

## Matriz de solicitudes de Servicio presenciales, no presenciales y mixtos

Solicitudes de Servicio	Canal de Atención						
	Módulo de Atención	Unidad Especializada	Centro de Atención Telefónica	App AforeMóvil	AforeWeb	Página Web	Correo Electrónico
Retiro Total por Negativa de Pensión IMSS	x	x					
Retiro Total al Amparo de una Pensión 73 IMSS	x	x					
Retiro Total al Amparo de una Pensión 97 IMSS	x	x					
Retiro Total por Edad IMSS	x	x					
Retiro Total por Pensión o Negativa de Pensión no registrada en DATAMART IMSS	x	x					
Retiro Total por Plan Privado de Pensión Régimen 73 IMSS	x	x					
Retiro Total por Plan Privado de Pensión Régimen 97 IMSS	x	x					
Retiro Total por Negativa de Pensión Régimen 73 (Beneficiario) IMSS	x	x					
Retiro Total por Reingreso IMSS	x	x					
Retiro Total por Reingreso Régimen 73 (No cargada en DATAMART) IMSS	x	x					
Retiro Total por Pensión Garantizada IMSS	x	x					
Retiro Régimen Jubilados y Pensionados IMSS	x	x					
Retiro por Excedente al Monto Constitutivo IMSS	x	x					
Disposición por Negativa de Pension ISSSTE	x	x					
Disposición al Amparo de una Pensión ISSSTE	x	x					
Disposición al Amparo Plan Privado de Pension ISSSTE	x	x					
Disposición por Instrucción de la Autoridad ISSSTE	x	x					
Disposición al Amparo de su Edad ISSSTE	x	x					
Pension Garantizada ISSSTE	x	x					
Disposición por Reingreso ISSSTE	x	x					
Pago de Pensión de Retiros Programados	x	x					
Aseguradora por Pago de Pensión ISSSTE	x	x					
Retiro por Desempleo IMSS	x	x		x	x		
Retiro por Desempleo ISSSTE	x	x					
Reintegro de Semanas por Retiro por Desempleo	x	x					
Retiro por Matrimonio	x	x		x	x		
Recepción de Ahorro Voluntario	x	x		x	x		
Domiciliación de Ahorro Voluntario				x	x		
Disposición de recursos de Ahorro Voluntario	x	x		x	x		
Separación de Cuentas	x	x					
Unificación de Cuentas	x	x					
Traspaso de ICEFAS IMSS	x	x					
Traspaso de ICEFAS ISSSTE	x	x					
Modificación de Datos	x	x					
Modificación de Datos no certificables	x	x		x	x		
Selección de SIEFORE	x	x	x		x		
Alta de Expediente de Identificación y/o Biométrico	x	x					
Duplicado de Estado de Cuenta	x	x		x	x	x	x
Resumen de Movimientos	x	x		x	x	x	x
Reimpresión Estimación Pensionaria	x	x		x	x		x
Emisión de constancia de retención de impuestos	x	x				x	x
Orientación sobre Cuenta Individual	x	x	x			x	x
Orientación y promoción del Ahorro Voluntario	x	x	x			x	x
Consultas	x	x	x				x
Aclaraciones	x	x	x	x	x		x
Quejas	x	x	x	x	x		x
Seguimiento de solicitudes	x	x	x			x	x
Solicitud de NIP	x						