I.- Datos Generales

Código	Titulo
EC0514	Asesoría para la obtención de pensión a través del nuevo sistema de cuentas individuales.

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 recibir al trabajador/ beneficiario, obtener información del trabajador/beneficiario a pensionarse, asesorar al trabajador/ beneficiario respecto a los tipos de pensión, asesorar al trabajador/ beneficiario respecto al monto estimado de la pensión que podría obtener, asesorar al trabajador/ beneficiario respecto a la documentación que deberá presentar para iniciar su trámite de pensión, validar la documentación del trabajador/ beneficiario, explicar el procedimiento para el trámite de pensión, así como asesorar respecto a la obtención de los recursos de la cuenta individual acumulados durante su vida laboral.

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:
19 de noviembre de 2014	2 de diciembre 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
99 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.

Duración estimada de la evaluación: 1 hora con 30 minutos

Referencias de Información

- Ley del Seguro Social LSS 1997
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado LISSSTE 2008
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro LSAR
- Ley del INFONAVIT
- Ley FOVISSSTE

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Asesoría para la obtención de pensión a través del nuevo sistema de cuentas individuales

Elemento 1 de 2
Asesorar en materia de rentas vitalicias y retiros programados

Elemento 2 de 2
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	E1652	Asesorar en rentas vitalicias y retiros programados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al trabajador/ beneficiario:
- Presentándose de acuerdo al protocolo y leyes establecidas en materia del nuevo sistema de cuentas individuales,
- Comentándole cuál es su función y en qué consiste el apoyo que le brindará,
- Explicándole por qué actualmente las aseguradoras/ AFORE son las responsables de pagar su pensión a través de una renta vitalicia/retiros programados, y
- Explicándole cómo funciona el pago de una pensión a través de una aseguradora/ AFORE.

2. Obtiene información del trabajador/beneficiario a pensionarse:
- Preguntando nombre completo del trabajador/ beneficiario,
- Preguntando la necesidad de información que desea satisfacer en relación al tema del nuevo sistema de cuentas individuales, y
- Aplicando el cuestionario de pre diagnóstico para determinar el perfil laboral del trabajador/ información del beneficiario y reconocer si cumple con los requisitos mínimos para obtener una pensión.

3. Asesora al trabajador/ beneficiario respecto a los tipos de pensión:
- Explicando las diferencias entre los beneficios del nuevo sistema de pensiones y el régimen anterior de pensión,
- Comentándole las alternativas de pensión en materia de rentas vitalicias y retiros programados en el nuevo sistema de cuentas individuales,
- Informándole el tipo de pensión que le corresponde con base en el análisis del cuestionario pre diagnóstico,
- Explicando las características del tipo de pensión/negativa de pensión que le corresponde de acuerdo con el marco jurídico vigente del nuevo sistema de cuentas individuales,
- Aclarándole que su pensión y demás prestaciones a las que tenga derecho están garantizadas de por vida,
- Explicando en qué consiste el seguro de sobrevivencia para la contratación de una renta vitalicia y retiros programados,
- Explicándole en qué consiste la pensión mínima garantizada,
- Mencionándole que la elección de una renta vitalicia a través de una aseguradora para el pago de su pensión es de por vida, por lo tanto no podrá cambiar de aseguradora una vez que haya elegido,
- Explicándole que en caso de elegir una pensión por retiros programados podrá optar por la elección de una renta vitalicia de ser suficiente el monto constitutivo para ello, y
- Preguntando si tiene alguna duda respecto a los tipos de pensión/pensiones que le corresponde.

4. Asesorando al trabajador/ beneficiario respecto al monto estimado de la pensión que podría obtener:

- Realizando una proyección/ cálculo estimado de pensión que le correspondería de acuerdo al monto constitutivo y a la información proporcionada por el trabajador/beneficiario en el cuestionario pre diagnóstico,
- Explicando los montos derivados de la proyección/ cálculo estimado pensión, y
- Preguntando si tiene alguna duda respecto al estimado de pensión que le correspondería.

