

Proyecto AforeMóvil

AGOSTO 2018

Dirección General de Regulación e Inclusión Financiera
Vicepresidencia de Operaciones
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

Camino a Santa Teresa # 1040, 2o. piso, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Delegación Tlalpan,
Ciudad de México, México. www.gob.mx/consar



Contenido

Introducción.....	3
Objetivos	4
Tecnología utilizada y su aplicación.....	7
• Desarrollo de APP móvil para plataformas iOS y Android	7
• Notificaciones Push de una y dos vías	7
• Administración de APIs	7
• Analíticos (tráfico y patrones de uso)	7
• Esquema de Autenticación y Seguridad.....	7
• Integración de servicios	8
Perfil de usuarios	8
Contribución a la Inclusión Financiera.....	10
Valor para el usuario final.....	11
Costo al público.....	16
Flujos de activación y registro.....	17
1. Descarga y activación.....	17
2. Identificación del trabajador “Registrado”	18
3. Registro de un trabajador “Asignado” o “Independiente”	19
Infografías	20
1. Servicios ofrecidos por AforeMóvil en su primera liberación (ago '17)	20
2. Diagrama de relaciones	21
Resultados y Conclusiones.....	22
Referencias.....	24

INTRODUCCIÓN

En el Sistema de Ahorro para el Retiro en México se calcula que para que una persona alcance una buena pensión al momento de su retiro, debería ahorrar durante toda su vida laboral (de los 25 a los 65 años) aproximadamente el 15% de su sueldo, con lo que obtendría al momento de su retiro una tasa de reemplazo del 70%. Las aportaciones obligatorias, sin embargo, son sólo del 6.5% (para trabajadores afiliados al IMSS) y es por esto que se vuelve de suma importancia que la gente realice ahorro voluntario. Entre antes comiencen a hacerlo, menor será la cantidad de ahorro voluntario que deberán hacer en su edad adulta.

Actualmente el Sistema de Ahorro para el Retiro de México cuenta con 61 millones de cuentas, de las cuales 40 millones están registradas en una Afore y requieren realizar ahorro voluntario, 21 millones no han seleccionado una Afore y no hacen ahorro voluntario. Asimismo, existen 14 millones de trabajadores independientes -entre ellos 2.5 millones de empleadas y empleados domésticos-, 12 millones de migrantes y hasta 39 millones de menores de edad que podrían registrarse en una Afore y hacer ahorro voluntario.

Es relevante mencionar que sólo 20 millones de trabajadores hacen aportaciones obligatorias de manera recurrente (trabajadores formales que cotizan) y sólo 3 de cada 1,000 realizan ahorro voluntario. Siendo esto insuficiente, debemos ampliar y facilitar los esquemas para realizar ahorro y motivar a los mexicanos para que realicen mayores aportaciones a su cuenta.

Por otro lado, existe evidencia que demuestra que inclusive entre personas con un nivel de educación relativamente elevado, suelen existir problemas de comprensión de temas financieros básico. Esto es reflejo de una desvinculación de los mexicanos con su cuenta de ahorro para el retiro y con el ahorro previsional, inclusive desconociendo la Afore en la que se encuentran invertidos sus ahorros (en su caso), el monto al que ascienden sus recursos, y los servicios y trámites a los que pueden acceder para llevar una mejor administración de su cuneta para el retiro.

Si bien las Afore ofrecen servicios en sus sucursales y medios electrónicos, éstos no son suficientes para llegar a toda la población y brindar de herramientas sencillas y prácticas.

Como parte de la solución a esta problemática, desarrollamos una plataforma que permite conectar a todos los mexicanos con el Sistema de Ahorro para el Retiro y brindar servicios remotos incluyendo aportaciones voluntarias en línea de manera fácil y segura. Esta plataforma se denomina AforeMóvil.

OBJETIVOS

AforeMóvil es una aplicación gratuita enfocada a incluir y conectar a los mexicanos con las AFORE permitiéndoles tener control de su cuenta las 24 horas y desde cualquier lugar, incentivándolos a involucrarse con su cuenta y realizar aportaciones voluntarias para obtener una mejor pensión al momento de su retiro.

En la CONSAR habilitamos el marco normativo y definimos los flujos operativos para el desarrollo de una aplicación móvil que permite incluir y conectar a todos los mexicanos de manera fácil y segura con el Sistema de Ahorro Para el Retiro (SAR). La aplicación está diseñada para que, utilizando un teléfono inteligente con sistema Android o iOS, cualquier persona con una CURP mexicana que ya tienen una cuenta de pensión, puedan llevar el control de su ahorro independientemente de la Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE) que gestione sus recursos. Además, permitirá que otros grupos poblacionales que no tienen una cuenta AFORE como trabajadores independientes, trabajadores informales, empleados domésticos, mexicanos residentes en el extranjero y hasta menores de edad (desde recién nacidos), puedan abrir una cuenta de ahorro en las AFORE totalmente gratis.

La aplicación, entre otras cosas, facilita y amplía los canales para hacer contribuciones o ahorro voluntario, ya sea por medios físicos o electrónicos e incentiva el ahorro a través de programas de lealtad.

La primera versión de esta aplicación se liberó oficialmente el 21 de agosto de 2017 y actualmente ocho AFORE (Citibanamex, Inbursa, Invercap, Pensionissste, Principal, Profuturo, Sura y XXI Banorte) ofrecen 18 servicios a través de esta plataforma, que incluyen:

1. **Conectarse con su AFORE para trabajadores Registrados.** Permite a los trabajadores ya registrados encontrar y conectarse con su cuenta AFORE solo con su CURP.

