipo de Régimen a pensionarse: Nuevo Régimen 10.0% del saldo de la Subcuenta de RCV o 75 días del último salario (Se paga el menor). Trabajadores 10ª Transitorio: 10.0% del saldo de la Subcuenta SAR-ISSSTE siempre y cuando el resultado de multiplicar el monto de la última aportación por 75 resulte menor al saldo de dicha subcuenta.

6.23. Continuación voluntaria en el Régimen Obligatorio, modalidad 40

Consiste en la inscripción de un asegurado que ha sido dado de baja por su patrón del Régimen Obligatorio y desea continuar en este régimen para gozar de los seguros conjuntos de Invalidez y Vida así como de Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez.

- El trabajador deberá contar con un mínimo de 52 cotizaciones semanales en los últimos 5 años anteriores a la baja y no estar disfrutando de pensión de Invalidez, Vejez o Cesantía en edad avanzada.
- Tendrá que elegir el salario en el que desea cotizar, el cual podrá ser mayor o igual al que tenía registrado al momento de la baja en el Régimen Obligatorio, siempre y cuando éste no rebase el límite superior de 25 veces el salario mínimo general que rija en el Distrito Federal.
- Al momento de inscribirse en la continuación voluntaria, podrá optar por continuar protegido a partir de la fecha que elija, ya sea la de la solicitud de inscripción en la continuación voluntaria o bien, la del día siguiente de su baja, debiendo cubrir en todo caso, las cuotas que no fueron entregadas al Instituto.
- Este trámite no genera el derecho a los servicios médicos, para obtenerlos puede contratar de manera independiente el Seguro de Salud para la Familia.

Estas aportaciones, más gastos administrativos dan un total por concepto de Prima de: 10.74% del salario base de cotización y se detallan en la tabla 25

Tabla 25

Porcentajes de participación en la continuación voluntaria

Esquematación del Régimen Financiero de la Continuación Voluntaria					
Aportantes	Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez		Invalidez y Vida	Seguro de Salud	
	Seguros	Retiro			Cesantía y Vejez
Trabajador		2% SBC	1.125% SBC 3.125% SBC	2.5% SBC	Opcional
Gobierno		No aplica	0.225% SBC		No aplica
Total		6.5% SBC		2.5% SBC	Variable

Fuente: elaboración propia basada en información de página web de CONSAR (2013, s.p.)

El trabajador deberá elaborar un escrito a máquina o PC, dirigido al IMSS, a la Subdelegación que le corresponda y al Departamento de Afiliación con los siguientes datos: Nombre, Domicilio, Teléfono y No. de Afiliación solicitando el ingreso a la Continuación Voluntaria Modalidad 40, indicando la fecha de inicio de las opciones anteriormente descritas. El fundamento legal para este trámite se encuentra en los Artículos 218, 219 y 220 de la Ley del Seguro Social.

6.24. Incorporación al Seguro de Salud para la Familia

Este seguro permite a las personas que no cuentan con seguridad social acceder a los servicios médicos que ofrece el IMSS, tales como asistencia médico quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria, mediante el pago de cuotas anuales anticipadas. Esta incorporación puede ser de manera individual o colectiva.

Individual, deben ser mínimo dos personas, el titular del grupo familiar y tus familiares directos, como esposa o concubina (rio), hijos, padre, madre, o bien tus familiares adicionales, como abuelos, nietos, hermanos, primos, hijos de los hermanos, hermanos de los padres. Si eres el titular del grupo familiar y si radicas en el extranjero, también puedes adquirir este seguro para tu familia.

Colectivo, puede ser un grupo de familias organizado legalmente, o instituciones que deseen continuar dando atención médica a sus jubilados, entre otros, al celebrar un convenio con el IMSS y pagar cuotas anuales anticipadas.