La persona es competente cuando obtiene 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, tal como lo indica su acta de nacimiento,
   - Contiene el estado civil del trabajador,
   - Contiene el número de seguridad social NSS/ CURP del trabajador,
   - Presenta información sobre la existencia de homonimia o duplicidad en su número de seguridad social/ CURP,
   - Indica el sexo del trabajador/beneficiario,
   - Indica el tipo de pensión que solicita el trabajador/ beneficiario,
   - Contiene la dirección, número telefónico/ correo electrónico del trabajador/beneficiario,
   - Contiene el RFC con homoclave y 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 los periodos de cotización/ años de servicio en la institución/instituciones de afiliación,
   - Contiene la carta de portabilidad de derechos,
   - 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: • Cesantía • Vejez • Invalidez • Viudez • Orfandad • Ascendencia • Retiro Anticipado	Conocimiento
2. Características del Nuevo Sistema de pensiones-cuenta individual en IMSS e ISSSTE	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 nuevo 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 tenga cuantas veces lo requiera, sin mostrar descontento, sin interrupciones, ni realizar gesticulaciones de desaprobación, molestia o enfado.

GLOSARIO

1.	AFORE:	Es una institución financiera especializada en administrar e invertir el ahorro para el retiro de los trabajadores que tienen una cuenta individual.
2.	Años de servicio:	Se le denomina años de servicio al tiempo laboral acumulado por el trabajador registrado en el ISSSTE.
3.	Aseguradora:	Entidad financiera que administra y garantiza las pensiones otorgadas a los trabajadores, con base a los montos acumulados en su cuenta individual durante su vida laboral.
4.	Asignación Familiar:	Las asignaciones familiares, son una prestación económica para pensionados IMSS e ISSSTE por invalidez, retiro, cesantía en edad avanzada o vejez, por concepto de carga familiar, por dependientes económicos que tenga la categoría de beneficiario.
5.	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.
6.	Concesión de Pensión:	Es el documento emitido por el ISSSTE 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 hace el trabajador.
7.	Confirmación de Aseguradora:	Es el documento en el que el trabajador reitera su elección de aseguradora.
8.	Cuenta Individual:	La cuenta individual de un trabajador es la cuenta donde se acumulan las aportaciones y las cuotas obrero patronales y del gobierno; así como las aportaciones voluntarias, las cuales tienen como finalidad garantizar una pensión al trabajador en el momento de su retiro.
9.	CURP:	La Clave Única de Registro de Población es un código alfanumérico único de identidad de 18 caracteres utilizado para identificar oficialmente tanto a residentes como a ciudadanos mexicanos de todo el país.
10.	Duplicidad:	Es la condición que refiere a un Trabajador que tiene dos o más números de Seguro Social con uno o más patrones.
11.	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.

12. 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.
13. Homonimia:	Es la condición que refiriere a dos o más personas que comparten un mismo número de seguro social, debido a que tienen el mismo nombre y/o fecha de nacimiento.
14. IMSS:	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.
15. 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.
16. Instancias:	Son los Organismos jurisdiccionales establecidos 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).
17. Institutos:	Son los Organismos oficiales encargados de un área social determinada, entre los que destacan: INFONAVIT, FOVISSSTE, IMSS e ISSSTE.
18. ISSSTE:	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.
19. Negativa de pensión:	Es un documento que expide el Instituto Mexicano del Seguro Social, en el cuál te informa que no tienes derecho a recibir una pensión por no cumplir los requisitos establecidos.
20. Nuevo Sistema de Cuentas Individuales:	Con el nuevo Sistema de pensiones cambia el sistema de reparto del IMSS y décimo transitorio del ISSSTE (Ley anterior), a la individualización de las cuentas de los trabajadores, las cuales van a ser administradas por una AFORE hasta llegado el momento de solicitar la pensión.
21. Número de Seguridad Social NSS:	Número único 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.
22. Oferta de pensión:	Derivado del cálculo de pensión que le corresponde a un trabajador, la oferta de pensión esel documento que contiene la pensión ofrecida y la elección de aseguradoras por las Instituciones de Seguros que entregue el IMSS o el ISSSTE al solicitante.
23. 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 hace el trabajador.
24. Registro Federal de Contribuyentes:	El Registro Federal de Contribuyentes (RFC) es una clave 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 moral, con algunas excepciones. A estas personas se les llama contribuyentes. La clave debe incluir datos personales del

