



BOLETÍN DE PRENSA
17 de septiembre de 2003
Boletín N° 17/03

- ☞ A partir del 17 de septiembre, entra en operación el Centro de Atención Telefónica (CAT) del Sistema de Ahorro para el Retiro.*
- ☞ (01-800-5000-747 y 5269-02-05)*
- ☞ El propósito es ofrecer al trabajador mayores herramientas de información que permitan aclarar las principales dudas y tomar mejores decisiones sobre su Ahorro para el Retiro.*

Como parte de la estrategia integral que lleva a cabo la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) para brindar a los trabajadores más y mejores herramientas para la toma de decisiones respecto a su ahorro para el retiro, a partir de hoy miércoles 17 de septiembre se pondrá en marcha un nuevo canal de comunicación: el Centro de Atención Telefónica del SAR (CAT).

Mediante este sistema, los trabajadores tendrán dos opciones de consulta telefónica:

1. **Respuesta de Voz Interactiva (RVI) o Respuesta Automática.-** Mediante esta opción y sin la mediación de operadora, el trabajador tendrá la posibilidad de acceder a la Nueva Calculadora de Proyección de Saldos, herramienta disponible, a su vez, en la página de Internet de la CONSAR, www.consar.gob.mx.

Esta herramienta le ofrece al trabajador que no tiene acceso a Internet, la posibilidad de consultar qué Afore es la que le ofrece mayor saldo, conforme a sus características personales. Esta ventanilla de atención será también conocida como *Calculadora Express*.

2. **Atención personalizada.-** Mediante esta opción, un operador brindará orientación al trabajador sobre el procedimiento a seguir en trámites sobre diversos temas, entre los que destacan:

?? Cómo registrase ante una Afore;

- ?? Cómo retirar recursos de la Afore y los distintos tipos de retiro: **1) Retiros Totales; 2) Retiros Parciales;**
- ?? Procedimiento para cambiarse de Afore;
- ?? Cómo denunciar un aviso de incumplimiento patronal, es decir, ante qué instancia debe acudir para notificar que un patrón no está depositando lo que debe en la cuenta individual del trabajador;
- ?? Orientación sobre cuentas asignadas a las Afores;
- ?? Proceso para corrección de datos de un trabajador;
- ?? Procedimiento a seguir para Unificación de Números de Seguridad.

Estos temas, entre otros, serán los que se podrá atender a través del CAT del SAR.

Así, a partir de esta fecha, el trabajador podrá llamar a los siguientes números telefónicos de servicio:

?? Larga distancia sin costo: **01 800 5000 747**

?? En el Distrito Federal: **52.69.02.05**

Para las llamadas de respuesta automática (RVI), o de *Calculadora Express*, el horario de consulta será las 24 horas del día de lunes a viernes, en tanto que las llamadas para asistencia personalizada, el horario de atención será de 9:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.

Finalmente, cabe señalar que la puesta en marcha del CAT del SAR, se suma a la lista de medidas para intensificar los vehículos de difusión existentes, así como brindar más herramientas para ofrecer información al trabajador que redunde en la mejor toma de decisiones sobre su ahorro para el retiro.

* * *