2. **Apertura de cuenta AFORE para trabajadores Independientes o Asignados.** Permite al usuario elegir una AFORE y registrarse en el Sistema de Ahorro para el Retiro, creando su cuenta desde su teléfono celular
3. **Apertura de cuenta AFORE para menores de edad.** Permite abrir una cuenta AFORE para los hijos menores de edad, una cuenta que será para toda la vida laboral y que permite empezar a ahorrar voluntariamente desde temprana edad, solo se requiere el acta de nacimiento del menor.
4. **Aportaciones Voluntarias en línea.** Se pueden realizar aportaciones voluntarias en línea a su cuenta AFORE o en su caso a la cuenta AFORE de su hijo menor de edad registrado, ya sea con cargos únicos o con cargos recurrentes (domiciliaciones electrónicas) a cuentas bancarias, desde \$50 pesos y sin comisiones.
5. **Consulta de saldos y movimientos de su cuenta AFORE.** Permite consultar en línea el saldo y las entradas y salidas de recursos de su cuenta individual día por día, incluyendo la fecha de la operación, el concepto y el monto. De esta manera un usuario puede dar seguimiento personal a los movimientos de la cuenta sin esperar al envío del estado de cuenta cuatrimestral.
6. **Consulta de saldos y movimientos de menores de edad.** El usuario también puede consultar los saldos y movimientos de la cuenta AFORE de sus hijos menores de edad registrados.
7. **Envío de estado de cuenta.** Permite al usuario solicitar su último estado de cuenta cuatrimestral mismo que recibirá vía correo electrónico, generando así un ahorro de papel.
8. **Envío de detalle de movimientos.** Permite al usuario solicitar un documento con el detalle de los últimos movimientos de su cuenta AFORE (entradas y salidas de recursos).
9. **Envío de estimación personalizada de pensión.** Permite al usuario solicitar una copia de su estimación personalizada de pensión que recibió a principios del año, mismo que recibirá vía correo electrónico. Esta funcionalidad solo está disponible para usuarios que pertenecen a la Generación AFORE.
10. **Pago de parcialidades de Retiro por Desempleo.** El usuario desde su aplicación podrá autorizar el pago subsecuente de su parcialidad de retiro por desempleo.

11. **Retiro de Aportaciones Voluntarias.** Permite retirar de manera parcial o total los recursos depositados en la subcuenta de Ahorro Voluntario realizado a través de la aplicación una vez que se cumpla con el periodo de inversión de cada AFORE.
12. **Mi perfil.** Permite al usuario consultar y actualizar sus datos personales como RFC, domicilio, teléfono fijo, oficina o celular, correo electrónico, contraseña de la aplicación e inclusive agregar beneficiarios.
13. **Calculadora de pensión.** Los usuarios pueden usar la calculadora de AforeMóvil para estimar, bajo ciertos supuestos, cuál podría ser su pensión o ahorro a los 65 años.
14. **Calculadora para niños.** De igual forma, los usuarios pueden calcular cuánto deberá ahorrar voluntariamente un menor de edad para alcanzar una meta de ahorro durante un periodo de tiempo determinado.
15. **Buzón de notificaciones.** El usuario puede recibir información, promociones o notificaciones interactivas para mantenerse en contacto con su cuenta y su AFORE.
16. **Geolocalización de establecimientos de ahorro.** AforeMóvil permite ubicar con geolocalización los más de 12,400 establecimientos donde el usuario puede realizar aportaciones voluntarias en efectivo, incluyendo: tiendas de 7-ELEVEN, Circulo K, Extra, Farmacias del Ahorro, sucursales de Telecomm, Bansefi, Red de la Gente, supermercados Chedraui y pequeños comercios afiliados a las cadenas Yastás y Punto Recarga.
17. **Consulta de IRN.** Esta sección ofrece al usuario información sobre los rendimientos netos todas las AFORE por cada fondo de inversión.
18. **CURP en código de barras.** Facilita al usuario realizar aportaciones voluntarias en los establecimientos solo presentando el código de barras al cajero y sin tener que proporcionar los 18 caracteres de la CURP.

TECNOLOGÍA UTILIZADA Y SU APLICACIÓN

❖ DESARROLLO DE APP MÓVIL PARA PLATAFORMAS IOS Y ANDROID

Se desarrollaron aplicaciones en las dos plataformas tecnológicas con mayor participación en el mercado mexicano (79.1% Android y 12.6% iOS) para que +60 millones de mexicanos con Smartphones puedan conectarse con su afore o registrarse en una, sin tener que acudir a una sucursal

❖ NOTIFICACIONES PUSH DE UNA Y DOS VÍAS

A través de la aplicación, las AFORE pueden mantenerse en contacto con su cliente e interactuar de manera directa con él en caso de requerirlo

❖ ADMINISTRACIÓN DE APIS

Las AFORES pueden desarrollar servicios adicionales para facilitar los trámites y mejorar la atención a sus clientes mediante el uso de la aplicación, aprovechando el esquema de autenticación segura de la misma.

