Presentación SAR en línea y SISAT

MARZO 2012

Vivir Mejor

GOBIERNO FEDERAL

SHCP

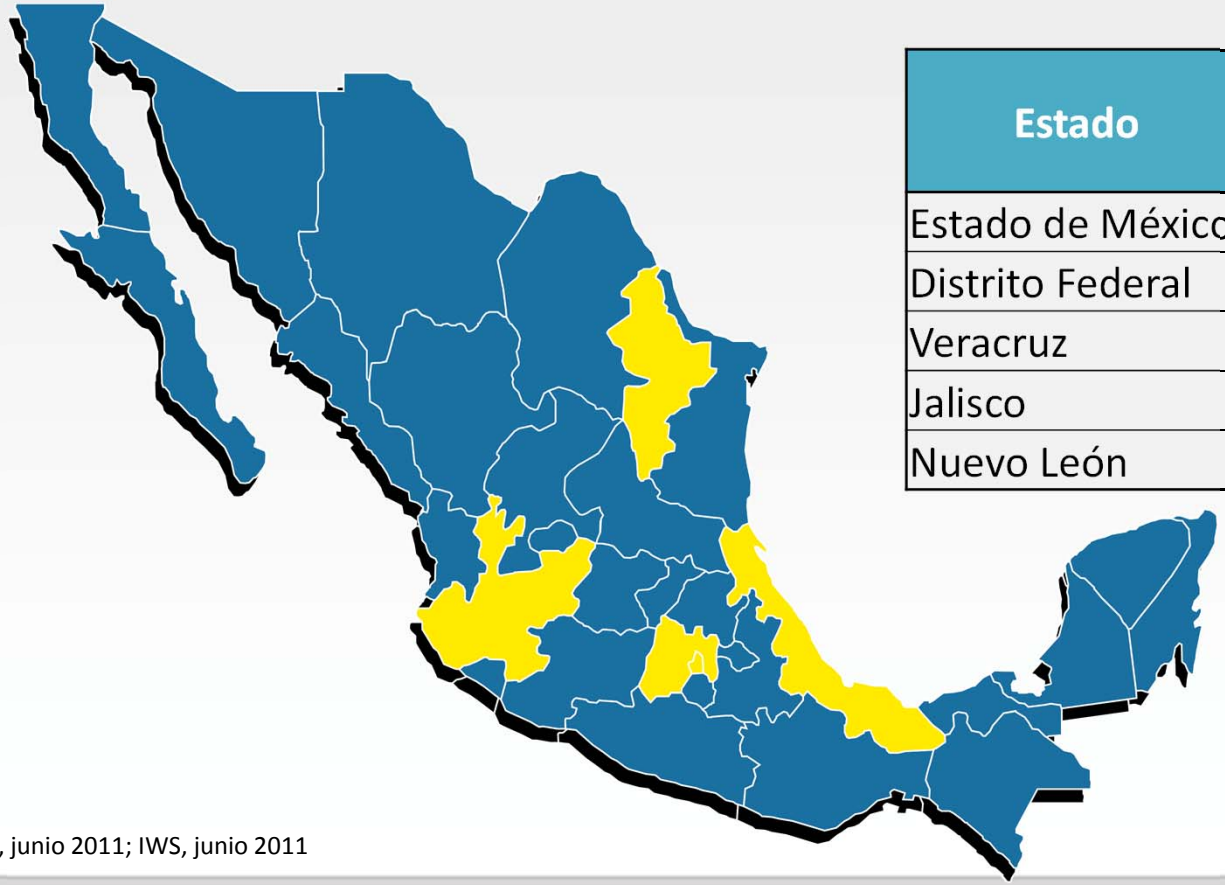
CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

SAR en Línea

Marzo 2012

Internet en México

En México hay 34.9 millones de usuarios de internet[1]. Los estados con el mayor número de usuarios que cuentan con Internet en casa son:

