BOLETÍN DE PRENSA
No. 4/2020
27 de marzo de 2020

LA CONSAR TOMA MEDIDAS TEMPORALES Y EXTRAORDINARIAS PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ESENCIALES EN MATERIA FINANCIERA, DE OPERACIONES Y ATENCIÓN A TRABAJADORES, ATENDIENDO A LA CONTINGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19

- ***Se garantizará en todo momento la atención en sucursal para la realización de trámites esenciales y la recepción e individualización de recursos provenientes de cuotas obrero – patronales y aportaciones voluntarias.***

- ***Se realizará primordialmente la prestación de servicios a través de medios no presenciales, aprovechando el uso de tecnologías de la información, dispositivos electrónicos y centros de atención telefónica.***

- ***Se deberán pagar en una sola exhibición los retiros por desempleo a fin de evitar desplazamientos posteriores a sucursales.***

En el marco de las medidas adoptadas para la mitigación y control de los riesgos para la salud asociados con el virus SARS-CoV2 (COVID-19), y con la finalidad de garantizar la continuidad de las labores esenciales en materia financiera, de operaciones, atención a trabajadores, así como supervisión y vigilancia en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la CONSAR informa las medidas que deberán seguir las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE) y demás participantes durante esta contingencia.

En materia de operaciones y atención a trabajadores.
Deberá mantenerse en todo momento la operación y registro de los siguientes procesos:

I. Recepción e individualización de recursos provenientes de cuotas obrero – patronales y aportaciones voluntarias.

II. Para evitar la concentración física, tránsito o desplazamiento de personas, se efectuará primordialmente la prestación de servicios a través de medios no presenciales, aprovechando el uso de tecnologías de la información, dispositivos electrónicos y centros de atención telefónica. En ese sentido, deben continuar de manera ininterrumpida los siguientes canales para la atención a trabajadores:
   a. A través del teléfono gratuito de SARTEL 55 1328 5000
   b. A través de la Aplicación AforeMóvil
   c. A través del portal de servicios www.e-sar.com.mx
   d. A través de los portales de atención de las propias Afores y de la página de Internet de la CONSAR.

   De manera excepcional, se deberá atender en sucursales a trabajadores que cuenten con cita previa, exclusivamente para la realización de trámites esenciales, como: retiros totales, retiros parciales por desempleo y disposición de recursos de ahorro voluntario y aquellos que tienen un impacto directo en los trámites de pensión (registro, corrección de datos, separación y unificación de cuentas), además de los traspasos, los cuales deberán llevarse a cabo cuidando estrictamente las medidas de distanciamiento y prevención, con la finalidad de salvaguardar

la salud de los trabajadores y del personal de la Administradora, por lo que dichas citas podrán reprogramarse con la finalidad de que no exista una alta concentración de personas en las sucursales, módulos y unidades especializadas.

Al respecto, las Administradoras determinarán los horarios de atención de acuerdo a la capacidad de su personal disponible informándolo al público en general para cada sucursal, módulo y unidad especializada; en caso de presentarse un incremento en el tiempo de espera, deberán implementar mensajes que adviertan al usuario dicha situación con la finalidad de evitar desplazamientos innecesarios y cuidar en todo momento que se cumplan las medidas preventivas que indique la autoridad sanitaria.

III. Los retiros por desempleo de los trabajadores cotizantes al IMSS deberán liquidarse en una sola exhibición para evitar que los trabajadores tengan que acudir en múltiples ocasiones a las sucursales, módulos o unidades especializadas.

En materia financiera

I. Las sesiones ordinarias o extraordinarias de los Comités de Inversiones y Riesgos de esa Administradora podrán celebrarse de forma remota.
II. Se evaluarán procesos contingentes para las medidas de seguridad en la operación diaria que se sometan a consideración de la Comisión.
III. Se evaluarán las prórrogas en materia de certificaciones de los operadores que se encuentren por vencer.
IV. Se evaluarán procesos contingentes que garanticen solventar el requerimiento de firma en documentos a notificaciones por excesos al régimen de inversión.

En materia de supervisión y vigilancia

I. Se evaluarán las prórrogas que se sometan a consideración de la Comisión para la atención de observaciones.
II. Previa solicitud, se evaluarán los mecanismos alternos que sometan a consideración de esta Comisión con la finalidad de garantizar y agilizar la entrega de información recurrente.
III. No se practicarán nuevas visitas de Inspección a las Administradoras hasta en tanto persista la contingencia.

Las medidas anteriores tendrán un carácter **temporal,** y tendrán vigencia hasta el día **19 de abril de 2020,** hasta en tanto que la autoridad competente en materia de salud no determine otra fecha.

Estas medidas buscan beneficiar a los trabajadores ya que podrán continuar recibiendo los servicios de las AFORE para realizar sus trámites del SAR con la menor interrupción y desplazamiento posible, procurando su seguridad sanitaria y la de los participantes del SAR.

* * *

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), es el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda encargado de regular y supervisar el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), y en particular a las AFORE, con el fin de proteger los ahorros para el retiro de los trabajadores, de conformidad con la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 1996.
Coordinación General de Información y Vinculación
Tels. 30 00 26 75 y 30 00 26 76