

# Folio de Conocimiento del Traspaso

Capacitación

Onboarding y Desarrollo Comercial

Enero 2020

# Folio de Conocimiento del Traspaso

## Introducción

Actualmente la generación de la solicitud de **Constancia sobre Implicaciones de Traspaso** es por medio del portal e-SAR y la activación es a través del Centro de Atención Telefónica de PROCESAR, sin embargo con las nuevas modificaciones a la **CUO 3.0** se elimina la constancia y se crea el **Folio de Conocimiento de Traspasos** para que el trámite sea más ágil y rápido, la solicitud de este folio ahora podrá ser por 3 diferentes medios:

- APP AforeMóvil
- Portal E-SAR
- Centro de Atención Telefónica PROCESAR

# Folio de Conocimiento del Traspaso

## ¿Por qué motivos el cliente podría requerir un Folio de Conocimiento de Traspaso?

### Porque:

- Lo cambiaron de Afore en más de 2 ocasiones en los últimos 36 meses, contados a partir del último traspaso
- Su saldo en todas las subcuentas de Aportaciones Voluntarias supera los límites establecidos por la normatividad aplicable
- Su Cuenta Individual se encuentra marcada como recertificada
- El cliente tiene derecho a elegir el régimen pensionario establecido al amparo de la LSS 73

# Folio de Conocimiento del Traspaso

## Comparativo

### Constancia de Implicaciones (Antes)

- Una sola forma de solicitarla
  - Portal e-SAR
- Tiempo de espera para obtenerla o aplazamiento
- Se entregaba presencial y en ocasiones e mail o correo ordinario
- Paso adicional para activación
- Argumentos de Retención antes de entrega

### Folio de Conocimiento de Traspaso (Hoy)

- Tres formas de Solicitarlo
  - Centro de Atención PROCESAR (CAP)
  - Portal e-SAR
  - App Afore Móvil
- Recepción Inmediata
- Por medios Electrónicos
- Activación Automática
- Solo contacto de Retención

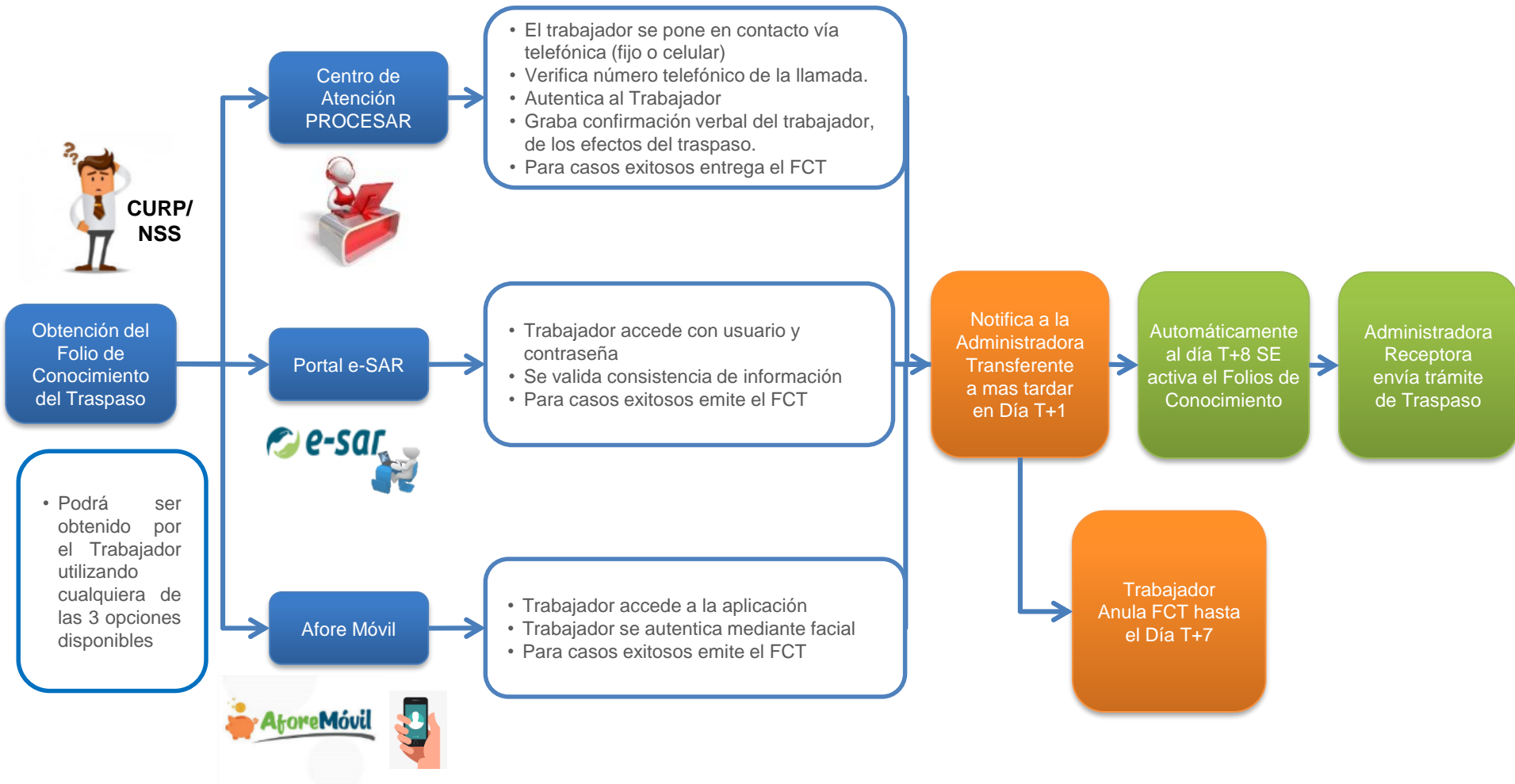
**Ahora es mas Sencillo y mas Rápido  
completar el Traspaso**

# Generación del Folio de Conocimiento de Traspaso





# Generación del Folio de Conocimiento de Traspaso


## Nuevo Modelo General para obtener Folio de Conocimiento del Traspaso



# RESUMEN AforeMóvil


Canal/Costo	Premisas y proceso en general	Medio de entrega	El trabajador lo puede anular por
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Trabajador debe ingresar a su aplicación móvil con perfil básico para solicitar el FCT. <ul style="list-style-type: none"> <li>Para obtener el perfil básico el cliente previamente tuvo que haber descargado la aplicación, pasar de perfil pre-básico a básico -esto puede tardar 2 días. (Teléfono y correo electrónico no necesariamente deberán coincidir con los registrados en la BDNSAR).</li> </ul> </li> <li>Muestra al usuario la opción “Folio de Conocimiento del Traspaso”.</li> <li>Presenta al Trabajador el listado de Administradoras para las que puede solicitar el Folio por este medio, adicionalmente debe capturar la Clave de Agente promotor.</li> <li>Muestra el rendimiento ofrecido por la Administradora, así como la diferencia con su Administradora actual, indicándole que se quiere traspasar a una Administradora de Mayor, igual o Menor rendimiento, según sea el caso, así como la información que la Comisión determine.</li> <li>Muestra el índice de + AFORE</li> <li>Solicita la confirmación, así como la verificación facial.</li> </ul>	<p>Appmóvil SMS Correo electrónico del Trabajador.</p> <p>Horario: 24 X 7</p> <p>(Solo el primer día 24 de enero a partir de las 8:00 a.m.)</p>	Afore Móvil