❖ ANALÍTICOS (TRÁFICO Y PATRONES DE USO)

A través del estudio de uso de la aplicación podemos identificar continuamente factores de mejora que incentiven a los mexicanos a considerar su ahorro para el retiro de manera prioritaria, así como facilitarles los medios para hacer ahorro y llevar el control de su cuenta

❖ ESQUEMA DE AUTENTICACIÓN Y SEGURIDAD

Considerando que la aplicación recaba y proporciona información personal y confidencial, además de permitir realizar transacciones, se brinda al usuario un esquema seguro de autenticación y transaccionalidad. Por lo anterior y recurriendo a mejores prácticas en materia de seguridad informática, se definió el siguiente esquema para la autenticación, acceso a la aplicación y la firma de transacciones con base en cuatro factores:

1. **Información de lo que el usuario es** – Utilizando un servicio de autenticidad con biometría facial para comparar el rostro del usuario (fotografía selfie con prueba de vida) con la foto de su identificación oficial (INE, Pasaporte, Matricula Consular o Formato Migratorio)



2. **Información que el usuario tiene** – Utilizando el IMEI registrado de su Smartphone, en combinación con un servicio de autenticación de tokens
3. **Información que el cliente conoce** - Contraseña de acceso alfanumérica que sirve como firma electrónica y combina la identificación del teléfono y la información proporcionada por el usuario
4. **Envío de SMS internacional** como factor adicional de autenticación

INTEGRACIÓN DE SERVICIOS

Utilizando una base de datos centralizada a nivel nacional con todo el gremio de Afores y con conexiones a bases de datos de terceros.

PERFIL DE USUARIOS

Existen diferentes perfiles de usuarios a los que va dirigida la aplicación, sin embargo, todos son personas individuales y podemos dividirlos de la siguiente manera:

-  **Trabajadores Formales** - Los trabajadores formales son personas que tienen una relación de trabajo con un empleador o una empresa y que se acuerda mediante la firma de un contrato. En este esquema el empleador está obligado a depositar una parte del sueldo a la cuenta de ahorro para el retiro del trabajador. Este tipo de trabajador percibe sus ingresos de manera regular y el monto de sus aportaciones comúnmente no varía de mes en mes. La aplicación permite que este tipo de usuarios se conecten con su cuenta AFORE para ofrecerle servicios que lo ayuden a fiscalizar los movimientos en su cuenta y que lo incentiven a interesarse más en su ahorro para el retiro.
-  **Trabajadores Independientes e Informales** - Personas que prestan sus servicios a una empresa a un empleador o son dueños de sus propios negocios y no están cotizando a un Instituto de Seguridad Social como IMSS o ISSSTE. Estos trabajadores regularmente son remunerados bajo la figura de honorarios o comisiones y los ingresos pueden variar de mes en mes. El enfoque de la herramienta para estos trabajadores se estableció de forma que incentive a las personas a abrir una cuenta de ahorro para su retiro de manera fácil, segura y sin requisitos previos para que puedan realizar un fondo para su retiro por cuenta propia.

- ✦ **No trabajadores mayores de edad** - Personas que no cuentan con un trabajo formal o informal, pero cuentan con algún tipo de remuneración (Ej. Estudiantes, jubilados, etc.). Este tipo de población también puede hacer un ahorro, ya sea empezando desde temprana edad -como en el caso de un estudiante- para tener que aportar un porcentaje menor de su salario para alcanzar un buen nivel de pensión, o como en el caso de un jubilado, después de su vida laboral para proteger sus ahorros y seguir generando rendimientos.
- ✦ **No trabajadores menores de edad** - Personas menores de edad que reciben aportaciones a su cuenta de ahorro para el retiro a través de la cuenta asociada de su padre o madre. Los ahorros de los padres para sus hijos pueden tener varios propósitos como ahorrar para sus estudios, para un viaje, una fiesta, etc. o simplemente para ayudarles a empezar a crear un patrimonio desde temprana edad, con una cuenta AFORE que será utilizada por el menor para toda su vida.

Todos los perfiles descritos anteriormente tienen la posibilidad de hacer ahorro voluntario para hacer inversiones a corto y largo plazo.

CONTRIBUCIÓN A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Utilizamos la tecnología para poder abrir cuentas con el uso de un Smartphone y conectar los servicios de la AFORE para los trabajadores que ya tienen una cuenta, sin necesidad de acudir a una sucursal. Esto ayuda potencialmente a más de 61 Millones de mexicanos con Smartphone a tener acceso a servicios financieros a pesar de estar alejados físicamente de los establecimientos de las AFORE.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) presentó un análisis en la siguiente tabla sobre la problemática que potencialmente podría resolver AforeMóvil:

Barreras para ahorrar para el retiro	Soluciones de AFORE Móvil
60% de los adultos no cuentan con una AFORE	Ofrece autorregistro a una cuenta AFORE con seguridad digital
20% no sabe en qué AFORE se encuentra registrado	Permite identificar en qué AFORE estás y ofrece comparativo de rendimientos netos
35% de los que conocen su AFORE, no reciben estado de cuenta	Permite consultar saldos y movimientos y solicitar un estado de cuenta AFORE en cualquier momento, haciendo el ahorro tangible
29% de los mexicanos no se siente capaz para comprender asuntos financieros sobre su retiro	Es una herramienta sencilla, amigable, que emplea un lenguaje coloquial
16% de los cuentahabientes de las AFORE no ahorran voluntariamente porque no saben cómo	Provee información georreferenciada sobre cómo y dónde ahorrar
80% de los millenials señala que necesita ayuda para ahorrar	Ofrece herramientas que facilitan ahorro: domiciliación y calculadoras de pensión

Fuentes: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015, Encuesta Ahorro y Futuro: ¿cómo se preparan los mexicanos para su retiro? (AMAFORE, 2014), y Encuesta Nacional ‘¿Qué piensan los millennials mexicanos del ahorro para el retiro?’ (CONSAR, 2017).

