I.- Datos Generales

Código	Titulo
EC0485	Asesoría para la obtención de pensión en los Sistemas de Seguridad Social en México

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y capacitación de las personas que se desempeñan como asesores para la obtención de pensión en los Sistemas de Seguridad Social en México y cuyas competencias incluyen asesorar en materia de pensiones y asesorar en materia de documentación y requisitos para el otorgamiento de la pensión.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC describe el desempeño del asesor desde la obtención de información del trabajador/beneficiario a pensionarse, asesorar al trabajador respecto a los tipos de pensión, conformar el expediente del trabajador/ beneficiario, explicar el proceso del trámite de pensión, orientar al trabajador/beneficiario respecto a la resolución/dictamen de pensión, así como, asesorar respecto a la obtención de los recursos de AFORE y vivienda.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar un asesor para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Congreso del Trabajo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de agosto de 2014	28 de agosto de 2014

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:
2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
99 Ocupaciones no especificadas
Ocupaciones asociadas
999 Ocupaciones no especificadas

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

Congreso del Trabajo

Centro de Educación y Capacitación para los Trabajadores (CEDUCT)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia, se llevará a cabo de manera simulada con condiciones lo más parecidas a la situación real de trabajo. El candidato comenzará su evaluación con los desempeños y productos de los elementos 1 y 2 de manera secuencial. Al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos.
Apoyos/Requerimientos:	• Sala/ aula, al menos con mesa y dos sillas • Papel, plumas, calculadora • Equipo de cómputo con acceso a internet • Impresora/fotocopiadora

Duración estimada de la evaluación: 1 hora con 20 minutos

Referencias de Información

- Ley del Seguro Social LSS
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado LISSSTE
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro LSAR
- Ley del INFONAVIT
- Ley FOVISSSTE

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2	Elemento 2 de 2
Asesoría para la obtención de pensión en los Sistemas de Seguridad Social en México	Asesorar en materia de pensiones	Asesorar en materia de documentación y requisitos para el otorgamiento de la pensión

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1563	Asesorar en materia de pensiones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Obtiene información del trabajador/beneficiario a pensionarse:
- Presentándose de acuerdo al protocolo de la institución para la cual labora,
- Preguntando nombre completo y edad,
- Preguntando la necesidad de información que desea satisfacer en relación al tema de pensiones, y
- Aplicando el cuestionario de pre diagnóstico para determinar su perfil laboral y reconocer si cumple con los requisitos mínimos para obtener una pensión.

2. Asesora al trabajador respecto a los tipos de pensión:
- Indicando el régimen y tipo de pensión que le corresponde con base en el análisis del pre diagnóstico,
- Realizando el cálculo previo de pensión de acuerdo a la información proporcionada por el trabajador/beneficiario en el pre diagnóstico,
- Explicando los montos derivados del cálculo estimado de pensión,
- Explicando las características del tipo de pensión/negativa de pensión que le corresponde de acuerdo con el marco jurídico vigente del sistema de pensiones,
- Explicando los beneficios del tipo de pensión/negativa de pensión que le corresponde de acuerdo con el marco jurídico vigente del sistema de pensiones,
- Explicando el procedimiento para el trámite de pensión y los tiempos aproximados que requiere cada etapa del proceso de pensión,
- Informando los requisitos que debe cubrir y documentos para la conformación del expediente que deberá presentar para iniciar/solicitar el trámite de pensión,
- Orientando al trabajador/beneficiario sobre los mecanismos para mejorar/incrementar los montos de pensión, y
- Preguntando si tiene alguna duda respecto a los tipos de pensión/pensiones que le corresponde.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El cuestionario de pre diagnóstico requisitado:
- Presenta el nombre completo del trabajador/beneficiario tal como lo indica su acta de nacimiento,
- Contiene la fecha de nacimiento del trabajador/beneficiario,
- Contiene el estado civil,
- Contiene el número de seguridad social del trabajador,
- Presenta información sobre la existencia de homonimia o duplicidad en su número de seguridad social,
- Indica el sexo del trabajador/beneficiario,
- Contiene la dirección, número telefónico/ correo electrónico del trabajador/beneficiario,

- Contiene el Registro Federal Contribuyentes con homoclave y Clave Única de Registro de Población CURP,
- Contiene información de alguna pensión previa y de qué tipo,
- Contiene la institución/instituciones de afiliación donde ha cotizado el trabajador durante su vida laboral,
- Contiene las semanas de cotización/ años de servicio en la institución/instituciones de afiliación,
- Indica el número de dependientes económicos del trabajador, así como nombre, parentesco y edad, en caso de existir,
- Contiene información respecto a crédito de vivienda INFONAVIT/FOVISSSTE, si está liquidado/ vigente/ no ejercido, y
- Presenta información respecto a la ayuda de desempleo de la AFORE y cuántas veces ha recibido dicha ayuda durante su vida laboral/ nunca la ha solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de pensión	Conocimiento
2. Características de las Leyes del Seguridad Social • Ley del IMSS ▪ Ley 73 del IMSS ▪ Ley 97 del IMSS • Ley del ISSSTE ▪ Décimo transitorio del ISSSTE ▪ Cuentas individuales	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial y respetuoso al trabajador/beneficiario en todo momento.
2. Responsabilidad:	La manera en que brinda información veraz y objetiva sustentada en las leyes vigentes del sistema de pensiones y documentos o información proporcionada por el trabajador/ beneficiario.
3. Tolerancia:	La manera en que explica y resuelve las dudas que el trabajador/beneficiario le manifiesta, cuantas veces lo requiera, sin mostrar descontento, sin interrupciones, ni realizar gesticulaciones de desaprobación, molestia o enfado.