Los documentos necesarios para este trámite son:

- Identificación oficial con fotografía y firma, en original.
- Acta de nacimiento y la de cada familiar que se vaya a incorporar.
- CURP y la de cada familiar que se vaya a incorporar.

- Comprobante de domicilio y de cada familiar solo cuando los domicilios sean diferentes.
- Acta de matrimonio.
- Cuestionario médico proporcionado por el IMSS, llenado por el trabajador y por cada familiar que vaya a asegurar.
- 2 fotografías recientes de tamaño infantil de cada uno de los familiares que se vayan a asegurar incluyendo las del trabajador.
- Escrito mediante el cual el trabajador manifiesta bajo protesta de decir verdad que carece de familia, si este fuera el caso.
- Comprobante de pago anticipado de la(s) cuota(s) correspondiente(s)

Vigencia. Los servicios médicos del IMSS inician a partir del primer día del mes siguiente al de la incorporación. La cuota es anual anticipada y se determina de acuerdo con el rango de edad al que pertenezca cada miembro del grupo asegurado, y se actualiza en febrero de cada año de acuerdo al incremento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor. La tabla 26 presenta los costos correspondientes a 2014.

Tabla 26

Costos del seguro de salud para la familia.

Rango de Edad	Cuota Anual*
0 a 19 años	\$1,600.00
20 a 39 años	\$1,900.00
30 a 39 años	\$2,000.00
40 a 49 años	\$2,850.00
50 a 59 años	\$3,050.00
60 a 69 años	\$4,400.00
70 a 79 años	\$4,600.00
80 y mas	\$4,650.00
Precios vigentes del 1 de febrero de 2014	al 31 de enero de 2015

Fuente: elaboración propia basada en página web de IMSS (2014, s.p.)

Las prestaciones que se otorgan son asistencia médico-quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria. No serán sujetos de aseguramiento las personas que presenten:

- Alguna enfermedad preexistente, tales como: tumores malignos; enfermedades crónico degenerativas (complicaciones tardías de la diabetes mellitus); enfermedades por atesoramiento (enfermedad de Gaucher); enfermedades crónicas del hígado; insuficiencia renal crónica; valvulopatías cardíacas; insuficiencia cardíaca; secuelas de cardiopatía isquémica (arritmia, ángor o infarto del miocardio); enfermedad pulmonar obstructiva crónica con insuficiencia respiratoria, entre otras, y
- Enfermedades sistémicas crónicas del tejido conectivo; adicciones como alcoholismo y otras toxicomanías; trastornos mentales como psicosis y demencias; enfermedades congénitas y síndrome de inmunodeficiencia adquirida o Virus de Inmunodeficiencia Adquirida Humana positivo (VIH)

El trabajador podrá renovar el Seguro de Salud para la Familia, 30 días antes de la fecha de vencimiento. En ningún caso, el IMSS hará devolución total o parcial de los pagos realizados, por lo que es muy importante que toda la información que se proporcione sea la correcta y completa, en especial lo concerniente a las enfermedades preexistentes.

6.25. Modalidades de crédito Infonavit

Hay cuatro posibilidades y algunas variantes a las que se puede destinar el crédito: comprar una vivienda, construir en tu terreno propio, remodelar la casa que ya se tiene o pagar una hipoteca con una institución diferente al Infonavit. A estas posibilidades se les llama Destinos de crédito.

Todos los créditos son verdes, es decir, tienen un monto adicional para financiar accesorios ahorradores de agua, luz y gas, gracias al programa Hipoteca verde.

El Infonavit tiene cuatro esquemas de financiamiento.