# RESUMEN e-SAR


Canal/Costo	Premisas y proceso en general	Medio de entrega	El trabajador lo puede anular por
  Costo \$2.29	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para obtener el usuario, PROCESAR valida que tanto el teléfono celular como el correo electrónico coincidan vs los registrados en la BDNSAR</li> <li>El portal muestra la información registrada para ese Trabajador de acuerdo a su usuario y contraseña en la BDNSAR: <ul style="list-style-type: none"> <li>CURP</li> <li>Nombre (s) del Trabajador</li> <li>Apellido Paterno del Trabajador</li> <li>Apellido Materno del Trabajador</li> <li>Fecha de nacimiento</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Teléfono Celular</li> <li>AFORE en la que se encuentra</li> <li>El portal solicita confirmación de los datos al trabajador, el trabajador confirma: <ul style="list-style-type: none"> <li>Si – Continúa con la solicitud</li> <li>No – Se le muestra al Trabajador un mensaje que indica que debe acudir a la Administradora Transferente para actualizar sus datos.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>El trabajador completa la información:</li> <li>Selecciona la Administradora a la que se desea Traspasar.</li> <li>Captura la Clave del Agente Promotor (Obligatorio).</li> </ul>	SMS Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>e- SAR</li> <li>Afore Móvil</li> </ul>



# RESUMEN e-SAR

	Premisas y proceso en general	Medio de entrega	El trabajador lo puede anular por
 <p>Costo \$2.29</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra al Trabajador 1 pregunta de seguridad               <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la respuesta es correcta, se informa al trabajador que se está queriendo traspasar a una Administradora de Mayor, igual o Menor rendimiento, según sea el caso. Se le muestra el nombre de la Administradora para que confirme su deseo de traspasarse, en caso de confirmar, se le envía un código por SMS.</li> </ul> </li> <li>Muestra el índice de + AFORE</li> <li>Se solicita la contraseña del Portal y el código de verificación enviado al trabajador por vía SMS para generar el Folio de Conocimiento del Traspaso.</li> </ul> <p>** Los usuarios anteriores al FCT y que el teléfono y/o correo electrónico no coincidan con la BDNSAR, PROCESAR los eliminará y el cliente deberá registrar un nuevo usuario. Para los clientes que no recuerden su contraseña y que sus datos sí coincidan vs la BDNSAR, será sencillo recuperar la contraseña.</p>	<p>SMS Correo electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e- SAR</li> <li>Afore Móvil</li> </ul>

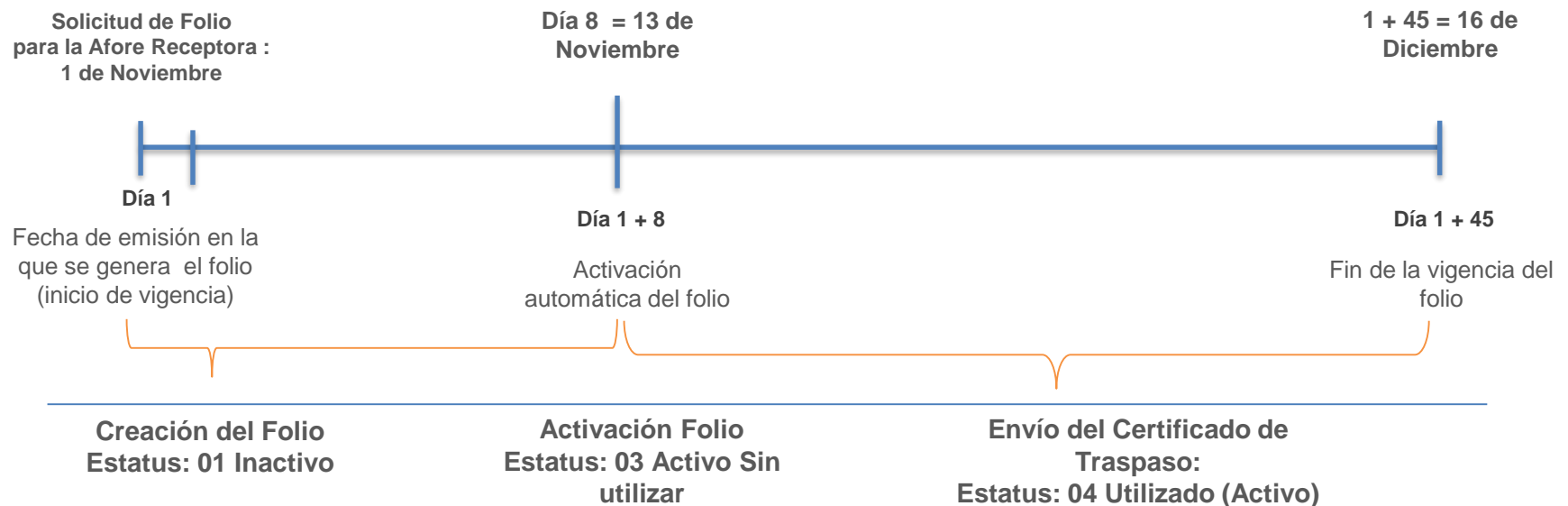
# RESUMEN SARTEL

Canal/Costo	Premisas y proceso en general	Medio de entrega	El trabajador lo puede anular por
 <p>Costo \$27.14</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajador tiene que tener teléfono y correo electrónico y deben coincidir vs la BDNSAR.</li> <li>Procesar Identifica el número telefónico desde el cual se comunica el trabajador y el tipo (fijo o celular) y lo valida vs el registrado en la BDNSAR</li> <li>El trabajador proporciona: <ul style="list-style-type: none"> <li>NSS a 11 posiciones (si es trabajador IMSS)</li> <li>CURP a 18 posiciones.</li> <li>Nombre completo</li> <li>Correo electrónico.</li> <li>Administradora a la que desea traspasarse.</li> <li>Clave de Agente Promotor</li> </ul> </li> <li>Procesar valida los datos proporcionados vs la BDNSAR ( si no corresponden lo manda a la Afore a actualizar los datos). Se realizan 3 preguntas relacionadas con su cuenta individual.</li> <li>Se informa al trabajador que se está queriendo traspasar a una Administradora de Mayor, igual o Menor rendimiento, según sea el caso.</li> <li>Una vez concluido el mensaje, el asesor telefónico solicitará al trabajador la confirmación de su intención de cambiarse a esa Administradora</li> <li>Graba confirmación verbal del trabajador, de los efectos del traspaso.</li> <li>Para casos exitosos entrega el FCT</li> </ul>	<p>Telefónico SMS – si es teléfono celular por el número que llama Correo electrónico .</p> <p>Horario de atención: L-S 9:00 a 20 hrs</p> <p>Tel. 5541703454</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Telefónica PROCESAR</li> <li>e- SAR</li> <li>Afore Móvil</li> </ul>

# Emisión, Activación y Vigencia

- ✓ Cuando se genera el Folio de Conocimiento de Traspaso, el estatus que tiene es **Inactivo**.
- ✓ Al transcurrir 8 días después del día de la emisión se **Activa** de **manera** automática.
- ✓ Del día 8 al día 45 el folio permanece **Activo** para realizar el traspaso.
- ✓ Los días de creación y activación del Folio son **días hábiles**, la vigencia de este son días **naturales**.