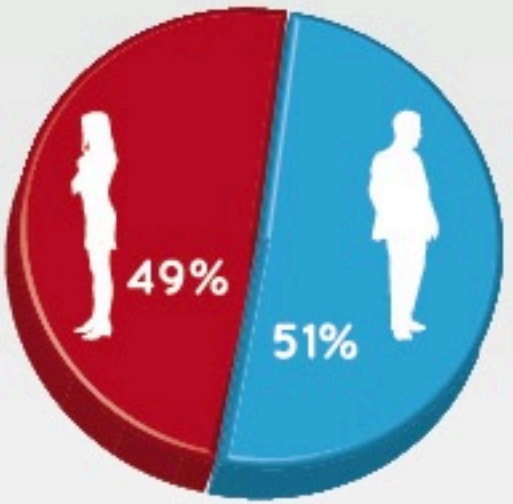


Estado	Millones de Usuarios
Estado de México	**5.2**
Distrito Federal	**4.8**
Veracruz	**2.6**
Jalisco	**1.9**
Nuevo León	**1.8**

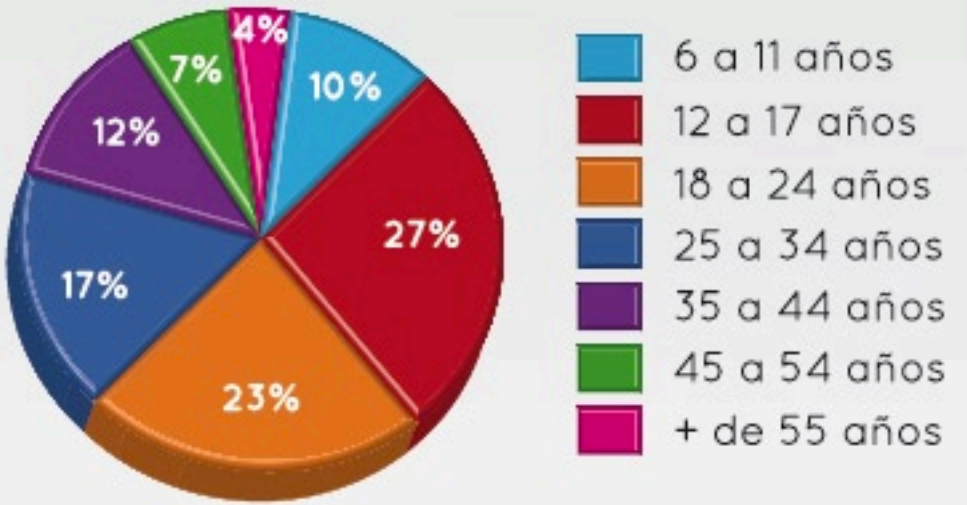
Fuente: AMIPCI, junio 2011; IWS, junio 2011

Características del internauta mexicano

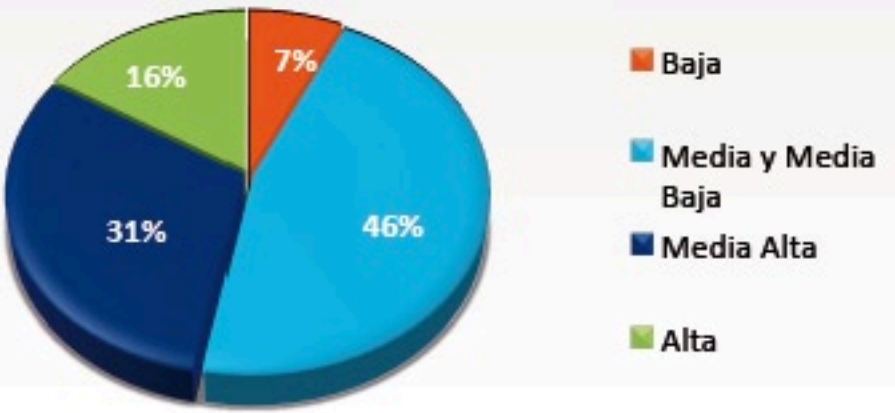
Género



Edad



Nivel Socioeconómico



Fuente: AMIPCI, junio 2011

Acceso a servicios SAR en línea

A través de la página CONSAR o directamente en los sitios de trámites, el Trabajador puede acceder a servicios en línea.

Menú de aplicaciones transaccionales

Los servicios en línea se dirigen a que el Trabajador perciba más cerca su cuenta individual SAR.

