

Matriz de Trámites Presenciales, No Presenciales y Mixtos

Categoría		Medios de Contacto/ Responsable					
ID Servicio	Servicios disponibles	Oficina de Atención	CAT	Módulo	Servicios en Línea	App	Chat bot y Chat tradicional
1	Retiro Total IMSS	✓	✗	✓	✓	✓	✗
2	Retiro Total ISSSTE	✓	✗	✓	✗	✓	✗
3	Retiro Parcial IMSS	✓	✗	✓	✓	✓	✗
4	Retiro Parcial ISSSTE	✓	✗	✓	✗	✓	✗
5	Retiro Programado IMSS	✓	✗	✓	✗	✓	✗
6	Retiro Programado ISSSTE	✓	✗	✓	✗	✓	✗
7	Recepción de Aportación Voluntaria	✓	✗	✓	✗	✓	✗
8	Disposición de recursos de Ahorro Voluntario	✓	✗	✓	✗	✓	✗
9	Seguimiento a Domiciliación de Ahorro Voluntario	✗	✓	✗	✗	✗	✗
10	Reintegro de semanas por Retiro Parcial	✓	✗	✓	✗	✓	✗
11	Separación de Cuentas	✓	✗	✓	✗	✓	✗
12	Unificación de Recursos IMSS	✓	✗	✓	✗	✓	✗
13	Unificación de Recursos ISSSTE	✓	✗	✓	✗	✓	✗
14	Modificación de Datos Certificables	✓	✗	✗	✗	✗	✗
15	Modificación de Datos Complementarios	✓	✗	✗	✗	✗	✗
16	Seguimiento para selección de SIEFORE	✗	✓	✗	✗	✗	✗
17	Registro de Cuenta Individual	✓	✗	✓	✗	✓	✗
18	Traspaso de Cuenta	✓	✗	✓	✗	✗	✗
19	Reimpresión de Estado de Cuenta	✓	✗	✓	✗	✓	✓
20	Consulta de Resumen de Saldos y Movimientos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Estimación de Pensión	✗	✗	✗	✗	✓	✗
22	Comprobantes fiscales	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Recertificación	✓	✓	✓	✗	✓	✗
24	Orientación sobre Cuenta Individual	✓	✓	✓	✓	✗	✓
25	Orientación y promoción del Ahorro Voluntario	✓	✓	✓	✗	✓	✓

- Servicio disponible
- Servicio no disponible