- a) Crédito Infonavit: se refiere al crédito que el Infonavit otorga únicamente con sus recursos. El crédito Infonavit se puede complementar con una serie de programas como Esta es tu casa, para trabajadores con menores ingresos y a través del cual se obtiene un subsidio del Gobierno Federal; crédito Infonavit-Fovissste, si el cónyuge es derechohabiente del Fovissste se pueden juntar los créditos para obtener uno mejor; casa y computadora, para obtener una casa y al mismo tiempo una computadora portátil; hipoteca con servicios, mediante el cual se autoriza al Infonavit la retención del pago del predial.
- b) Ofrece créditos en cofinanciamiento, en los que se suman dos créditos que se tramitan en forma independiente, uno ante el Infonavit, que se otorga con sus recursos, y uno más con otra institución financiera. Esta es una forma de obtener un monto de crédito mayor y adicional al crédito del Infonavit. Los productos disponibles en este segundo esquema son Cofinavit y Cofinavit Ingresos Adicionales.
- c) Existe la posibilidad de solicitar crédito en coparticipación con entidades financieras. En estos casos, aunque se trata de dos créditos, uno proveniente del Infonavit y el otro de una entidad financiera, todos los trámites se hacen con el Infonavit, durante toda la vida del crédito y son Infonavit Total y Tu 2do Crédito Infonavit. En los productos de este esquema, las condiciones del crédito se establecerán con base en la información de la empresa donde labora el trabajador, su antigüedad, el número de bimestres cotizados de manera continua, el tiempo

que lleva dado de alta ante el Infonavit, su estabilidad laboral, así como la forma en que ha cumplido sus compromisos previos, por ejemplo, préstamos otorgados por entidades financieras, tiendas departamentales o casas comerciales.

- d) Se puede obtener financiamiento directamente de una entidad financiera y usar las aportaciones patronales como pago adicional del crédito a partir de que lo obtenga el trabajador y así reducir el plazo de pago. En estos casos, el ahorro en la Subcuenta de Vivienda queda como garantía para el pago del crédito si se queda sin empleo. Dichos créditos son Apoyo Infonavit y Adhesión Apoyo Infonavit para comprar vivienda nueva o usada; Mejora tu casa

6.26. Retiro de recursos de la subcuenta de Infonavit

Las aportaciones que han hecho los patrones a lo largo de toda la vida laboral pueden estar guardadas en una, dos o en las tres cuentas que se han formado en el Infonavit en el transcurso de su historia.

6.26.1. Devolución del fondo de ahorro 1972-1992

Esta cuenta se constituyó con las aportaciones del 5% del salario diario integrado que hizo el patrón de 1972 a 1992. Los ahorros en esta cuenta no generaron intereses y fueron afectados por la eliminación de los tres ceros en el sistema monetario mexicano el 1° de enero de 1993. Los recursos se devolverán al solicitarlos, siempre y cuando no hayan pasado 10 años, contados a partir de que la jubilación o pensión. Si el saldo del Fondo de Ahorro es menor a 2,541 pesos, el trabajador podrá retirar sus ahorros aunque haya transcurrido el periodo señalado de 10 años.

Requisitos.

- Haber trabajado de 1972 a 1992.

- Las aportaciones no deben haber sido transferidas al pago de un crédito del Infonavit.
- Haber cumplido con alguna de las causales de retiro como pueden ser:
 1. El trabajador tenga más de 50 años y más de un año sin trabajar;
 2. El trabajador tenga una resolución de pensión emitida por el IMSS, por alguno de los siguientes motivos: incapacidad total permanente, incapacidad parcial de 50% o más, invalidez definitiva, cesantía y vejez;
 3. El trabajador sea jubilado por un plan privado de pensiones;
 4. El pensionado falleció y el beneficiario quiere retirar los recursos.
- Los datos deben estar correctos y las cuentas unificadas.

Procedimiento.