Localización de Cuenta

Registro

Traspaso

Ahorro Solidario

Diseño con tutorial de tres pasos

INFORMACIÓN → Documento informativo sobre el Cambio de AFORE

FUNCIONAMIENTO → Funcionamiento del Cambio de AFORE

ACCESO → Acceso al Cambio de AFORE

cambio de AFORE

SIAS
Sí al Ahorro Solidario

Localizar la AFORE que administra su cuenta individual

Los trabajadores pueden localizar la AFORE donde están registrados con sólo digitar su NSS o CURP en el servicio de SAR en línea, proporcionando su correo electrónico

¿No sabes en qué AFORE estás?

Si cotizas o has cotizado al IMSS o al ISSSTE, ponemos a tu disposición una sencilla herramienta para que sepas qué AFORE es la que administra tus recursos. Sólo necesitas ingresar tu Número de Seguridad Social (NSS), tu Clave Única de Registro de Población (CURP) y un correo electrónico para el envío de tu respuesta.

Para realizar tu trámite haz click **aquí**

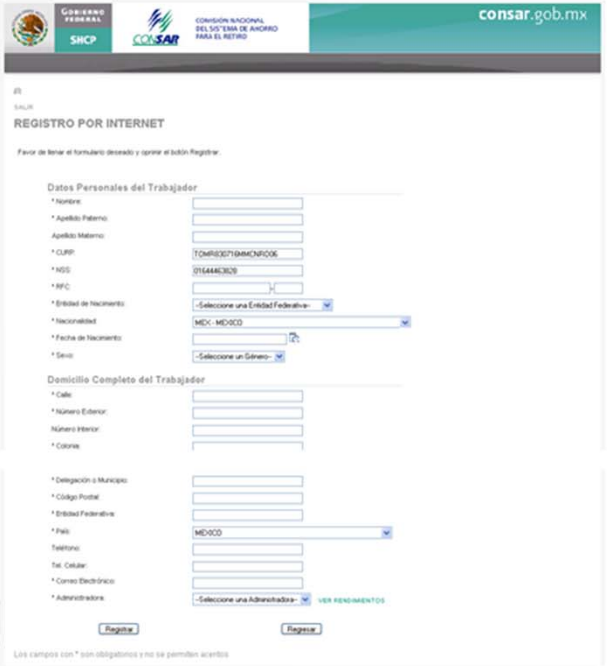
Registro de Cuenta Individual SAR en AFORE

El registrar la cuenta individual SAR en una AFORE permite al Trabajador el uso de los servicios y exigir sus derechos

Registro

Si has cotizado al IMSS o al ISSSTE y no seleccionaste AFORE, hace falta que TE REGISTRES.

Para realizar tu trámite haz clic

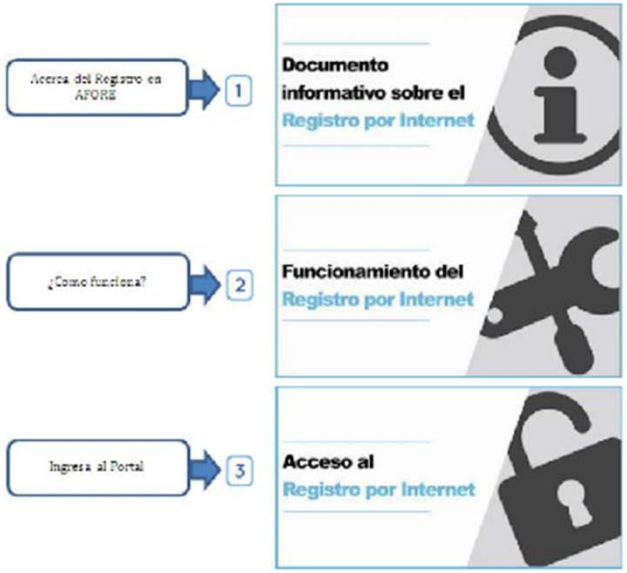


Estimado Cuentahabiente SAR:

Bienvenido al portal del Registro por Internet de Cuenta Individual en AFORE, que ha sido creado para facilitar los trámites relacionados a este importante derecho. Este portal te ayuda a ejercer el registro de tu Cuenta Individual SAR en una AFORE por así convenir a sus intereses.