VALOR PARA EL USUARIO FINAL

A partir de su liberación en agosto de 2017, el uso de la aplicación generó inicialmente valor para los clientes en los siguientes aspectos:

1. Da acceso de manera fácil y segura a los ahorradores a servicios básicos 24 x 7 y desde cualquier lugar
2. Permite al usuario abrir una cuenta AFORE desde cualquier lugar y en cualquier momento utilizando sólo su celular. Esto es posible gracias a la identificación biométrica utilizada en combinación con validaciones OCR de identificaciones oficiales
3. Incentiva al usuario y lo provee de herramientas que le permitirán ocuparse de su situación económica futura, a través de la única herramienta actual en las AFORE para realizar ahorro voluntario en línea utilizando TDC, TDD o cuentas bancarias. Asimismo, permite programar domiciliaciones que a través de cargos recurrentes en sus cuentas bancaras, ayudarán al usuario a ahorrar de manera constante. Además, provee información de geolocalización de más de 12,400 establecimientos para realizar ahorro en efectivo
4. Provee información respecto a la cuenta del usuario a través de servicios en línea que le permiten localizar su cuenta AFORE, consultar saldo, solicitar estados de cuenta y calcular montos de pensión estimada, lo que a su vez, genera mayor conciencia e involucramiento de los usuarios sobre los recursos con los que contarán al momento de su retiro
5. Ayuda a los trabajadores a ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero para realizar trámites básicos sin tener que acudir a sucursal y al gremio de las AFORE a dar prioridad a la atención de servicios avanzados, reduciendo filas en sucursales y tiempos de atención para sus clientes
6. Atiende desde dos vertientes una gran problemática que tiene el Sistema de Ahorro para el Retiro, que es el envío de Estados de Cuenta Cuatrimestrales (EDC):
 - a. Del lado del cliente, es común que los trabajadores no reciban su EDC por diversas causas. Sólo en 2016 se emitieron casi 150 millones de estados de cuenta, de los cuales sólo se enviaron 99 millones. De los estados de cuenta que no son devueltos, existe una cifra desconocida de cuántos de estos fueron entregados a los clientes correctos. Con esta

aplicación el cliente podrá solicitar su estado de cuenta para recibirlo de manera inmediata en su correo electrónico

- b. Del lado de las Afores, el costo del envío del estado de cuenta se reduce significativamente en la medida que se utilice la aplicación, además de contribuir al medio ambiente evitando el uso del papel. En 2017 las Afore invirtieron aproximadamente el 14% de su gasto operativo y de servicios en la generación y envío del Estado de Cuenta.
7. Permite que los padres abran una cuenta de ahorro para sus hijos sin tener que acudir a sucursal y puedan realizar depósitos a las mismas cuentas desde la aplicación
8. Al ser auto gestionable, no requiere de la intervención de la AFORE para actualizar cierta información del cliente, por lo que se prevé contar en buena medida con la información más actualizada del cliente
9. Al alcance de todos los mexicanos en México y 11 países más: Estados Unidos, Canadá, España, Alemania, Inglaterra, Bolivia, Chile, Brasil, Argentina, Países Bajos y Costa Rica

A pesar de contar con los beneficios descritos, consideramos que no eran suficientes para incentivar a la ciudadanía a permanecer en constante vigilancia sobre su situación pensionaria, por lo que decidimos ampliar los servicios ofrecidos de forma remota y mejorar continuamente la calidad de los mismos para darle mayor funcionalidad, generar mayor transaccionalidad y brindar más beneficios a la ciudadanía, sin descuidar la seguridad y privacidad de la información de los usuarios.

Como estrategia para ampliar los servicios y mejorar los ya existentes, realizamos un roadmap para desarrollarlos y liberarlos paulatinamente durante los 12 siguientes meses, quedando en el plan las siguientes funcionalidades:

- Oct 2017
 1. Consulta de movimientos
 2. Envío de detalle de movimientos
 3. Calculadoras de ahorro para niños
 4. Consulta de saldos y movimientos de menores de edad
- Dic 2017
 5. Liberación de programa de lealtad Fase 1
- Mar 2018
 6. Pago de parcialidades de retiros por desempleo

Camino a Santa Teresa # 1040, 2o. piso, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Delegación Tlalpan,

Ciudad de México, México. www.gob.mx/consar



7. Retiros de aportaciones voluntarias
 8. Liberación de programa de lealtad Fase 2
 9. Código de referencia para promociones
 10. Consulta de cuenta por NSS
 11. Incorporación de uLink
- Abr 2018
 12. Inclusión de extranjeros que laboran en México
 - May 2018
 13. Geolocalización de sucursales AFORE
 - Agosto 2018
 14. Envío de estimación personalizada de pensión
 15. Modificación de datos
 16. Alta y modificación de beneficiarios

Con la liberación de la funcionalidad de consulta y envío del detalle de movimientos, empoderamos al usuario para que pueda fiscalizar las aportaciones que realiza su patrón con cada pago de nómina, de esta manera, el trabajador no necesita esperarse al siguiente trimestre para verificar que efectivamente le estén haciendo las aportaciones de manera correcta. Con esta funcionalidad logramos realizar ahorros en costos y tiempos para usuarios y AFORES, al evitar el traslado a una sucursal, el tiempo de atención por un funcionario de servicio y la impresión de hojas de papel para la entrega de la información al cliente. Hoy en día el servicio de consulta de movimientos es el más utilizado de la plataforma, representando el 26% del total otorgados.

