



D00/720/UT/210/2021

Asunto: Respuesta a la solicitud No. 330009521000009

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Ciudad de México, a 28 de septiembre de 2021

Estimado Particular:

Se hace referencia a la solicitud realizada a través del Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a la que se asignó el número de folio 330009521000009 y mediante la cual se requirió lo siguiente:

Descripción clara de la solicitud de información: "Unidad de Transparencia Presente. A quien corresponda. En atención a lo que establece en los artículos 1, 4, 6 Base A., Frac. I, II y III, 8 y 16 de nuestra Constitución Política, así como en los artículos 1, 43 y 44 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, acudo ante este Instituto a solicitar su invaluable ayuda para que me proporcionen los siguientes datos: Teléfono Celular y Correo Electrónico registrados en la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (BDNSAR), Lo anterior para poder tener acceso a la plataforma de e-sar y poder realizar los distintos trámites a los que tengo derecho." (sic)

Datos complementarios: "Para los efectos a que dé lugar, envío a ustedes en fotocopia los siguientes documentos: 1.- Credencial para Votar 2.- Estado de Cuenta de AFORE" (sic)

Medio de entrega: "Correo electrónico" (sic)

Sobre el particular, con fundamento en los artículos 1º y 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 2, fracciones IV y V, 3, fracciones I, IX, XI y XXVIII, 4, 16, 17, 43, 49, 51, 52 y 85 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 1º, 2º, 5º y 18 fracciones I y IV de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR) y los artículos 1, 2, fracción III, apartado E y 14 fracción IV del Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y previa consulta con la Dirección de Atención a Trabajadores, adscrita a la Coordinación General de Información y Vinculación, se informa lo siguiente:

De conformidad con lo que señala el artículo 2º de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR), la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) es un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual, tiene a su cargo la coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los sistemas de ahorro para el retiro y de las entidades financieras participantes en los mismos, por lo que la naturaleza de esta Comisión es de un ente supervisor y entre las facultades que le confiere el artículo 5º de la citada Ley no se encuentra la de proporcionar información relacionada con las cuentas individuales de los trabajadores, toda vez que no participa en la administración y operación de las mismas.





Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18, fracciones I y IV de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE), así como el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSTE), son las entidades financieras que se dedican a administrar las cuentas individuales de los trabajadores y están facultadas para operar, administrar y proporcionar los servicios de información, atención al público y orientación en lo que respecta a las mismas, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de su competencia.

Por lo anterior, el trabajador titular de la cuenta individual, deberá acudir con la AFOR que administra sus recursos a fin de que le proporcione información sobre los datos registrados en su cuenta individual. Para tal fin hacemos de su conocimiento los canales de atención mediante los cuales podrá contactar a las AFOR:

<https://www.gob.mx/consar/documentos/medios-para-contactar-a-tu-afore>



En caso de que el trabajador no reciba la atención, podrá dirigirse a la Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en caso de que requiera presentar una reclamación en contra de su Administradora (Tel. 800 999 80 80), de conformidad en lo dispuesto en la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en su artículo 11 fracciones I y II que establece que esa Comisión Nacional está facultada para atender y resolver las consultas y reclamaciones que le presenten los usuarios, sobre asuntos de su competencia.

Por otra parte, si el trabajador requiere recuperar el usuario creado en el portal E-SAR, le recomendamos ingresar a la página www.e-sar.com.mx y realizar las siguientes acciones:





1. Ingresar a la opción "Recuperación Usuario"
2. Capturar su CURP
3. Elegir el medio de autenticación para recuperar el usuario donde podrá seleccionar la opción "Teléfono celular",
4. Ingresar el código de confirmación que recibirá vía SMS y generar una contraseña
5. Acceder a la sesión

A continuación, le proporcionamos la liga que podrá utilizar tanto para recuperar o cambiar su contraseña, así como para la recuperación de su usuario.

¿Olvidaste tu contraseña? <https://www.e-sar.com.mx/PortalEsar/public/adminRecuperaPass.do>

¿Deseas cambiar tu contraseña? <https://www.e-sar.com.mx/PortalEsar/public/adminCambiaPass.do>

¿Deseas recuperar tu usuario? <https://www.e-sar.com.mx/PortalEsar/public/recuperarDatoCurp.do>

Finalmente, en caso de que requiera mayor información sobre el particular, podrá comunicarse con la Lic. Alba Margarita Romero Garrido, Subdirectora de Atención a Trabajadores de la Dirección de Atención a Trabajadores de la CONSAR, al correo electrónico amromero@consar.gob.mx, o bien, a la dirección electrónica señalada puede enviar su número telefónico a fin de que la Lic. Romero lo contacte.

Cualquier comentario o duda, favor de comunicarse a través del correo electrónico unidadtransparencia@consar.gob.mx.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE
LA TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

MÓNICA L. MENDOZA ARCHER