Mediante un clic en los siguientes ítems podrás obtener:

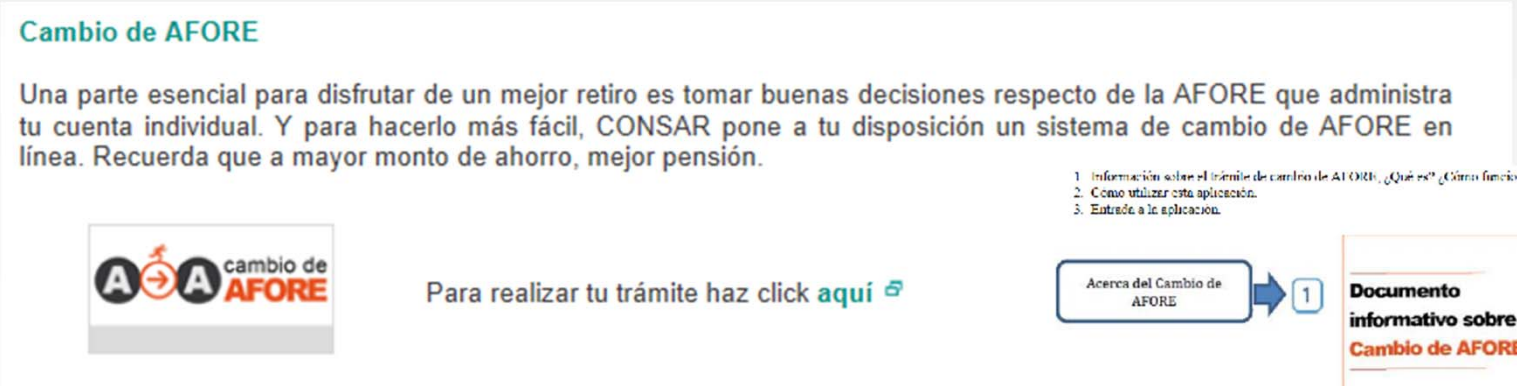
- Información sobre el trámite de registro de Cuenta Individual SAR en AFORE, ¿Qué es? ¿Cómo funciona?
- Como utilizar esta aplicación
- Entrada a la aplicación