Las mejoras en la funcionalidad dedicada a los menores de edad, nos permitieron proveer de mejor información a los padres, ya que ofrece la posibilidad de consultar en línea el saldo y los movimientos de recursos de la cuenta individual del menor de edad que el usuario haya registrado en una AFORE, incluyendo la fecha de la operación, el concepto y el monto. De esta manera los usuarios podrán dar seguimiento personal a los ahorros de sus hijos menores de edad.

Asimismo, para los padres que quieren realizar ahorro para sus hijos, pero no saben cuánto deberían depositar o si quisieran saber los rendimientos estimados que les dará la AFORE por su inversión, podrán hacer uso de la calculadora de ahorro para niños. Las calculadoras de ahorro también han resultado de

mucha utilidad para los usuarios, siendo el cuarto servicio de mayor uso en la aplicación, después de consulta de movimientos, consulta de saldos y la propia activación de la app.

Posteriormente, en diciembre, realizamos la liberación del primer programa de lealtad, en donde mediante un esquema de recompensas al momento de ahorrar, buscamos atraer a más personas a conectar con su Afore, incentivando tanto la descarga de la aplicación como el ahorro voluntario recurrente. Diferentes organismos internacionales como el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS), han estudiado las mejores prácticas y emitido recomendaciones sobre la importancia de establecer mecanismos de recompensa inmediata que incentiven el Ahorro Voluntario, razón por la cual trabajamos en conjunto con Mastercard para regalar 4 boletos de cine a las personas que, desde la APP, realizaran domiciliaciones para su ahorro voluntario (desde \$50 y con la frecuencia de ahorro que el usuario quisiera) con cargos a tarjetas de débito Mastercard.

Durante 2017 se registraron cerca de 21 millones de servicios otorgados en ~3,600 sucursales de AFORE, mismos que, si consideramos los tiempos de atención para cada trámite, la sucursales se vuelven insuficientes para proveerlos de manera ágil. Asimismo, para algunos trámites como el pago de parcialidades de retiros por desempleo, los trabajadores tenían que asistir hasta en seis ocasiones diferentes a la sucursal de la AFORE y el mismo número de veces a un banco para recibir su pago. Los servicios con mayor demanda en sucursales de AFORE son: modificaciones de datos, solicitud de estado de cuenta y solicitudes de retiros.

Como parte de la solución a esta situación, en marzo 2018 liberamos las funcionalidades de pago de parcialidades de retiros por desempleo y retiros de aportaciones voluntarias desde la APP. Para la primera, al ser un trámite de alto riesgo, se estableció que el trabajador debería autenticarse biométricamente en una sucursal AFORE en la primera solicitud, mientras que el resto de las parcialidades podrían ser solicitadas desde la APP y con depósito a una cuenta CLABE. Esto permite al usuario evitar costos de traslados y tiempos de espera, además de permitir a las AFORE mejorar la afluencia de personas en sus sucursales, otorgando de manera remota uno de los servicios más solicitados. En cuanto al retiro de aportaciones voluntarias, por primera vez en la historia del sistema, se hizo posible que el usuario que

realiza ahorro voluntario –en este caso a través de Afore Móvil- pueda retirar, vía electrónica, dichos recursos. Esta opción permite que los usuarios lleven a cabo el retiro sin necesidad de acudir a la sucursal de la AFORE, con los más altos estándares de seguridad y depositándolos a una cuenta bancaria.

Por otro lado, en marzo 2018 también se liberó la incorporación del Número de Seguridad Social (NSS) del IMSS, lo cual permite al usuario ingresar su número de seguridad de manera opcional, como la finalidad de precisar la localización de su cuenta AFORE y mejorando la calidad de la información en la base de datos. Además, se habilitó una opción para registrar un código de referencia o promoción con lo cual podrá acceder a beneficios adicionales ofrecidos por su AFORE desde la aplicación, mismo que puede ser utilizado para incentivar el registro de cuentas para trabajadores asignados e independientes y para fomentar el ahorro voluntario en todas las personas que activen su aplicación.

En continuidad al programa de lealtad lanzado en diciembre, en marzo extendimos la vigencia de la promoción con Mastercard, en donde utilizamos nuevas estrategias de información a los usuarios para impulsarlos a hacer uso de la misma. Esta estrategia de comunicación permitió aumentar notoriamente la cantidad de usuarios que activaron la promoción. Esta campaña, además de otras estrategias y pilotos realizados para incentivar el ahorro nos han llevado a aumentar la cantidad de ahorradores y la frecuencia de sus aportaciones, convirtiendo a AforeMóvil en el canal más utilizado para hacer ahorro voluntario de todas las redes comerciales. Durante el mes de mayo 2018, el 73% del total las aportaciones voluntarias en ventanilla y el 63% de los montos recaudados fueron realizados desde la APP.

Aprovechando la funcionalidad de AforeMóvil para mexicanos que residen en el extranjero, habilitamos los vínculos desde AforeMóvil para hacer uso de la herramienta de remesas “uLink”, desde la cual es posible enviar dinero desde una cuenta bancaria de Estados Unidos directamente a una cuenta Afore.

De los meses de abril a julio de 2018 trabajamos sobretodo en mejoras y estabilización de los procesos de la aplicación, así como en temas de usabilidad, como la aceptación de documentos FM2 y FM3 para incluir a extranjeros que laboran en México y también reciben aportaciones a una cuenta AFORE y la geolocalización de sucursales AFORE con vínculos a otras aplicaciones de mapas.