	contribuyente o persona física (por ejemplo, su nombre y fecha de nacimiento) o de la persona moral (por ejemplo, nombre y fecha de origen de la persona moral). El registro se hace ante las oficinas del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, y es obligatorio para todos los que señale el Código Fiscal de la Federación.
25. Semanas cotizadas:	Se le denomina semanas cotizadas al tiempo laboral acumulado por el trabajador registrado en el IMSS, aun cuando haya cotizado con diferentes patrones.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E1653	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. Asesora al trabajador/ beneficiario respecto a la documentación que deberá presentar para iniciar su trámite de pensión:
   - Informándole los requisitos que debe cubrir y documentos que deberá entregar para iniciar el trámite de pensión,
   - Informándole la importancia de cada uno de los documentos solicitados para poder garantizar la obtención de su pensión,
   - Informándole las características específicas que deben tener los documentos solicitados, y
   - Preguntándole si cuenta con todos los documentos mencionados.

2. Valida la documentación del trabajador/ beneficiario:
   - Recibiendo la documentación/información necesaria para el trámite de pensión, de acuerdo a lo solicitado por los responsables de otorgar la pensión,
   - 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, e
   - Informando que en caso de que algún documento presente errores u omisiones deberá acudir a la dependencia/ dependencias correspondientes para su corrección.

3. Explica el procedimiento para el trámite de pensión:
   - Indicando al trabajador a qué instituto/ instancias deberá ingresar la documentación para comenzar el trámite de pensión,
   - Comentándole que el IMSS/ ISSSTE le generará una solicitud de pensión,
   - Explicándole en qué consiste la solicitud de pensión, la asignación familiar y el tiempo que deberá esperar para recibir la respuesta a dicha solicitud,
   - Indicándole al trabajador/ beneficiario que el IMSS/ ISSSTE le otorgará el documento de oferta de pensión/ negativa de pensión/ improcedencia de pensión,
   - Explicándole en qué consiste el documento de oferta de pensión/ negativa de pensión/ improcedencia de pensión,
   - Explicándole el procedimiento de elección de aseguradora/ AFORE, según sea su caso,
   - Explicándole en qué momento el IMSS/ ISSSTE emitirá la resolución/ concesión de pensión,

- Explicándole en qué consiste la resolución/ concesión de pensión y la importancia de la misma,
- Indicándole que una vez que haya elegido aseguradora/AFORE, ésta le entregará la póliza/ contrato donde se garantiza el pago de su pensión según la modalidad de pensión que haya elegido,
- Explicándole que dicha póliza/ contrato se encuentra registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas/ Comisión Nacional del Sistema de ahorro para el retiro, y
- Preguntando al trabajador/beneficiario si tiene alguna duda respecto a las etapas y tiempos del proceso a realizar para la obtención de la pensión.

4. Asesora respecto a la obtención de los recursos de la cuenta individual acumulados durante su vida laboral:
   - Explicando al trabajador/beneficiario los saldos acumulados, y cuales tiene derecho de recuperar según sea el caso,
   - Indicando cuáles son los documentos requeridos para la recuperación de los recursos acumulados,
   - Indicando cuáles son las instancias responsables de efectuar los pagos y/o liquidación de los recursos,
   - Indicándole que las aportaciones voluntarias/ ahorro solidario/ aportaciones complementarias de retiro podrían servir para incrementar su pensión si así lo desea, y
   - Preguntando al trabajador/beneficiario si tiene alguna duda respecto a los recursos acumulados en la Cuenta Individual.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características del Bono de Pensión para trabajadores ISSSTE.	Conocimiento
2. Documentos requeridos para obtener una pensión.	Conocimiento
3. Documentos adicionales para los casos de pensión de un trabajador/ beneficiario ISSSTE	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABILIDADES/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:

1. CONSAR:	La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, es la autoridad que regula y supervisa el Sistema de ahorro para el retiro (SAR) y en particular a la AFORE.
2. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas:	Regula, autoriza, supervisa y vigila el buen funcionamiento de las aseguradoras de pensiones en México.