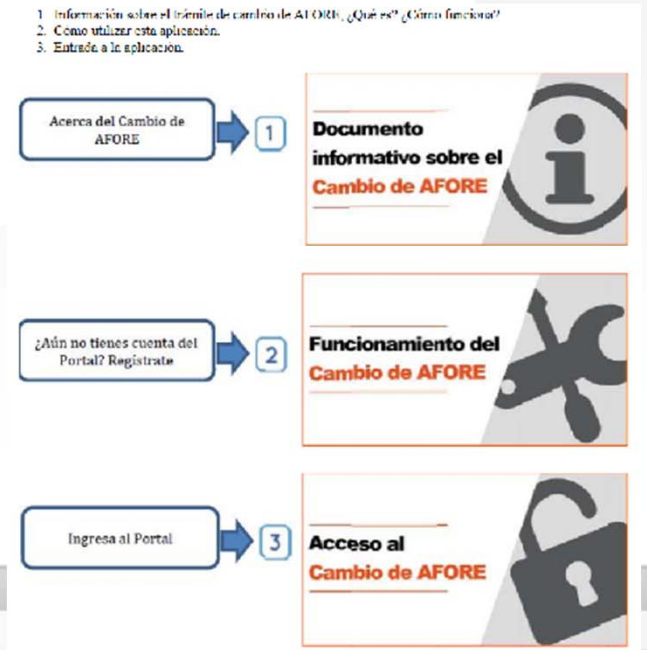


Cambiar la Cuenta Individual SAR de AFORE

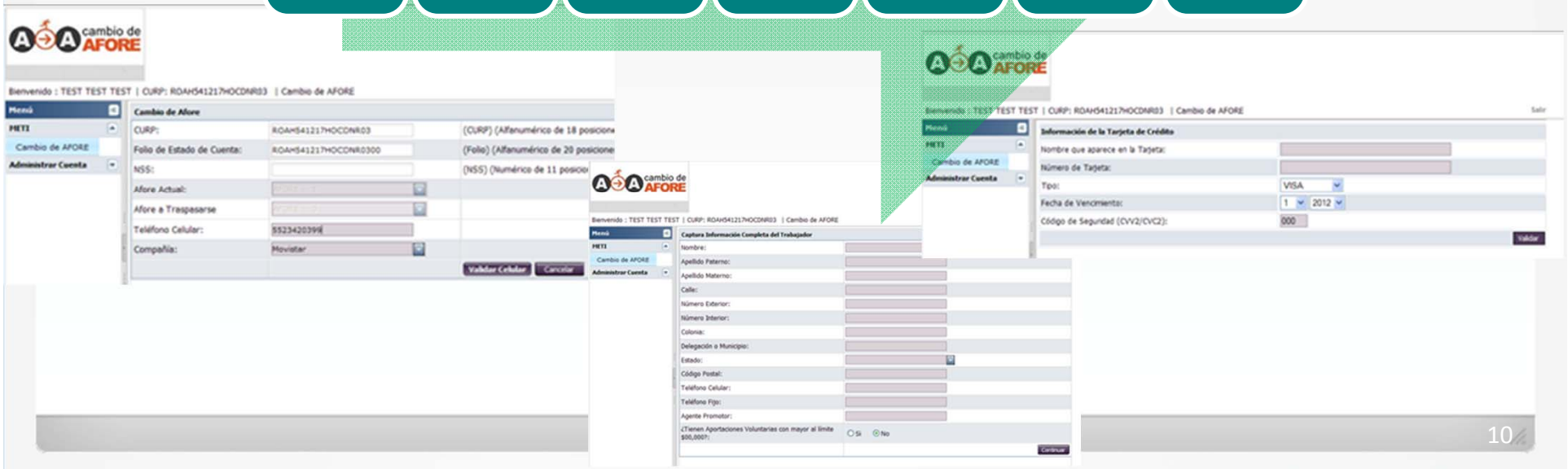
Los trabajadores con más de 436 mil pesos en su ahorro de retiro tienen que usar este medio para cambiar su cuenta SAR de Afore.

Identificación y verificación por medio de correo electrónico, estado de cuenta, telefonía celular y tarjeta de crédito.





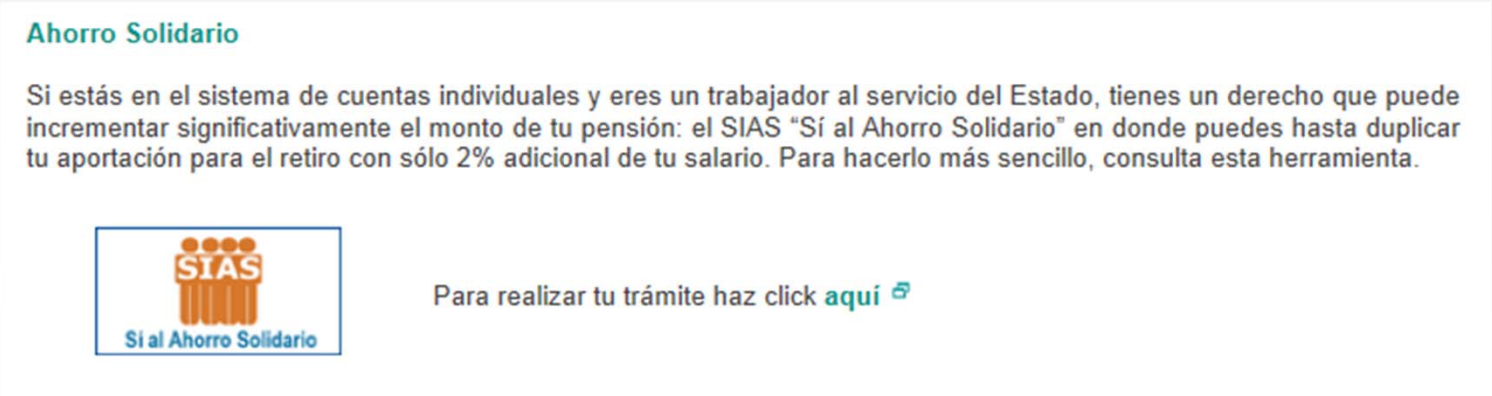
El sistema rápido – 10 minutos- es fácil de emplear, contando con acceso a su correo electrónico, estado de cuenta de la AFORE, teléfono celular y tarjeta de crédito. Todo sin dejar la comodidad de su hogar.