GLOSARIO

2. Afiliación:	Número único, conformado por diez dígitos y un número verificador que otorga el IMSS/ISSSTE, cuando el trabajador es dado de alta por primera vez en un empleo formal. Sirve como identificación para controlar las cuotas patronales y aportaciones para retiro e INFONAVIT/FOVISSSTE.
3. Años de servicio:	Tiempo laboral acumulado por el trabajador registrado en el ISSSTE, aunque sea con diferentes patrones. Y se contabiliza en años.

4. Beneficiario:	Persona o personas que son merecedores de la pensión y/o a los recursos de retiro de un trabajador en caso de que éste fallezca. Existen dos tipos de beneficiarios los legales y los sustitutos.
5. Duplicidad:	Es la condición que refiere a un Trabajador que tiene dos o más números de Seguro Social con uno o más patrones.
6. FOVISSSTE:	Fondo de Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Organismo encargado del otorgamiento de créditos para vivienda a los trabajadores al servicio del Estado.
7. Homoclave:	Se denomina homoclave a las últimas tres letras y/o números del RFC (Registro Federal de Contribuyentes), expedida por el Servicio de Administración Tributaria que requiere toda persona física o moral en México para realizar cualquier actividad económica lícita por la que esté obligada a pagar impuestos a toda persona física o moral, con algunas excepciones.
8. Homonimia:	Es la condición que refiriere a dos personas o más que comparte un mismo número de seguro social, debido a que tienen el mismo nombre y/o fecha de nacimiento.
9. INFONAVIT:	Es Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. Instituto encargado de proveer financiamiento para satisfacer las necesidades de vivienda de los trabajadores derechohabientes al IMSS.
10. Instancias:	Son los Organismos jurisdiccionales establecido por la ley para solucionar asuntos legales, entre los que destacan: RENAPO (Registro Nacional de Población), Registro Civil, SAT (Sistema de Administración Tributaria), AFORE (Administradora de Fondos para el Retiro).
11. Institutos:	Son los Organismos oficiales encargados de un área social determinada, entre los que destacan: INFONAVIT, FOVISSSTE, IMSS e ISSSTE.
12. IMSS:	Es Instituto Mexicano del Seguro Social. Institución de seguridad social establecida como un servicio público para los trabajadores afiliados a éste, así como a sus familiares: esposa/concubina, hijos y/o padres.
13. ISSSTE:	Es Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Institución de seguridad social para los trabajadores al servicio del Estado y sus familiares: esposa/concubina, hijos y/o padres.
14. Negativa de pensión:	Es el documento que expide el IMSS en el que se informa que el trabajador no cumple con los requisitos mínimos para poder obtener el pago de una pensión, entre los que destacan: la conservación de derechos (equivalente a la cuarta parte de la vida laboral del trabajador y cotizando al IMSS), que no tenga el mínimo de semanas requeridas por el IMSS (500 semanas cotizadas por ley 73 y 1250 para ley 97).
15. Semanas cotizadas:	Se le denomina semanas cotizadas al tiempo laboral acumulado por el trabajador registrado en el IMSS, aunque sea con diferentes patrones. Y se contabiliza en semanas.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E1564	Asesorar en materia de documentación y requisitos para el otorgamiento de la pensión

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conforma el expediente del trabajador/ beneficiario:
   - Recibiendo la documentación/información solicitada y necesaria para el trámite de pensión, de acuerdo a lo requerido por las instancias/institutos responsables de otorgar la pensión y demás recursos acumulados durante la vida laboral del trabajador,
   - Revisando que la documentación esté completa, sin errores/omisiones/homonimia/duplicidades en nombre, fechas, número de seguridad social, RFC con homoclave, CURP, semanas cotizadas/años de servicio,
   - Revisando que la documentación corresponda con lo solicitado por las instancias/institutos responsables de otorgar la pensión y demás recursos acumulados durante la vida laboral del trabajador,
   - Informando que en caso de que algún documento presente errores u omisiones deberá acudir a la dependencia correspondiente para su corrección, y
   - Resolviendo las dudas del trabajador respecto a los documentos solicitados.