1. Llamar a Infonatel al 01 800 008 3900 y solicitar la devolución del Fondo de Ahorro. Proporcionar los 11 dígitos del NSS y el RFC.
2. Dejar pasar 10 días hábiles y volver a llamar para obtener una línea de referencia.
3. Acudir a cualquier sucursal del banco HSBC, presentar la línea de referencia y cobrarla. Llevar una identificación oficial vigente (credencial de elector, cartilla militar o pasaporte).
4. Se depositará el saldo total del Fondo de Ahorro que se muestra en el estado de cuenta. En el caso de que se presente la segunda, tercera o cuarta causal de retiro, se devolverá el doble del saldo del Fondo de Ahorro.
5. Si se trata de la causal de retiro número 3, el trabajador deberá llevar al CESI más cercano los siguientes documentos para que le den un número de caso:
 - a. Hoja de jubilación que le entregó la empresa donde trabajó.

- b. El Anexo A, si es jubilado del Instituto Mexicano del Seguro Social.
 - c. Cualquier documento donde conste su fecha de nacimiento.
 - d. Credencial para votar con fotografía expedida por el IFE y vigente.
6. En el caso de un pensionado fallecido, si no existe beneficiario legal, la persona que desea retirarlo deberá acudir a la Junta de Conciliación y Arbitraje para hacer el trámite de designación oficial de beneficiario. Cuando el beneficiario legal sea menor de edad, la devolución se hará a quien tenga su custodia legal.

6.27. Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda 1992

Esta cuenta se constituyó con las aportaciones que hizo el patrón de marzo de 1992 a junio de 1997 y que serán entregadas con los rendimientos que se hayan generado hasta el momento del retiro.

Si el trabajador se pensionó después del 13 de enero de 2012, habrá que revisar el estado de cuenta de su Afore con el fin de confirmar tener recursos en la Subcuenta de Vivienda 1992 y en la Subcuenta de Vivienda 1997. En caso de que los haya, se podrá solicitar ambos recursos en el trámite correspondiente a la Subcuenta 1997. Si sólo existen recursos en la Subcuenta de Vivienda 1992 se solicitan en la Afore.

6.27.1. Requisitos

- Tener 65 años de edad o más.
- También se puede solicitar si hay una negativa de pensión del IMSS o si lo dictamina una autoridad judicial.

6.27.2 Procedimiento

1. Acudir a hacer el trámite de devolución a la Unidad Especializada de Atención al Público (UEAP) de la Afore.

2. Pedir ahí la solicitud de disposición de recursos y llenarla.
3. Entrega en la Afore el original y una copia de esta solicitud y los siguientes documentos:
 - Copia de cualquier documento que acredite el registro o el traspaso de los recursos a la Afore.
 - Estado de cuenta del banco que administraba los recursos del trabajador (si no está registrado en una Afore).
 - Si está pensionado por algún plan privado, llevar la constancia que haya expedido el patrón.
 - Identificación oficial, puede ser credencial para votar con fotografía expedida por el Instituto Federal Electoral (IFE), pasaporte vigente, cédula profesional o cartilla del Servicio Militar Nacional; si eres extranjero, presenta la forma FM2 y FM3.
 - En caso de fallecimiento del titular de la pensión, el beneficiario deberá presentar el comprobante de pago de la pensión.

6.28. Devolución del saldo de la Subcuenta de Vivienda 1997

Si el trabajador está pensionado en los términos de la Ley del Seguro Social 1997, el trámite del retiro se realiza directamente en la Unidad Especializada de Atención al Público (UEAP) de su Afore. Si se pensionó después del 1º de julio de 1997, bajo los términos de la Ley del Seguro Social de 1973, recibirá los recursos acumulados en su Subcuenta de Vivienda del cuarto bimestre de 1997 en adelante, incluyendo los rendimientos generados hasta el momento de su transferencia al Gobierno Federal.

6.28.1. Requisitos

- Estar pensionado en los términos de la Ley del Seguro Social de 1973.

- Ser el titular de la pensión. En caso de que el titular haya fallecido, los beneficiarios deben acudir a la Junta de Conciliación y Arbitraje para hacer el trámite de designación de beneficiario.
- Contar con saldo en tu Subcuenta de Vivienda 1997.
- No tener un crédito del Infonavit vigente.
- No estar en proceso de aclaración de homonimia.
- El saldo de la Subcuenta de Vivienda no debe haber sido traspasado a su Afore; de ser así, el trámite lo debe hacer en su Afore.