Administración de Ahorro Solidario

Los trabajadores que cotizan al ISSSTE también pueden solicitar, modificar o cancelar el beneficio de Ahorro Solidario en línea.

Al solicitar el beneficio de Ahorro Solidario los patrones donde los trabajadores laboran son notificados para dar de alta el descuento e iniciar las aportaciones que les corresponden.


Ahorro Solidario

Si estás en el sistema de cuentas individuales y eres un trabajador al servicio del Estado, tienes un derecho que puede incrementar significativamente el monto de tu pensión: el SIAS "Sí al Ahorro Solidario" en donde puedes hasta duplicar tu aportación para el retiro con sólo 2% adicional de tu salario. Para hacerlo más sencillo, consulta esta herramienta.

Sí al Ahorro Solidario

Para realizar tu trámite haz click aquí

Administración de Ahorro Solidario

Ahorro Solidario

Si estás en el sistema de cuentas individuales y eres un trabajador al servicio del Estado, tienes un derecho que puede incrementar significativamente el monto de tu pensión: el SIAS "Sí al Ahorro Solidario" en donde puedes hasta duplicar tu aportación para el retiro con sólo 2% adicional de tu salario. Para hacerlo más sencillo, consulta esta herramienta.

Sí al Ahorro Solidario

Para realizar tu trámite haz click **aquí**

1. Información sobre el ahorro solidario, ¿Qué es? ¿Quién aporta? ¿Cómo funciona?, y ejemplos
2. Cómo utilizar esta aplicación
3. Entrada a la aplicación.

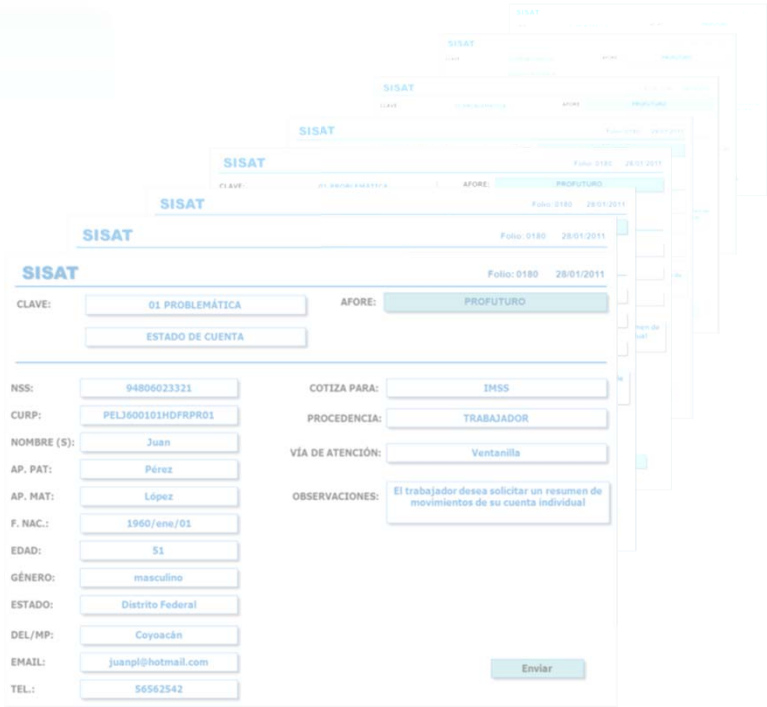
Acerca de Ahorro Solidario → 1

¿Aún no tienes cuenta del Portal? Regístrate → 2

Ingresa al Portal → 3

CONSAR

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro



SISAT

Sistema de Supervisión de Atención a Trabajadores

Antecedentes : Dada la estrategia seguida por CONSAR desde 2007 , se comenzó a atender a un número reciente de trabajadores por distintas vías.