En la siguiente línea del tiempo puedes observar más claramente los tiempos del Folio que se esta generando:



Si el trabajador cuenta con un Folio Activo y uno inactivo no podrá generar otro nuevo, hasta que el inactivo se anule o active.

## Premisas generales

- El Folio de Conocimiento del Traspaso nacerá **Inactivo** y se activará automáticamente en el primer minuto de **T+8 días hábiles (Activo sin utilizar)** .
- Si el Trabajador solicita un folio antes de **T+8** días hábiles y ya existe uno **Inactivo**:
  - Si lo solicita para la misma AFORE Receptora: se le envía el mismo folio que se encuentra Inactivo con la fecha de vigencia.
  - Si lo solicita para otra AFORE Receptora: se rechaza la solicitud porque no pueden existir dos folios inactivos para el mismo trabajador.
- Una vez que el folio se encuentra **Activo**, si el trabajador solicita generar un folio nuevo :
  - Si lo solicita para la misma AFORE Receptora: se le envía el mismo folio.
  - Si lo solicita para otra AFORE Receptora: se asigna un folio nuevo.
  - Si el trabajador ya cuenta con un folio **Activo** y uno **Inactivo**, no podrá generar un nuevo folio hasta que el Inactivo cambie su estatus (se anule o se active, según sea el caso).
- Se podrán generar diferentes Folios para el mismo Trabajador, siempre y cuando no exista un folio Inactivo y sean para Administradoras Receptoras diferentes; cada Folio tendrá su fecha de Vigencia a partir de su fecha de generación.

## Premisas generales

- Si el Trabajador solicita un folio y ya existe uno **Utilizado y en Proceso de Traspaso**, no se generará un nuevo folio y se le indica al trabajador que ya se encuentra en proceso de Traspaso.
  - El inicio de trámite de Traspaso es a partir de la fecha de generación del Certificado para Traspaso, en este proceso se recibe el folio.
  - El proceso de Traspasos (Certificación del Traspaso) es el único que actualiza el Folio a estatus “**Utilizado y en Proceso de Traspaso**”.
- Para que el trabajador pueda generar un folio debe estar registrado en una Administradora y tener en BDNSAR registrada una CURP y no se podrán generar folios cuando el trabajador se encuentre con CURP duplicada en BDNSAR.
- El primer folio que se asocie a una Certificación de Traspaso exitosa, será el que se tramite; con esta acción aquellos folios generados que estén Activos (que no fueron utilizados) o Inactivos (que no fueron Anulados), serán cancelados en automático.
- Las preguntas: Deberán mostrarse 1 o 3 preguntas aleatorias al Trabajador, según corresponda.
  - Deberá considerarse que no se podrán realizar preguntas cuyas respuestas no se encuentren en BDNSAR.
  - Las respuestas deberán ser binarias, en concepto de “SI” o “NO”.
  - Se podrá realizar una segunda oportunidad y no se repetirá ninguna de 1 o 3 preguntas anteriores. En caso de que se realice la segunda oportunidad por el mismo canal y las respuestas no sean las correctas, se bloqueará por ese día la generación de FCT para ese trabajador en todos los canales.

## Premisas generales

- El Folio de Conocimiento del Traspaso, a partir de su fecha de emisión, cuenta con una vigencia de **45 días naturales** y con éste se podrá realizar el trámite de Traspaso del trabajador.
- Si durante el periodo de los 45 naturales no se utilizó el folio, se cancelará en el primer minuto una vez vencido este plazo (en T+45).
- Durante el periodo en el que el Folio de Conocimiento del Traspaso, se encuentra inactivo, las Administradoras Transferentes podrán asesorar al Trabajador, para que a través de los canales establecidos, el Trabajador solicite la anulación del Folio, a más tardar el último día hábil en el que el Folio de Conocimiento del Traspaso se encuentre inactivo (**T+7**).
- **PROCESAR**, a más tardar el día hábil siguiente de haber recibido la notificación de la solicitud de anulación del Folio de Conocimiento del Traspaso por parte del trabajador, deberá enviar a las Administradoras Transferentes y Receptoras, el folio anulado y la información relacionada al mismo.
- Para la determinación del Fondo Generacional del Trabajador y determinar si el rendimiento es mayor, menor o igual entre su Administradora Actual y la Administradora Receptora que está seleccionando, se considerará la fecha de nacimiento del trabajador registrada en BDNSAR, en caso de no contar con esta fecha, se considerará la fecha de nacimiento de la CURP.
- El Folio de Conocimiento del Traspaso se validará con una cadena alfanumérica única e irrepetible a 09 posiciones.

# Emisión, Activación y Vigencia

## Proceso



Si el Folio se encuentra **Activo**, y el trabajador solicita generar uno nuevo se considera lo siguiente:

- Si lo solicita para la misma **AFORE Receptora** se le envía el mismo folio, y se indica la vigencia
- Si lo solicita para otra **AFORE Receptora**, se asigna un folio nuevo.

Si el trabajador ya cuenta con un Folio, uno **Activo** y otro **Inactivo**, de dos Administradoras distintas, **NO** podrá generar un nuevo folio hasta que el que se encuentra **Inactivo** cambie de estatus, ya sea que se anule o se active (según sea el caso).



La Empresa Operadora realizará la **Activación Automática** del Folio de Conocimiento de Traspaso, en caso de no recibir Anulación del Folio por parte del trabajador.

El folio se actualiza con el estatus:  
**Activo sin utilizar**



**Administradora Receptora**

La Administradora Receptora envía la **Solicitud de Certificado de Traspaso** con el Folio de Conocimiento de Traspaso.



La Empresa Operadora en la Certificación de la solicitud actualiza el **Folio de Conocimiento** el cual fue enviado por la Administradora Receptora. El folio se actualizará con el estatus:

- **Utilizado** (Activo), es el Aceptado en la solicitud.
- **Cancelado** (Inactivo), son aquellos folios que no se utilizaron.

# Emisión, Activación, Vigencia y Cancelación

## Consideraciones

- Para que el trabajador pueda **generar** un Folio de Conocimiento de Traspaso, es necesario estar registrado en una Administradora y que su CURP este registrado en la BDNSAR.
- Si el trabajador solicita un folio y ya existe uno **Utilizado** y en **Proceso de Traspaso**, no se generará un nuevo folio y se le indicará a esté que ya se encuentra en proceso de traspaso.
  - El Proceso de Traspasos (certificación) es el único que actualiza el Folio a estatus “**Utilizado**”.
- Si durante el periodo de los 45 días naturales no se utilizó el folio, se cancelará en el primer minuto una vez vencido este plazo ( en 1+45).