Finalmente, a inicios de agosto liberamos nuevas funcionalidades: El envío de estimación personalizada de pensión a través de correo electrónico con lo cual, aunado al envío del estado de cuenta se proporciona más y mejor información al usuario, ahorrando costos de impresión y envíos a correo postal. La funcionalidad de modificación de datos no certificables permite al usuario mantener información de bajo riesgo actualizada desde su APP, sin necesidad de acudir a una sucursal o solicitar el apoyo de un funcionario de servicio. Asimismo, esta funcionalidad permite que el usuario realice el alta y modificación de sus beneficiarios en cualquier momento.

COSTO AL PÚBLICO

Ni la descarga de la aplicación, ni la apertura de cuentas tiene un costo para los clientes. Los costos asociados con el mantenimiento de la aplicación son absorbidos por las AFORE, sin embargo, los servicios entregados en la aplicación les representan una disminución significativa en otros gastos. A 12 meses de su lanzamiento oficial se han otorgado 4.5 millones de servicios desde la APP, lo cual representa ahorros significativos para las AFORE al evitar el uso de agentes promotores y de servicio para trámites como registro, modificación de datos, retiros y consultas de saldos y movimientos, así como ahorros en costos de impresión y envío de estados de cuenta, detalle de movimientos y estimación personalizada de pensión, que se calculan en un total de 12.7 millones de pesos, con base en los tiempos dedicados del personal involucrado en las AFORE y en costos con terceros para finalizar cada servicio.

Asimismo, si consideramos que los usuarios invierten tiempo de traslado y de espera en la sucursal, además de generar un gasto por el transporte para llegar a la AFORE, tan solo con los pagos de parcialidades de retiro por desempleo estimamos que se han ahorrado más de 57 mil horas y ~380 mil pesos.

FLUJOS DE ACTIVACIÓN Y REGISTRO

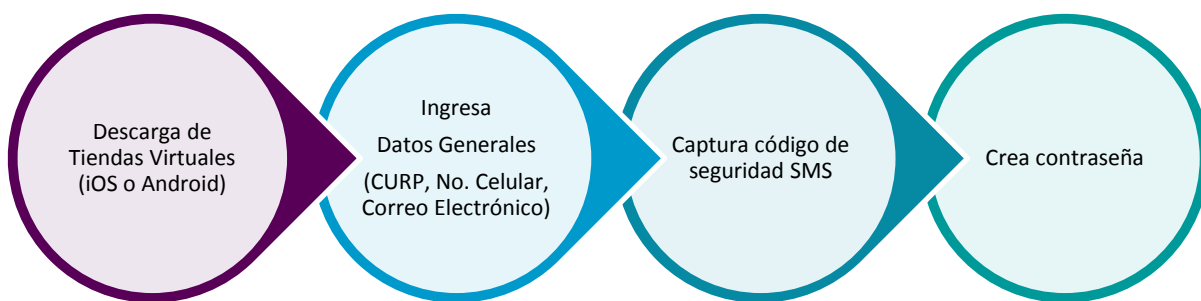
En este proceso se muestran los pasos a alto nivel que deben seguir las personas de acuerdo a su estatus ante la BDNSAR (registrado, asignado o independiente):

1. DESCARGA Y ACTIVACIÓN

Esta primera sección aplica para todos los flujos de Registrados, Asignados e Independientes. Al concluir este flujo se genera **Perfil Pre-Básico** que permite Uso de:

- ✦ Consulta de AFORE
- ✦ Calculadoras de Ahorro
- ✦ Localización de Redes Comerciales y Sucursales AFORE
- ✦ Generación de CURP en Código de Barras
- ✦ Preguntas Frecuentes
- ✦ Contacto
- ✦ Consulta de IRN

Flujo de activación a alto nivel

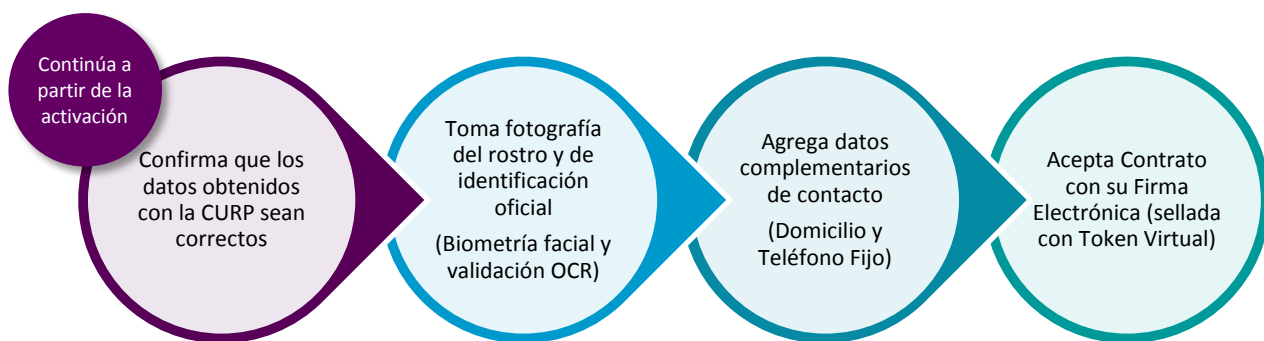


2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR “REGISTRADO”

