

# MATRIZ DE SERVICIOS

## DIGITALES, PRESENCIALES Y MIXTOS



Identifica los medios a través de los cuales puedes realizar los **trámites de tu Afore**.



| ID                              | SERVICIO / CANAL                                                | OFICINA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA | MÓDULO | CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA | MI AFORE DIGITAL XXIB | APP AFOREMÓVIL XXIB | APP AFOREMÓVIL XXI BANORTE LITE | WHATSAPP | CHAT WEB | FACEBOOK | TWITTER | CORREO ELECTRÓNICO |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------|-------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------------|----------|----------|----------|---------|--------------------|
| Afiliación a Afore XXI Banorte  |                                                                 |                                   |        |                               |                       |                     |                                 |          |          |          |         |                    |
| 1                               | Registro a Afore XXI Banorte                                    | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✓                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 2                               | Traspaso de otra Afore a Afore XXI Banorte                      | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✓                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 3                               | Registro de menores de edad (PrimerAfore)                       | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✓                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 4                               | Traspaso de menores de edad (PrimerAfore)                       | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 5                               | Asesoría sobre afiliación a Afore XXI Banorte                   | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓       | ✓                  |
| Servicios de la cuenta de Afore |                                                                 |                                   |        |                               |                       |                     |                                 |          |          |          |         |                    |
| 6                               | Actualización/modificación de datos certificables*              | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 7                               | Actualización/modificación de datos no certificables**          | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✗                     | ✓                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 8                               | Solicitud de Estado de Cuenta                                   | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✓                     | ✓                   | ✓                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓       | ✓                  |
| 9                               | Consulta de resumen de saldos y movimientos                     | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✓                     | ✓                   | ✓                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓       | ✓                  |
| 10                              | Solicitud de CFDI (Ahorro Voluntario Deducible y Retención ISR) | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✓                     | ✓                   | ✓                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓       | ✓                  |
| 11                              | Integración del Expediente de Identificación                    | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 12                              | Reintegro de semanas de cotización                              | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 13                              | Separación de cuentas IMSS / ISSSTE                             | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 14                              | Unificación de cuentas IMSS / ISSSTE                            | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 15                              | Traspaso de recursos SAR                                        | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 16                              | Registro de beneficiarios sustitutos                            | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✓                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 17                              | Estimación de pensión                                           | ✗                                 | ✗      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 18                              | Asesoría sobre cuenta de Afore                                  | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓       | ✓                  |
| Retiros                         |                                                                 |                                   |        |                               |                       |                     |                                 |          |          |          |         |                    |
| 19                              | Retiro Total IMSS                                               | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 20                              | Retiro Total ISSSTE                                             | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 21                              | Retiro de Ayuda por Desempleo IMSS                              | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✓                     | ✓                   | ✓                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 22                              | Retiro de Ayuda por Desempleo ISSSTE                            | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 23                              | Retiro de Ayuda por Gastos de Matrimonio IMSS                   | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✓                     | ✓                   | ✓                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 24                              | Retiro Programado IMSS                                          | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 25                              | Retiro Programado ISSSTE                                        | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 26                              | Asesoría sobre retiros                                          | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓       | ✓                  |
| Ahorro Voluntario               |                                                                 |                                   |        |                               |                       |                     |                                 |          |          |          |         |                    |
| 27                              | Aportación voluntaria única                                     | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✓                     | ✓                   | ✓                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 28                              | Domiciliación de aportaciones voluntarias                       | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✓                     | ✓                   | ✗                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 29                              | Retiro de Ahorro Voluntario                                     | ✓                                 | ✓      | ✗                             | ✓                     | ✓                   | ✓                               | ✗        | ✗        | ✗        | ✗       | ✗                  |
| 30                              | Asesoría sobre Ahorro Voluntario                                | ✓                                 | ✓      | ✓                             | ✗                     | ✗                   | ✗                               | ✓        | ✓        | ✓        | ✓       | ✓                  |

✓ Servicio disponible  
✗ Servicio no disponible

### LA AFORE FUERTE DE MÉXICO.

#### CONTÁCTANOS

 **WhatsApp**  
Escríbenos al  
**55 2000 1994**

#### DESCARGA LA APP



**AforeMóvil XXI Banorte Lite**  
DISPONIBLE EN  
 

[www.xxi-banorte.com](http://www.xxi-banorte.com)

#### SÍGUENOS



Ubica la Oficina de Atención Personalizada, más cercana a tu domicilio dando clic [aquí](#).  
Módulo Los Cabos, ubicado en Paseo de Los Cabos Esq. Paseo del Estero, Plaza Paseo Los Cabos, Int. 3, Zona Fonatur, C.P. 23400, Los Cabos, Baja California Sur.  
Marca al Centro de Atención Telefónica (CAT) al 55 2000 1994. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs. y sábados de 9:00 a 14:00 hrs.  
Ingresa a Mi Afore Digital XXIB dando clic [aquí](#).  
\*Datos certificables: CURP, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, fecha de nacimiento, entidad de nacimiento y sexo.  
\*\*Datos no certificables: Domicilio, Correo Electrónico, RFC y Teléfonos de Contacto. Para realizar la actualización a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) deberás tener registrado correctamente tu número celular en nuestro sistema, así podremos verificar tu identidad y realizar la actualización remota. Por lo anterior, el dato de celular no podrá actualizarse a través del CAT.  
Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en: [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)  
Más información en: [www.xxi-banorte.com](http://www.xxi-banorte.com)  
Consulta nuestro Aviso de Privacidad en: [www.xxi-banorte.com/aviso-de-privacidad-para-afiliados/](http://www.xxi-banorte.com/aviso-de-privacidad-para-afiliados/)