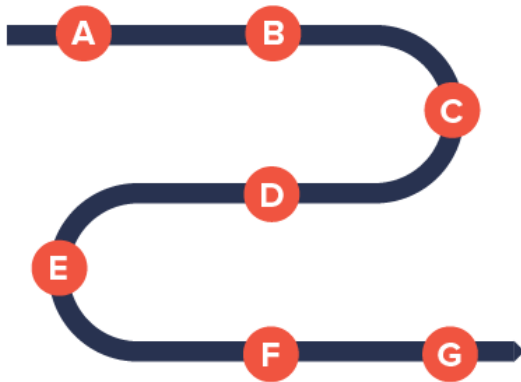
# Reenvió de Folio de Conocimiento de Traspaso

---



- Si el Folio se encuentra **Inactivo**:
- En caso de que el trabajador solicite un reenvió del Folio y este se encuentre en el periodo de **Inactividad**, no se generará un Folio nuevo.
- Si el reenvió lo solicita para continuar con la misma **AFORE Receptora** se le envía el mismo folio que se encuentra **Inactivo** con la fecha de vigencia.
- Si lo solicita para otra **AFORE Receptora**, se rechaza la solicitud.

# Proceso del Folio de Conocimiento del Traspaso



- Centro de Atención Telefónica
- Portal e-SAR
- Aplicación Móvil

# Proceso para obtener el Folio de Conocimiento del Traspaso a través del Centro de Atención Telefónica (COFT)



1

## IDENTIFICACIÓN DE NÚMERO TELEFÓNICO

El Centro de Atención identifica el número telefónico del cual se comunica el trabajador (fijo o celular) y valida que exista en BDNSAR.



2

## VALIDACIÓN y ASOCIACIÓN

El Centro de Atención valida la Asociación de los datos generales en BDNSAR, por ejemplo:

- ✓ Teléfono Origen de la llamada, Nombre completo, NSS, CURP y correo electrónico para Trabajadores **IMSS**.
- ✓ Teléfono origen de la llamada, Nombre Completo, CURP y correo electrónico para Trabajadores **ISSSTE** o **Independientes**.



3

## AUTENTICACIÓN PREGUNTAS

El Centro de Atención autentica al trabajador haciendo 3 preguntas respecto de su cuenta individual. La respuesta será SI o NO. En caso de que el trabajador no responda correctamente tiene una segunda oportunidad. Si falla nuevamente se concluye la llamada

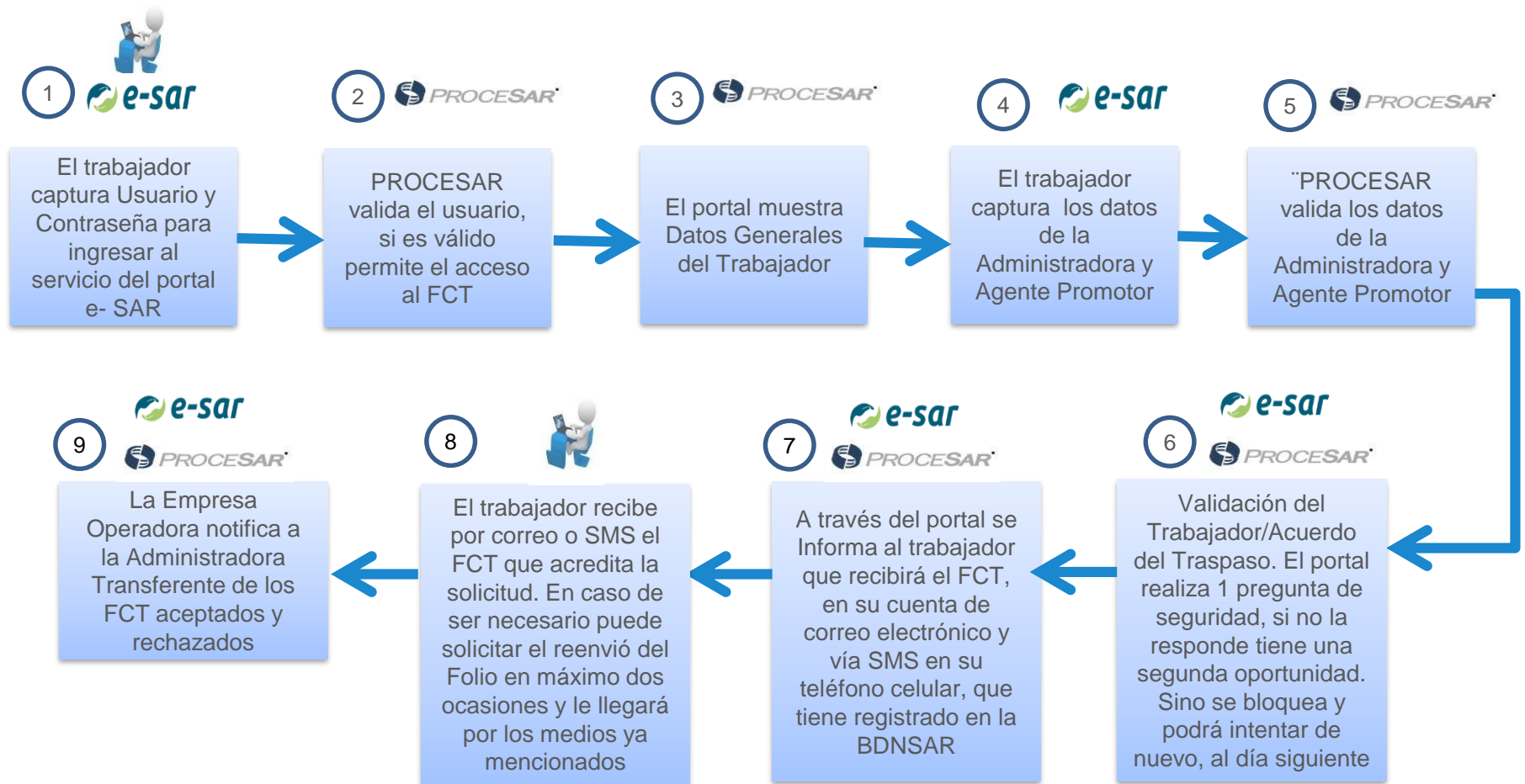


5

## ENTREGA FOLIO

Se entrega en la llamada al trabajador, el Folio de Conocimiento del Traspaso y adicionalmente se envía (SMS y/o correo electrónico).

# Proceso para obtener el Folio del Conocimiento del Traspaso a través del Portal e-SAR



# Proceso para obtener el Folio del Conocimiento del Traspaso a través de App Móvil



# Consideraciones para la obtención del Folio de Conocimiento de Traspaso

- ✓ Si el trabajador al solicitar el FCT, no respondió correctamente la o las preguntas de validación en los 2 intentos, se bloquearán los 3 medios y será hasta el día siguiente, que se habiliten nuevamente.
- ✓ Los siguientes días y horarios atención:

El Centro de Atención Telefónica, se habilita de las 9:00 a 20:00 horas (Horario del Centro) de Lunes a Sábado.

Si es por el portal e-SAR o AforeMóvil, a partir de las 00:01 hrs (Horario del Centro).