En esta siguiente sección, como la aplicación detectó que el trabajador ya se encuentra registrado en una Afore, dará inicio al flujo de identificación para un trabajador “Registrado”. Al concluir este flujo se genera **Perfil Básico** que permite además de la funcionalidad de Pre-Básico:

- ✦ Consulta de Saldo
- ✦ Ahorro en Línea (Cargo único o recurrente a tarjetas de crédito, débito o cuenta CLABE)
- ✦ Solicitud del último estado de cuenta cuatrimestral, consulta de movimientos y estimación personalizada de pensión
- ✦ Solicitud de Retiro de Aportaciones Voluntarias y autorización de pago de mensualidades de Retiro Parcial por Desempleo
- ✦ Acceso a sección de Beneficios y Notificaciones (Contacto dos vías Trabajador-AFORE)
- ✦ Registro de menores de edad y consulta de sus saldos y movimientos
- ✦ Consultar y actualizar sus datos personales, incluyendo beneficiarios

Flujo de identificación para un registrado a alto nivel



3. REGISTRO DE UN TRABAJADOR “ASIGNADO” O “INDEPENDIENTE”

En esta siguiente sección, debido a que la aplicación detectó que el trabajador no se encuentra registrado en una Afore, dará inicio al flujo de registro en una AFORE.

Al concluir este flujo se genera **Perfil Básico** que permite además de la funcionalidad de Pre-Básico:

- ✦ Consulta de Saldo
- ✦ Ahorro en Línea (Cargo único o recurrente a tarjetas de crédito, débito o cuenta CLABE)
- ✦ Solicitud del último estado de cuenta cuatrimestral, consulta de movimientos y estimación personalizada de pensión
- ✦ Solicitud de Retiro de Aportaciones Voluntarias y autorización de pago de mensualidades de Retiro Parcial por Desempleo
- ✦ Acceso a sección de Beneficios y Notificaciones (Contacto dos vías Trabajador-AFORE)
- ✦ Registro de menores de edad y consulta de sus saldos y movimientos
- ✦ Consultar y actualizar sus datos personales, incluyendo beneficiarios