Para solicitar la devolución de tus ahorros hay dos opciones:

Opción 1. Hacer el trámite ante el Infonavit

- Llenar la solicitud y obtener un número de caso. Es importante registrar una cuenta de correo electrónico y teléfono celular para que ser informado de cómo va el trámite. El servicio de llenado en el portal sólo está disponible de 9 de la mañana a 6 de la tarde, de lunes a viernes.
- Si se necesita la asistencia de un asesor en el llenado de tu solicitud, llamar a Infonatel sin costo desde cualquier parte del país.
- Programar una cita en el Cesi más cercano al domicilio para la revisión de documentos y la formalización de la entrega del ahorro.
- Llevar a la cita la información y los documentos enlistados a continuación:

A. Como información: número de solicitud y número de cita, número de seguridad social (NSS), registro federal de contribuyentes (RFC) con homoclave, clave única de registro de población (CURP), número de cuenta bancaria (puede ser la cuenta en la que el IMSS paga la pensión).

B. Documentos: Original y copia de credencial de elector vigente, original y copia del estado de cuenta bancario, con la clave interbancaria (CLABE) para hacer la transferencia electrónica del dinero, original y copia del laudo del juicio (carátula, resolución y firmas), si había resolución a favor de una demanda laboral o un amparo indirecto. Si la resolución fue en contra no es necesario presentar este documento; original y copia del desistimiento de la demanda o amparo ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje o juzgado, si se presentó demanda laboral o amparo indirecto y aún no se tiene resolución.

- Firmar la carta de conformidad donde se manifiesta estar de acuerdo con la cantidad que se depositará en la cuenta.

Opción 2. Hacer el trámite en tu Afore

- Acudir a la Afore correspondiente.
- Un ejecutivo llenará la solicitud, le dirá al trabajador la cantidad a devolver, le informará cuándo se hará el depósito y se firmará la carta de conformidad.
- Llevar la información y los documentos que enlistamos a continuación.

A. Información: número de seguridad social (NSS), registro federal de contribuyentes (RFC) con homoclave, clave única de registro de población (CURP), número de cuenta bancaria (puede ser la cuenta en la que el IMSS paga la pensión).

B. Documentos: Original y copia de credencial de elector vigente, original y copia del estado de cuenta bancario, con la clave interbancaria (CLABE) para hacer la transferencia electrónica del dinero.

Conclusiones

Esta compilación de trámites y servicios relacionados a los sistemas de ahorro para el retiro que pudiera realizar un trabajador, se derivó de una amplia investigación. En primera instancia la identificación, a través de la experiencia del asesor, de aquellos trámites que son más comunes de solicitar por parte de sus clientes. Y en segunda instancia de acudir a las diferentes Instituciones encargadas de vigilar y administrar los recursos de la cuenta individual de los trabajadores. A lo largo de seis meses de investigación se detectaron los procedimientos que se relacionan con el retiro y pensión de los trabajadores afiliados al IMSS. A dónde debe acudir para realizar su trámite, qué documentación debe llevar, los pasos a seguir, teléfonos de asistencia, herramientas útiles para el asesor financiero; y una vez identificada toda esta información, se procedió a la elaboración de un manual con el concentrado de estos resultados.

Esto significa un ahorro de tiempo y recursos; y es una útil herramienta para los asesores financieros que desarrollan actividades de consultoría y gestión relacionadas con los fondos de ahorro para el retiro, ya que a través de ella serán capaces de orientar a sus clientes en materia de pensiones, lo que les permitirá conservar esa cartera y por lo tanto asegurarán una parte de los puntos integrales necesarios para la obtención de su membresía y club requeridos para participar en bonos y convenciones. Al mantener a sus clientes de Afore y al mismo tiempo ofrecer y ampliar el portafolio de opciones de acuerdo con las necesidades de los mismos, el asesor cumple con sus objetivos de ser integral, incrementando el nivel y calidad de servicio, así como abriendo la posibilidad de mejorar las estadísticas de producción tanto personales como del grupo en general.