- ✓ Cuando el trabajador realice la solicitud del Folio por medio del Portal e-SAR, el número celular o teléfono fijo del trabajador **deberá coincidir con los datos registrados en la BDNSAR**, mediante su CURP, en caso de no coincidir se le indicará: **“Acude a tu AFORE a actualizar tus datos o a través de AforeMóvil” \***.
- ✓ Los trabajadores **no** podrán generar Folios de Conocimiento para Traspaso a través de Afore Móvil, si la Administradora Transferente **no participa en AforeMóvil**, y tampoco la Administradora Receptora podrá hacer uso de un FCT generado por este canal **sino participa en esta aplicación**. Sin embargo, lo podrán realizar por cualquiera de las otros dos opciones.



# Proceso del Folio de Conocimiento de Traspaso



## *CONSIDERACIONES IMPORTANTES*

- ✓ El Folio de Conocimiento del Traspaso se validará con una cadena alfanumérica única e irrepetible a **09 posiciones**.
- ✓ El folio que fue generado para la Constancia de Implicación de Traspaso podrá ser utilizado por el Agente Promotor hasta 45 días hábiles posteriores de que haya entrado en vigencia el proceso del Folio de conocimiento de traspaso.
- ✓ Válida que el Folio de Conocimiento del Traspaso se encuentre Activo y Vigente
- ✓ Verifica que los datos del trabajador correspondan al Folio de Conocimiento de Traspaso, para evitar contratiempos en el traspaso.

# Anulación o Cancelación del Folio de Conocimiento del Traspaso

**CANCELADO**

- Centro de Obtención de Folio de Conocimiento del Traspaso (COFT)
- Pantalla del Portal E-SAR
- Aplicación Móvil



# Anulación o Cancelación de un Folio de Conocimiento

## Proceso y Estatus



Trabajador



A partir de que el trabajador solicito la creación del Folio de Conocimiento del Traspaso, él tendrá disponible **tres medios** para llevar acabo la anulación del mismo:

- Vía Telefónica
- Portal e-SAR
- Aplicación Móvil

La Empresa Operadora al recibir la solicitud de anulación por parte del trabajador, realiza la **anulación del Folio Inactivo** mientras se encuentre en este **Periodo**.

Los Folios creados que ya se encuentren **activos** no podrán ser anulados.  
El folio se actualiza con el estatus: **Anulado**



Administradora Receptora



La Administradora Receptora envía la **solicitud de Certificado de Traspaso** con el Folio de Conocimiento del Traspaso.  
Una vez que envía la Certificación del Traspaso, el o los folios no utilizados, se actualizan al estatus:

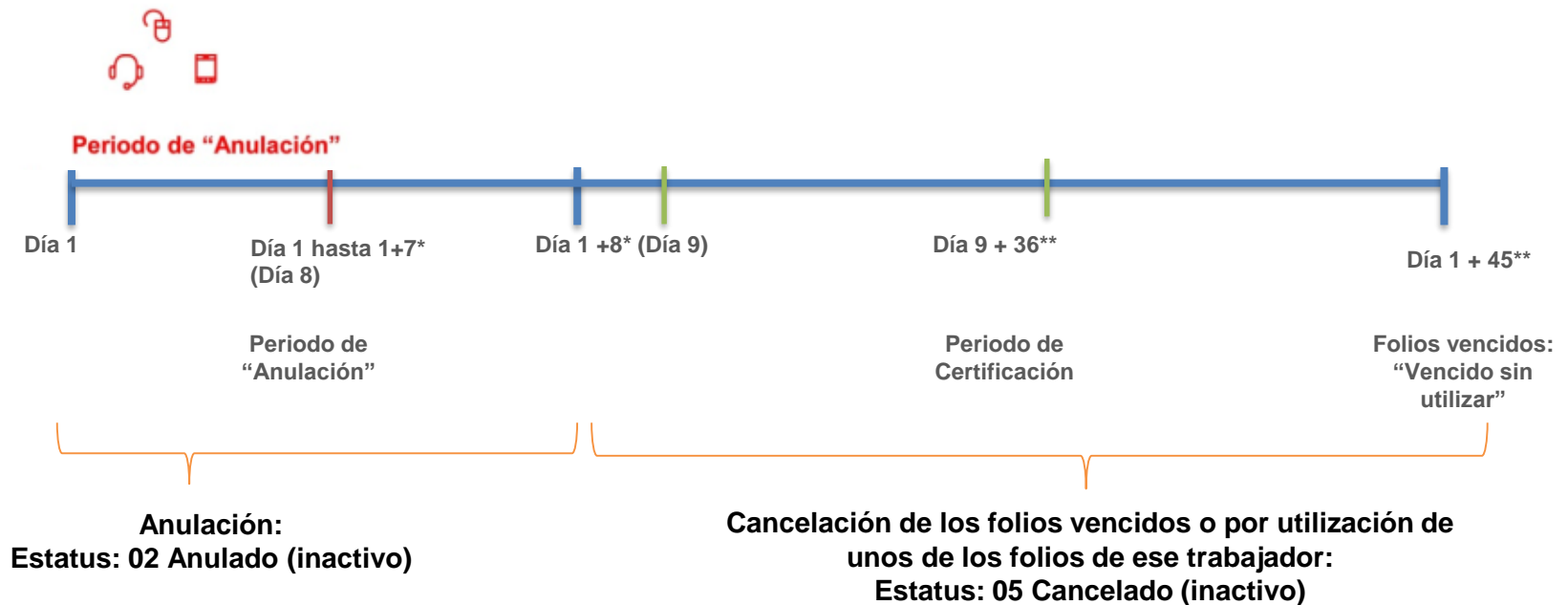
- **Cancelado** o
- **Inactivo**

Si en el día **45 natural** de haber generado el folio, no se recibió la Certificación del Traspaso, el o los Folios, la Empresa Operadora cambiará de estatus los folios de **Activo a Vencido sin utilizar**, por lo que será necesario que el trabajador inicie un nuevo trámite si desea realizar el traspaso.

# Flujo de Anulación o Cancelación de un Folio de Conocimiento

- ✓ Cuando se genera el Folio de Conocimiento de Traspaso, hasta el día 7 después de dicha creación, el trabajador puede solicitar la **anulación del folio** ya que se encuentra **inactivo**
- ✓ Al transcurrir 8 días posteriores al día de la emisión del folio, este ya no podrá ser anulado ya que se encuentra **activo**.
- ✓ Al transcurrir del día 8 al día 36 y si el folio ya fue utilizado para el trámite estará en **Periodo de Certificación**, así mismo si el trabajador tenía otro folio activo, al momento que se certifique el traspaso, el folio que no se utilizó será **cancelado**.

En la siguiente línea del tiempo puedes observar más claramente los tiempos de anulación/cancelación del Folio



\* Días hábiles

\*\* Días naturales

# Anulación del Folio de Conocimiento del Traspaso

## Consideraciones

El trabajador podrá realizar la **Anulación de Folio de Conocimiento de Traspasos** conforme al trámite de solicitud según lo haya solicitado:

Los folios generados en:	Se pueden anular por:
Centro de Atención PROCESAR	Centro de Atención PROCESAR/ Portal e-SAR / Afore Móvil
Portal e-SAR	Portal e-SAR/ Afore Móvil
Afore Móvil	Portal e-SAR/ Afore Móvil

En **AforeMóvil**, los Trabajadores podrán anular Folios de Conocimiento de Traspaso que hayan sido generados por **los otros medios**; se listarán todos los folios que haya generado el trabajador, incluso los que generó para las AFORE que **no participan** en la aplicación móvil, de manera que también podrá anularlos.