Flujo de identificación para un registrado a alto nivel

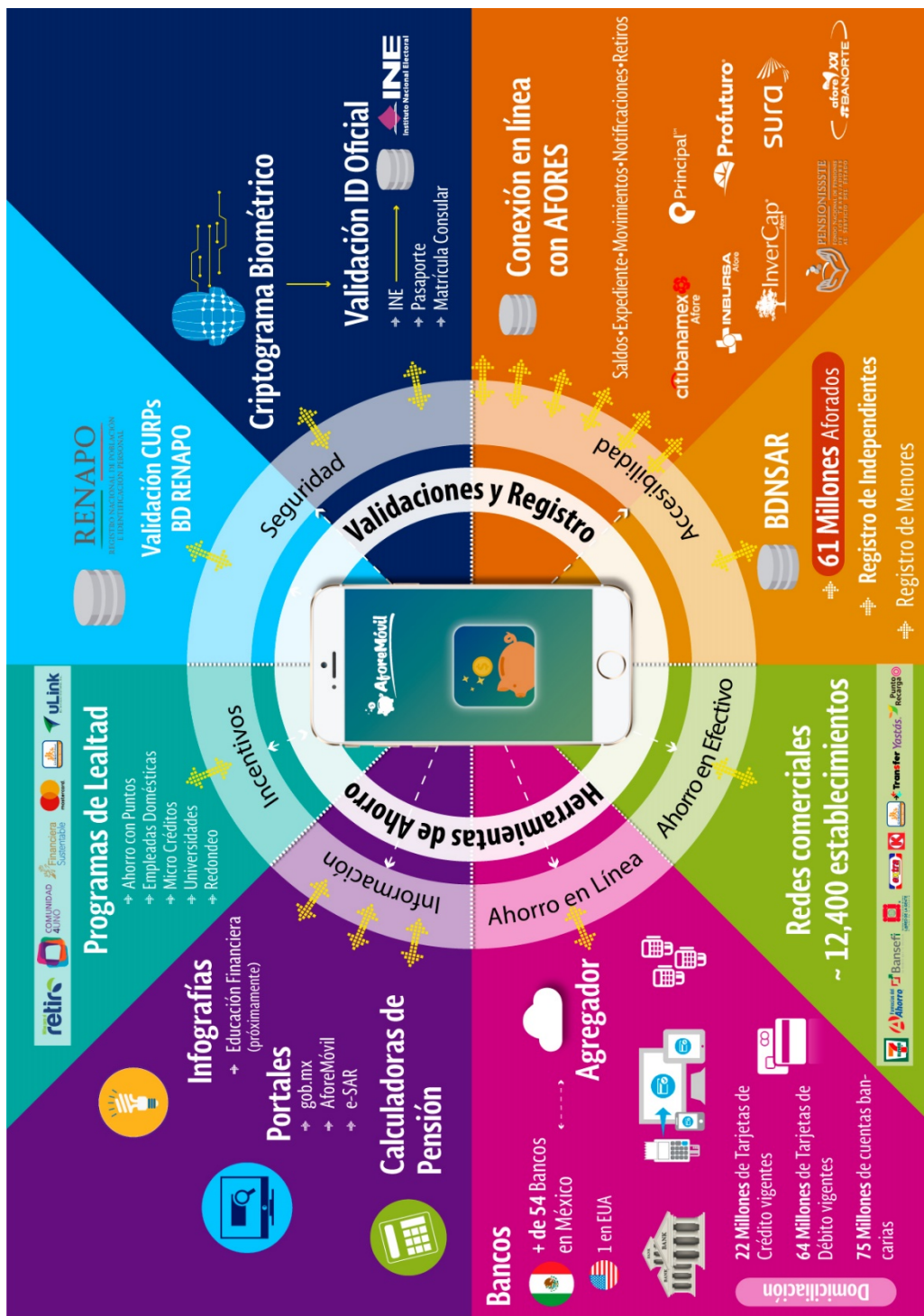


INFOGRAFÍAS

1. SERVICIOS OFRECIDOS POR AFOREMÓVIL EN SU PRIMERA LIBERACIÓN (AGO '17)



2. DIAGRAMA DE RELACIONES



Camino a Santa Teresa # 1040, 2o. piso, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Delegación Tlalpan,
Ciudad de México, México. www.gob.mx/consar

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Tanto los beneficios como la satisfacción ciudadana, los medimos a través del uso que se le ha dado a la aplicación, ya que hemos tenido un crecimiento constante de personas que descargan y activan su aplicación y hacen uso frecuente de la misma. Durante este año, se han logrado importantes avances con AforeMóvil:

- Se han realizado más de 725 mil descargas de la aplicación y 290 mil aplicaciones activadas
- Se han solicitado 4.5 millones de servicio y trámites en línea (21.5% de los servicios otorgados en sucursales durante 2017 a sólo el 0.5% de las personas que tienen una cuenta AFORE)
- Más de 15 mil trabajadores independientes han abierto una cuenta AFORE (el sistema de pensiones no había logrado afiliar a este número de independientes en sus 20 años de historia)
- Los usuarios han registrado a 3,500 menores de edad en una AFORE
- Se han realizado más de 125 mil aportaciones voluntarias a través de la APP, recaudando 45 millones de pesos
- Desde la APP se han ofrecido 25,774 parcialidades de desempleo, de las cuales se otorgaron satisfactoriamente 17,225

(CONSAR, 2018)

Se estima que los 4.5 millones de servicios otorgados en un año desde el lanzamiento de la APP representan un ahorro para las AFORE de 12.7 mdp en servicios otorgados desde sucursales y de costos con terceros para impresiones y envíos de correos postales, así como ahorros importantes en tiempo y costo para los trabajadores.

El diseño y funcionalidad de AforeMóvil ha representado una importante aportación para el SAR en México, promoviendo la Educación e Inclusión Financiera, el acceso a cuentas de ahorro previsional, la incorporación de servicios remotos, la innovación tecnológica y el acceso seguro a la información de los trabajadores, generando así un vínculo y compromiso de los usuarios con su cuenta AFORE.

La app se mantendrá en constante innovación y mejora, por ello en los próximos meses se liberarán nuevas funcionalidades y cambios para mejorar la experiencia del usuario y brindarle más servicios, además de

Camino a Santa Teresa # 1040, 2o. piso, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Delegación Tlalpan,

Ciudad de México, México. www.gob.mx/consar



utilizarla para desarrollar nuevos programas que incentiven a los mexicanos a través de economías del comportamiento.

México al igual que muchos países de Latinoamérica enfrenta un gran reto en materia de pensiones, si bien hace algunos años este era un tema que salía de vez en cuando en las pláticas de agenda política, hoy es un tema de problemática social y que sin duda no debe de pasar desapercibido. En la actualidad, solo 20 millones de personas en edad laboral están ahorrando para su retiro, parte de esta problemática proviene del desconocimiento del sistema, la complejidad que existía en ponerse en contacto con su cuenta Afore, la creencia de que el Sistema del Ahorro para el Retiro solo es para aquellas personas que se encuentran trabajando en la formalidad y la evidente carencia de cultura previsional en la población. La CONSAR, al identificar estas barreras que impedían la inclusión del SAR en la población implementó una estrategia digital que incluía el desarrollo de una aplicación que permite que cualquier persona que cuente con una CURP puedan abrir una cuenta, ponerse en contacto con su cuenta Afore y administrar su ahorro para el retiro.

AforeMóvil constituye una gran innovación en materia de pensiones. Su exitosa implementación puede contribuir a abordar algunos de los principales retos en materia pensional, como mejorar el conocimiento sobre los sistemas de pensiones, incrementar la cobertura (facilitando el acceso a trabajadores independientes), mejorar las tasas de reemplazo al fomentar el ahorro voluntario y disminuir costos operativos del sistema

REFERENCIAS

1. CONSAR - Dirección General de Supervisión Operativa. (2017). *Panorama General del SAR Situación Financiera. Resultados al cierre de junio 2017.*
2. CONSAR - Dirección General de Supervisión Operativa. (2017). *Reporte de AFORES sobre Estados de Cuenta enviados a Trabajadores.*
3. CONSAR. (2017). *DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO.*
4. CONSAR. (2018). *AforeMóvil cumple su primer aniversario con nuevas funcionalidades e importantes avances* . Obtenido de consar.gob.mx: <https://www.gob.mx/consar/articulos/aforemovil-cumple-su-primer-aniversario-con-nuevas-funcionalidades-e-importantes-avances?idiom=es>
5. CONSAR, C. N. (01 de Marzo de 2016). *Artículo: Mitos y Realidades del Ahorro Voluntario en las AFORE.* Recuperado el 21 de Agosto de 2018, de <https://www.gob.mx/consar/articulos/mitos-y-realidades-del-ahorro-voluntario-en-las-afore>