Es a través de este material, como el asesor podrá tener a la mano la información pertinente que le permitirá atraer a sus clientes de otros ramos como seguros o banco y

traspasar sus cuentas individuales a Afore Inbursa. Así mismo, llevará la ventaja de conservar a sus clientes actuales de Afore, garantizando así una rápida y más fácil obtención de puntos integrales.

Referencias

- Bolsa Mexicana de Valores. (Octubre de 2013). *Grupo BMV*. Obtenido de http://www.bmv.com.mx/infoanua/infoanua_459892_2012_1.pdf
- Brown, A. (1989). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Cámara de Diputados de H. Congreso de la Unión. (Diciembre de 2013).
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- Cámara de Diputados de H. Congreso de la Unión. (Diciembre de 2013). *Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores*. Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>
- Cámara de Diputados de H. Congreso de la Unión. (Diciembre de 2013). *Ley del Seguro Social*. Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/92.pdf>
- Camara de Diputados de H. Congreso de la Union. (s.f.). *Camara de Diputados*.
Obtenido de H. Congreso de la Union: <http://www.diputados.gob.mx/inicio.htm>
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. (Enero de 2007). *CONSAR*.
Obtenido de http://www.consar.gob.mx/sala_prensa/pdf/presentaciones/retos_sexenio_pensiones.pdf
- Fischer de la Vega, L. (1993). *Mercadotecnia*. Mexico, Mexico: McGraw Hill.
- H. Lovelock, C. (1997). *Mercadotecnia de Servicios* (3a ed.). (G. M. Staines, Trad.)
Mexico: Prentice Hall.

- Horovitz, J. (2006). *Los secretos del servicio al cliente. Movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes.* (2a ed.). Madrid, España: Pearson Educacion, S.A.
- Jimenez, J. C. (2010). *Arte Supremo. 50 Prácticas de buena atención al cliente.* Caracas: Cograf.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (12a ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Paz Couzo, R. (2007). *Atención al cliente. Guia práctica de técnicas y estrategias.* España: Ideaspropias Editorial.
- Shaw, J. (1991). *Gestion de servicios. La consecución del éxito en empresas de servicios mediante el desarrollo de planes.* Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Swift, R. (2002). *Como mejorar las relaciones con los clientes.* Mexico: Pearson Educacion S.A. de C.V.
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente.* Madrid, España: Diaz de Santos, S.A. .
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* Madrid, España: Diaz de Santos S. A.

Abreviaturas

Adimss	Documento de acreditación de los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social
AFORE	Administradora de Fondos para el Retiro
CESI	Centro de servicio del Instituto del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro
DOF	Diario Oficial de la Federación
GFI	Grupo Financiero Inbursa
ICEFA	Institución de Crédito o Entidad Financiera Autorizada
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
Infonatel	Teléfono de atención del Instituto del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores
INFONAVIT	Instituto del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores
INPC	Índice Nacional de Precios al Consumidor
ISR	Impuesto sobre la Renta
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores Del Estado
LISR	Ley del Impuesto sobre la Renta
LSS	Ley del Seguro Social
NIP	Número de Identificación Personal
NSS	Número de Seguridad Social
PAI	Plan Anual de Incentivos
PMG	Pensión Mínima Garantizada

PPP	Plazo Promedio Ponderado
RCV	Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
Sartel	Teléfono de contacto de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
SBC	Salario Base de Cotización
SEPOMEX	Servicio Postal Mexicano
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIEFORE	Sociedades de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro
SMG	Salarios Mínimos Generales
VaR	Valor en Riesgo