# Resumen del Proceso

METODO	PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5
<b>SARTEL</b>	<b>Identificación de Número Telefónico</b>	<b>Validación y Asociación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CURP</li> <li>• Nombre Completo</li> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• AFORE Receptora</li> <li>• NAP</li> </ul>	<b>Autenticación con Preguntas</b>  (3 preguntas cerradas relacionadas con su cuenta individual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Muestra rendimientos de las AFORE</b></li> </ul>	<b>Entrega Folio</b> (SMS o correo electrónico)
<b>Portal E-SAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura usuario y contraseña</li> <li>• Valida usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Muestra datos generales del trabajador</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Captura datos de la administradora y del Agente Promotor.</b></li> <li>• <b>Valida la información.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Validación del trabajador / acuerdo del traspaso.</b></li> <li>• 1 Pregunta de seguridad (10 Aleatorias)</li> <li>• Solo tiene dos intentos, si no son exitosos se bloquea durante ese día.</li> </ul>	<b>Informa y entrega del Folio de Conocimiento del traspaso.</b> (SMS o correo electrónico)
<b>Afore Móvil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con la aplicación Afore Móvil</li> <li>• Seleccionar la afore a la que desea traspasar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario confirma y se toma la selfie</li> <li>• Despliega la opción Folio de Conocimiento de Traspaso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Muestra el listado de las AFORE y permite capturar el NAP del Agente Promotor</b></li> <li>• <b>Muestra rendimientos de las afore</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Solicita confirmación y verificación DE INFORMACIÓN</b></li> </ul>	<b>Entrega Folio</b> (SMS o correo electrónico)

# Ventajas y desventajas

METODO	HERRAMIENTA	VENTAJAS	DESVENTAJAS	TIP COMERCIAL	TIEMPO ESTIMADO
SARTEL	-Línea telefónica (celular o fijo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Más rapidez contando con los datos del cliente de su AFORE actual</li> <li>- Se evita el error de captura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desconocimiento del menú de opciones</li> <li>-Que el cliente no tenga su información actualizada en su AFORE origen</li> <li>-Que la línea este saturada</li> <li>-Horario de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validar que el número celular vigente del cliente es el registrado en su AFORE actual.</li> <li>- Tener a la mano los datos del cliente (algún resumen de saldos o edo. de cuenta de la AFORE)</li> </ul>	20 a 30 min
Portal E-SAR	-Tableta o lap	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilidad de captura teniendo los datos del cliente.</li> <li>-Captura rápida</li> <li>-Facilidad para el asesor en ayudar al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Que el cliente no tenga su información actualizada para poder tramitar el folio</li> <li>-El código postal debe estar correctamente capturado</li> </ul>	-Tener una buena conexión a internet	20 a 30 min
Afore Móvil	-Tableta o Smartphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mayor integración de expediente biométrico</li> <li>-Información mas amplia para el cliente</li> <li>-Mayor acceso a su información</li> <li>-Interacción a su ahorro voluntario</li> <li>-Menor posibilidad de desistir el traspaso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Carga de datos es compleja</li> <li>-Necesidad de teléfonos de alta gama para toma de biométricos</li> <li>-Tiempo invertido en la toma de la información</li> <li>-Captura de foto de alta calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar que el dispositivo a utilizar sea compatible con la aplicación</li> <li>-Valida con el cliente que datos tiene registrados en su AFORE.</li> <li>-Buena conectividad a internet</li> </ul>	20 a 50 min*  *Según la conexión a internet

# Importante



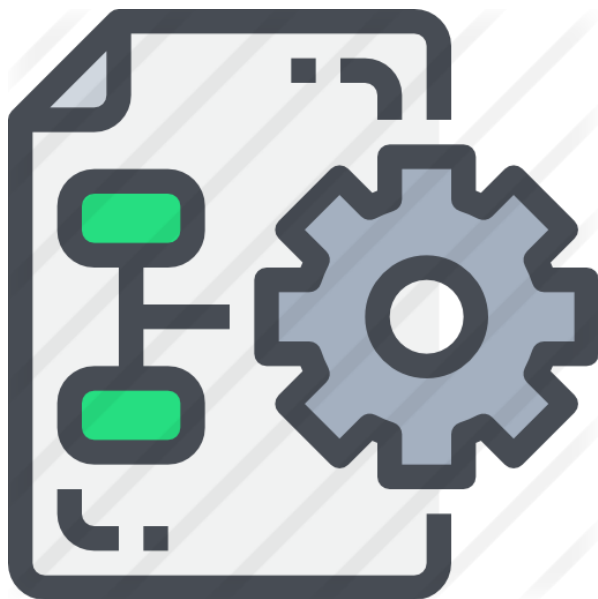
Si el prospecto no tiene actualizada su información o no esta correcta no podrá solicitar el FCT utilizando estos medios:

- Centro de Atención Telefónica PROCESAR
- E-SAR

Deberá corregir o actualizar su información en la AFORE en la que se encuentra su cuenta, para posterior poder continuar el proceso de traspaso a Principal.

# Anexos

# Proceso Operativo – APPIT



- Consideraciones Importantes
- Prevalidación
- Validación de Folio y Vigencia



# Proceso Operativo – APPIT

## Transición – ¡Recuerda!

- ✓ Para todas las **CUS**, solicitadas antes del **15 de Enero**, se consideran 7 días hábiles a partir de esa fecha para entrega de **CIT**, es decir, el **23 de Enero** se emite la última.
- ✓ Podrás ingresar imagen de la **CIT** impresa, activa y el Folio de 6 dígitos en **APPIT** hasta el **24 de Marzo** considerando una vigencia de hasta 45 días hábiles de su emisión.
- ✓ Solicitud del nuevo **FCT**, **24 de Enero**, su activación será automática al 8vo día hábil de su recepción y consta de 9 dígitos.

## Comunicación Comercial



10 de enero de 2020

### Estimados integrantes de la Fuerza de Ventas,

Debido a la entrada a producción del **FOLIO DE CONOCIMIENTO DE TRASPASO** les informamos lo siguiente:

- Último día de generación de Clave Única de Servicio (CUS) en el Portal e-SAR será hasta el miércoles 15 de enero de 2020, después de esta fecha NO se podrá generar ninguna CUS.
- ✚ Último día de generación y entrega de Constancias sobre Implicaciones del Traspaso por las Administradoras (Esquema Actual) el jueves 23 de enero de 2020.
- ✚ Último día de recepción de la Constancias sobre Implicaciones en operaciones será el martes 24 de marzo del 2020.
- ✚ Inicio de operación del Folio de Conocimiento del Traspaso FCT, través de los canales:
  - ü APP Móvil
  - ü Llamada Telefónica
  - ü Portal e-SARviernes 24 de enero de 2020 y quedara activo al 8vo día.