Trabajadores atendidos / A los que se les brindó información		
2011	**2012***	
2,615	437	Ventanilla
1,405	73	Correspondencia
37,825	6,157	Electrónicamente[1]
5,336,459	1,321,904	Telefónicamente[2]
10,667,098	1,806,624	Radio y Televisión[3]
20,806	2,938	Ferias[4]
9,855	2,017	Pláticas[5]
2,609,789	237,418	Material Informativo[6]
23,262,744	3,083,639	Visitas únicas a la WEB[7]
86,952	18,454	Calculadoras
5,399,110	**1,331,509**	**Atendidos ****
36,636,438	**5,129,698**	**Información*****
42,035,548	**6,461,207**	**TOTAL**

1/ Consultas atendidas por internet y correos electrónicos a Funcionarios.
2/ Llamadas a la línea SARTEL y las recibidas en CONSAR.
3/ Llamadas recibidas y audiencia en programas de Radio y Televisión a los que se asiste para atender al público.
4/ Personas a las que se les atendió en Ferias.
5/ Personas a las que se les brindó información en Pláticas.
6/ Promocionales, DVD's, Libro Vaquero, Libro Infantil y Folletos distribuidos.
7/ Visitas únicas a la página de Internet: se registra la visita del usuario por su IP una vez al día.
Nota: El total de visualizaciones (navegación) es de 5´747,145.
Las navegaciones consisten en que un usuario navega en una página leyendo y descargando contenidos, generalmente sin una limitación de tiempo.
* Cifras al 29 de febrero de 2012
** Trabajadores Atendidos: Trabajadores atendidos de manera directa, con dudas relacionadas a su cuenta individual por medio de las diferentes vías de atención
(correo ordinario y electrónico, teléfono (SARTEL), ventanilla, sistema de consultas por internet y ferias), se orientan y en todos, menos SARTEL, se ingresa la problemática a través de SISAT.
*** Trabajadores Informados: Son aquellos trabajadores o público en general a los que se le hace llegar información general sobre el SAR a través de medios de comunicación (folletería, artículos promocionales) página de internet, pláticas de orientación y medios de información, como radio y televisión.

Objetivo del SISAT: Mejorar los niveles de servicio en la atención a trabajadores

Sistema de Supervisión de la Atención a Trabajadores (SISAT)

Es un sistema donde los trabajadores que acuden a CONSAR son atendidos de acuerdo a:

1. **Localización de cuenta**

2. **Orientación general**

3. **Si se trata de un trámite, se canaliza con la AFORE mediante el SISAT**

El SISAT permite:

1. Enviar los casos que lleguen a CONSAR a la AFORE para responsabilizarla como VENTANILLA DE ATENCIÓN al trabajador

2. OPTIMIZAR el servicio brindado por las Administradoras

3. INCENTIVAR que los trámites dentro del SAR sean debidamente atendidos por las AFOREs

4. DESINCENTIVAR que los trabajadores sean remitidos a CONSAR, CONDUSEF y otras autoridades

CONSAR se asegura de que el trabajador sea atendido en la instancia correcta

La AFORE es la única responsable de la atención de trámites de trabajadores

Bajo una nueva óptica de mejorar el servicio y la información a trabajadores se hizo la siguiente división de responsabilidades:

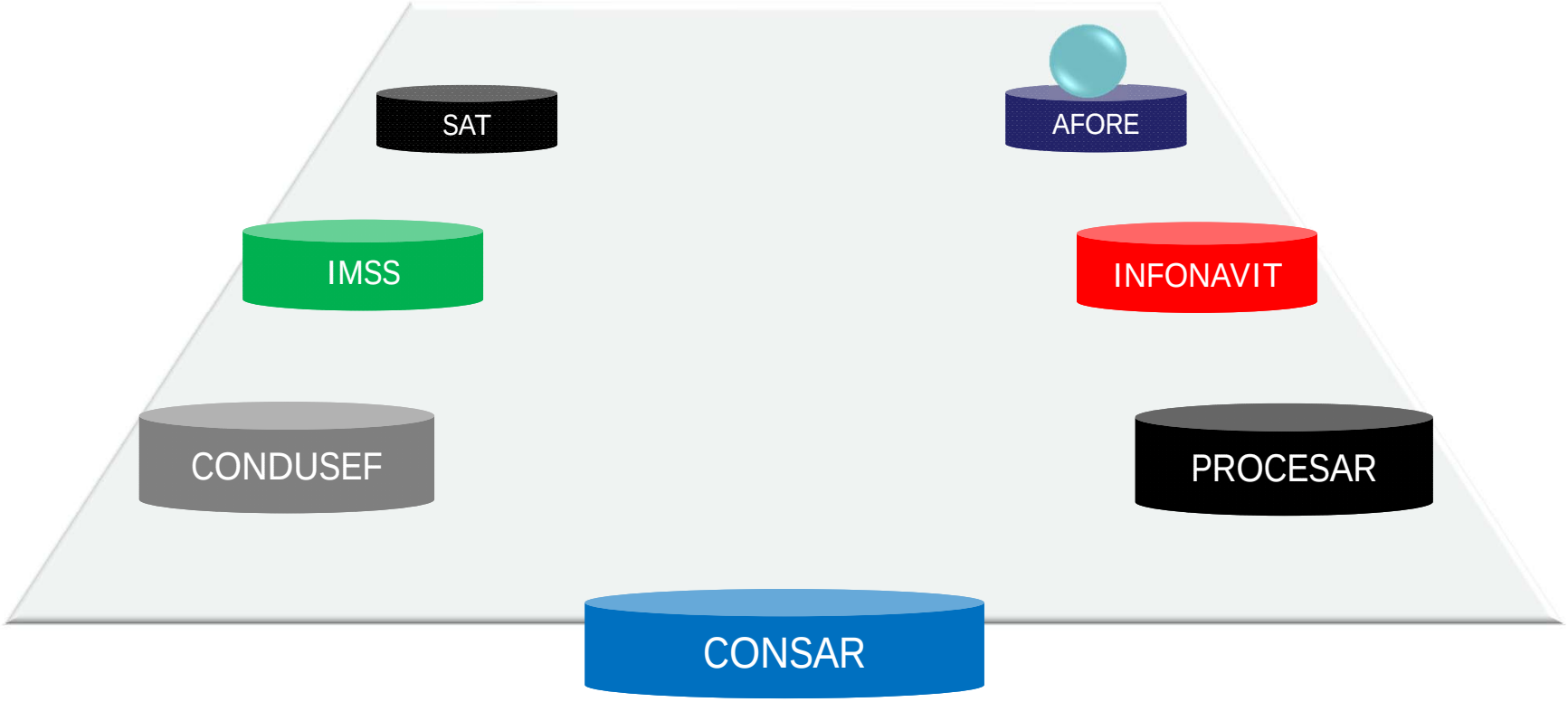
CONSAR

- Información sobre el SAR
- Orientación a trabajadores
- Educación financiera
- Supervisión de la atención a trabajadores por las AFOREs

AFOREs

- Trámites
- Ventanilla única

Todas las acciones están orientadas a que el trabajador no sea enviado a diferentes instancias



Los principales trámites que los trabajadores solicitan relacionados con la cuenta individual son:

- Inicio del trámite de pensión
- Recuperación de Recursos Infonavit 97
- Actualización y corrección de datos
- Emisión del Estado de Cuenta
- Designación de beneficiarios
- Traspaso de AFORE
- Aportaciones Voluntarias
- Unificación y Separación de Cuentas

Resultados a la fecha del SISAT

- **Las AFOREs recibieron una Guía de Procedimientos a fin de unificar la atención del usuario y con ello brindarle un mejor y más expedito servicio**

- **Las Administradoras recibieron capacitación para el uso del SISAT y los primeros 3 meses fueron de prueba (septiembre a noviembre del 2011)**

- **Hasta el momento, se han canalizado 462 trámites a las AFOREs vía el SISAT**

Presentación SAR en línea y SISAT

MARZO 2012

Vivir Mejor

GOBIERNO FEDERAL

SHCP