2. Explica el proceso del trámite de pensión:
   - Mencionando que los documentos para el trámite de pensión deberán ser en original y copia y de reciente emisión,
   - Indicando al trabajador a qué instituto deberá ingresar la documentación para comenzar el trámite de pensión,
   - Explicando el proceso y tiempos de respuesta estimados del instituto para la resolución de cada etapa del proceso, y
   - Preguntando al trabajador/beneficiario si tiene alguna duda respecto a las etapas del proceso a realizar en el instituto de seguridad social correspondiente.

3. Orienta al trabajador/beneficiario respecto a la resolución/dictamen de pensión:
   - Explicando al trabajador/beneficiario la importancia de la resolución de pensión y del cumplimiento de los tiempos de respuesta indicados por el instituto de seguridad social,
   - Solicitando al trabajador/beneficiario informe de la emisión de la resolución/dictamen en cuanto sea expedida por el instituto de seguridad social,
   - Revisando que las condiciones de la resolución/dictamen se apegue al historial laboral del trabajador/información sustentada con documentos otorgados por el trabajador/beneficiario,
   - Informando al trabajador/beneficiario que cuenta con 15 días hábiles para manifestar alguna inconformidad en caso de que la resolución/dictamen otorgado por el instituto presente inconsistencias, y
   - Preguntando al trabajador/beneficiario si tiene alguna duda respecto a la resolución/dictamen de pensión emitida por el instituto de seguridad social.

4. Asesora respecto a la obtención de los recursos de AFORE y Vivienda acumulados:
   - Explicando al trabajador/beneficiario los saldos acumulados durante subida laboral, los cuales tiene derecho de recuperar,

- Indicando cuáles son los documentos requeridos para la recuperación de los fondos ahorrados/ aportaciones patronales,
- Indicando cuáles son las instancias responsables de efectuar los pagos y/o liquidación de los recursos,
- Explicando los plazos y procesos que debe seguir para la recuperación de los fondos acumulados ante las instancias correspondientes, y
- Preguntando al trabajador/beneficiario si tiene alguna duda respecto a la recuperación de los recursos de la Administradora de Fondos para el Retiro AFORE y vivienda.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente del trabajador en original y copia integrado:

- Contiene acta de nacimiento del trabajador, actualizada/certificada,
- Contiene acta de nacimiento de los beneficiarios del trabajador, actualizada/certificada, en caso de contar con ellos,
- Presenta acta de matrimonio/ carta de concubinato actualizada/certificada, en caso de aplicar,
- Presenta identificación oficial del trabajador y beneficiarios en caso de tenerlos, cartilla de servicio militar nacional/cédula profesional/pasaporte vigente/ INE/ IFE/ ADIMSS/ credencial expedida por el Sistema Educativo Nacional,
- Contiene Clave Única de Registro de Población (CURP) del trabajador/beneficiarios,
- Contiene constancia de estudios reciente de los beneficiarios cuando sean menores de 25 años y estén estudiando en el Sistema Educativo Nacional,
- Tiene cédula de identidad fiscal del trabajador expedida por el SAT (RFC),
- Contiene comprobante de domicilio del trabajador y beneficiarios, menor a tres meses, debiendo contener la misma dirección que el resto de los documentos solicitados por la institución,
- Incluye el contrato de cuenta bancario que contenga la cuenta clabe interbancaria a 18 dígitos,
- Contiene el estado de cuenta de la Administradora de Fondos para el Retiro AFORE actualizado en la que está registrado el trabajador, e
- Incluye la baja del trabajador social ante el instituto de seguridad.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procesos a seguir para la obtención de pensión: • Pre solicitud de pensión en AFORE • Trámite de solicitud para pensión ante el IMSS • Elección de régimen/ Oferta de Pensión • Resolución de pensión/dictamen de pensión	Conocimiento
2. Procesos a seguir para la obtención de otros recursos: • AFORES • INFONAVIT/FOVISSSTE • Aseguradoras	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en la que resguarda la documentación e información proporcionada por el trabajador/beneficiario, sin hacer mal uso y guardando la confidencialidad de los mismos.

GLOSARIO

ADIMSS:	Es la credencial oficial emitida por el IMSS a los trabajadores afiliados y pensionados a dicho Instituto, para efectos de identificación.
Dictamen de pensión:	Documento expedido por el ISSSTE por medio del cual se concede al trabajador o a sus beneficiarios el derecho a una pensión.
Elección de régimen:	Es la condición para aquellos trabajadores que cotizaron antes y después del 1º de julio de 1997 al IMSS, tienen derecho de escoger, al momento de su retiro, pensión por Ley IMSS 73 o Ley 97. Al momento de solicitar su pensión el IMSS les dará un documento mediante el cual tendrán que elegir al amparo de qué Ley desean pensionarse.
Oferta de Pensión:	El documento que contiene la Pensión ofrecida por las Instituciones de Seguros que entregue el Instituto Mexicano del Seguro Social o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado al Solicitante de Pensión.
Resolución de pensión:	Es el documento emitido por el IMSS a un trabajador donde especifica la respuesta de pago temporal, o de por vida que le otorgará dicha institución a partir de la petición que realiza el trabajador una vez concluida su vida laboral.