El área de Operaciones y Soporte a Operaciones, estamos trabajando para seguir contribuyendo en el alcance de tus metas

Atentamente,  
**Comunicación Comercial**

# Proceso Operativo – APPIT

## Cambios en APPIT

El 1er cambio lo veremos reflejado en la sección “**Información y Validación**” para Prevalidación, ya que desaparece el campo para capturar el folio de CIT, por lo que en el resultado ya no se verá la respuesta “*Activa*” o “*Inactiva*”.

– Información y Validación del Trabajador

CURP del Trabajador:

NSS:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Nombre(s):

Correo electrónico:

Folio de constancia de implicación:

Ya no aparece este campo

# Proceso Operativo – APPIT

## Prevalidación

El siguiente cambio esta en los “**Resultados de Prevalidación**”, ya que aparecerá si se requiere o no **FCT** y **CIT**, cabe mencionar que durante el periodo de transición aparecerán ambos campos y 2 respuestas.

Una vez finalizado este periodo solo aparecerá si se requiere **FCT**.

**Importante:** Si en el campo: ¿Se requiere FCT? aparece la respuesta **Si o No**, en el campo de ¿Necesita Constancia? aparecerá también la misma respuesta.

Appit

Principal

Huellas del Asesor para Prevalidación y Consulta del Expediente

Huella dactilar del Asesor (2):\*

Huella Capturada

Prevalidación

Status:\*

EXITOSO.

Presiona las siguientes flechas para enviar las huellas a Operaciones

Sello para la Prevalidación:

18518326010538

Estado de Prevalidación:\*

Servicio de Negocio Ejecutado Correctamente!

Por favor, presiona las siguientes flechas para solicitar la Prevalidación

Solicitar al Cliente la Constancia de Implicaciones emitida por su Afore actual.

Datos de la Prevalidación

¿El cliente es traspasable?:

El cliente es traspasable

¿Se requiere FCT?:

SI

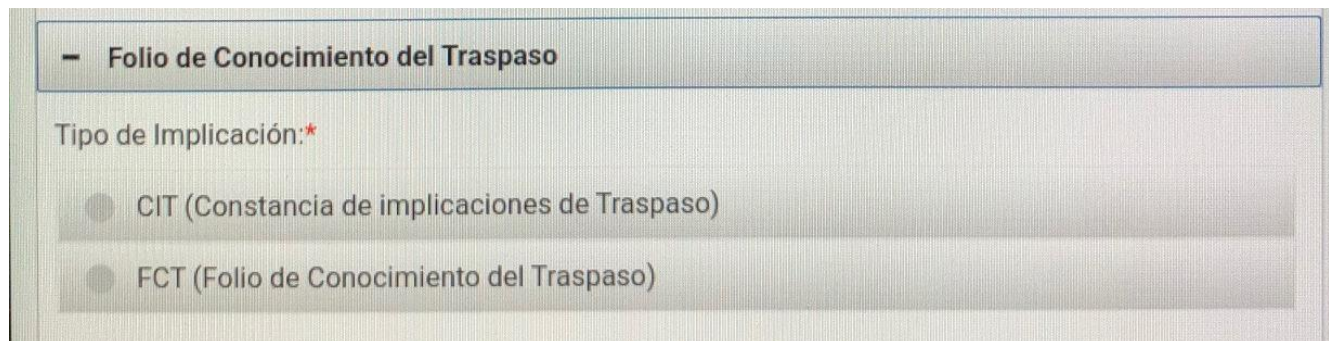
¿Necesita Constancia de Implicaciones?:

SI

VISTA PREVIA GUARDAR / ENVIAR SIGUIENTE

# Sección Folio de Conocimiento del Traspaso

Esta sección únicamente se mostrará cuando en la Prevalidación aparezca la respuesta de **SI** requiere Folio de Conocimiento o Constancia de Implicaciones.



**- Folio de Conocimiento del Traspaso**

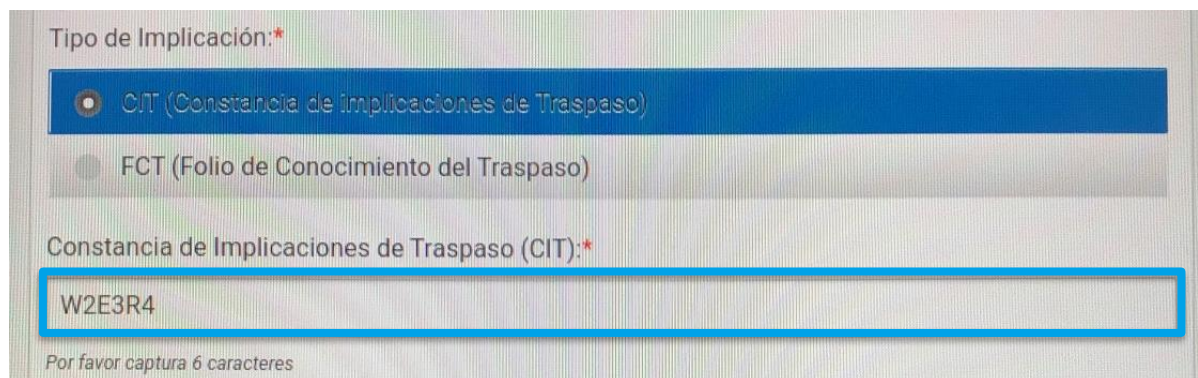
Tipo de Implicación:\*

☐ CIT (Constancia de implicaciones de Traspaso)

☐ FCT (Folio de Conocimiento del Traspaso)

Posterior se debe seleccionar el Tipo de Implicación a capturar, CIT o FCT.

Si es una *CIT* lo que proporciona el cliente, debes realizar la captura del **Folio de Constancia de Implicaciones (6 dígitos)**, al colocar esta opción te pedirá capturar la imagen de la *CIT* en la sección de *Documentos del trabajador*



Tipo de Implicación:\*

☒ CIT (Constancia de Implicaciones de Traspaso)

☐ FCT (Folio de Conocimiento del Traspaso)

Constancia de Implicaciones de Traspaso (CIT):\*


W2E3R4

Por favor captura 6 caracteres

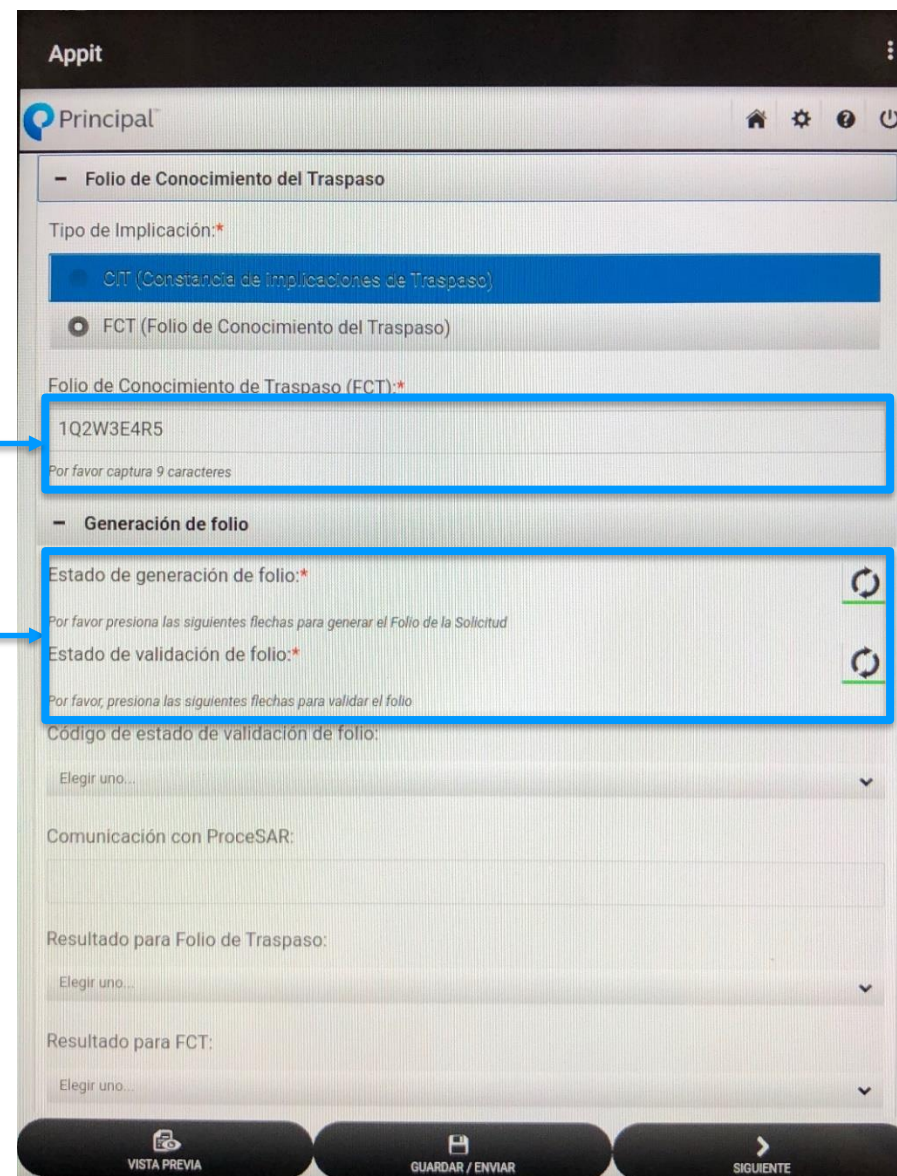


# Sección FCT y Validación

Si es un *FCT* lo que proporciona el cliente, debes realizar la captura del **Folio de Conocimiento (9 dígitos)**, para esta opción NO solicita la captura del documento del Folio.

Para saber el Estado de generación del folio debes dar clic en el ícono  y esperar la respuesta.

Si el resultado de la consulta es **Folio generado exitosamente** y el código de la generación del folio es **Aceptado**, se mostrarán los campos **Folio de Solicitud de Procesar y Confirmar Folio de Procesar**, para ingresar el folio que recibió el cliente vía **SMS**.



Appit

Principal

Folio de Conocimiento del Traspaso

Tipo de Implicación:\*

☒ CIT (Constancia de Implicaciones de Traspaso)

☐ FCT (Folio de Conocimiento del Traspaso)

Folio de Conocimiento de Traspaso (FCT):\*

1Q2W3E4R5

Por favor captura 9 caracteres

Generación de folio

Estado de generación de folio:\*

Por favor presiona las siguientes flechas para generar el Folio de la Solicitud

Estado de validación de folio:\*

Por favor, presiona las siguientes flechas para validar el folio

Código de estado de validación de folio:

Elegir uno...

Comunicación con ProceSAR:

Resultado para Folio de Traspaso:

Elegir uno...


Resultado para FCT:

Elegir uno...

VISTA PREVIA GUARDAR / ENVIAR SIGUIENTE

# Sección Generación de Folio

La **Fecha de vigencia de folio y Fecha de generación de folio**, se mostrarán automáticamente.

Posteriormente se debe verificar el Estado de validación del folio, por lo que debes dar clic en el ícono  para obtener el **Código de estado de validación de folio y Comunicación con ProceSAR, Resultado para Folio de Traspaso, Resultado para FCT, Fecha de generación del FCT y Estatus de inactividad del FCT**.

Estos últimos solo se mostrarán cuando se haya elegido capturar FCT.

**La captura del Folio coincide, puedes continuar.**

Fecha de vigencia del folio:  
13/03/2019

Fecha de generación del folio:  
12/02/2019

Estado de validación de folio:\*  
Exitosa.  
*Por favor, presiona las siguientes flechas para validar el folio*

Código de estado de validación de folio:  
01 Aceptado

Comunicación con ProceSAR:  
true

Resultado para Folio de Traspaso:  
1 Aceptado

Resultado para FCT:  
1 Si Corresponde

Fecha de generación del FCT:  
29/11/2019

Estatus de inactividad del FCT:  
1 Activo

Importante: Cuando el Estado de validación del folio sea **Rechazado**, se podrá modificar el Folio de Procesar permitiendo ejecutar nuevamente el servicio.

# Sección Documentos del Trabajador

Si en el grupo *Folio de Conocimiento del Traspaso*, se capturo *CIT*, se solicitará la captura del documento ***Constancia de Implicaciones***.

Constancia de implicaciones:



Por favor, tome la imagen del documento

Después de capturar la imagen de la CIT o de haber validado el FCT, continua con el proceso normal de Traspaso

# Preguntas Frecuentes

1. Durante la prevalidación aparecen los campos: ¿Se requiere FCT? y ¿Necesita constancia de implicaciones?

Mientras convivan el FCT y la Constancia de implicaciones ¿Aparecerá la misma respuesta en ambos campos o existe algún motivo por el que puedan aparecer en alguno “SI” y en el otro “NO”?

R. Solo hay dos combinaciones SI o No en ambos, no habrá casos en los que aparezcan en uno si y en otro no

2. En el caso de que el cliente ya tenga generado un FCT con otra Afore y genere uno para Principal, en la prevalidación ¿me indicará si ya cuenta con otro FCT y la AFORE con la que lo solicitó?

R. No esto no se indicará, el trabajador es el único que conoce cuantos FCT ha generado y con que administradora.

3. ¿Podemos saber si el cliente ya utilizo el FCT que genero con la otra administradora?

R. No hay forma de revisar esto, en dado caso hasta la certificación sabremos si ya hay otra administradora que esta realizando el trámite; la Afore que complete el trámite primero es la que se lo va a poder llevar el traspaso.



# Preguntas Frecuentes

4. ¿Puede estar compuesto por más caracteres el FCT?

R. No solo son 9 caracteres los que recibirá el cliente por la vía que lo haya solicitado y estos serán alfanuméricos.

5. ¿Si el cliente cuenta con Constancia de implicaciones vigente, podría generar un FCT por cualquiera de los medios establecidos?

R. Si puede generar un FCT aunque ya tenga una CIT, solo hay que considerar que solo podrá capturar 1 de los dos al momento del traspaso.

# Gracias