



# REALIZA EL PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN EN LÍNEA

## ¿Cómo puedo enviar mi solicitud en línea en el CAE?

- 1** Ingresa con tu cuenta al Portal Empresarial del INFONAVIT. <https://empresarios.infonavit.org.mx>
- 2** En el menú, localiza el apartado Centro de Atención Empresarial y selecciona la opción **Realiza tu solicitud**.
- 3** Dirígete a la opción de **“Consulta”** y haz clic en el botón **Consultar**, selecciona un tema **Consulta** y en **Categoría 1** selecciona **Consultas**.
- 4** Posteriormente describe en tu solicitud que apareces en el listado de aportantes incumplidos y requieres apoyo para aclarar tu situación. Al terminar haz clic en el botón **Enviar solicitud**.


El sistema te dará un **Número de solicitud** para que puedas dar seguimiento a tu consulta.

Una vez que es recibida tu Consulta, nuestros especialistas revisarán los cuales te darán información de las acciones que deberás llevar a cabo para solicitar las aclaraciones correspondientes y/o el pago de las cantidades adeudadas.



# REALIZA EL PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN A TRAVÉS DE INFONATEL

## ¿Cómo puedo recibir asesoría telefónica?

- 1** Comunícate con nosotros al Infonatel de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.  **800 008 3900 opción 2**
- 2** En el menú telefónico elige la opción 2, Empresas aportantes para aclarar tu situación y pide a un asesor que te apoye con el proceso.
- 3** El asesor realizará un proceso verificación de tu información para brindarte la asesoría.
- 4** Durante la llamada menciónale al asesor que apareces en el listado de aportantes incumplidos y requieres apoyo para aclarar tu situación.

El asesor creará un caso y te dará un **Número de folio de tu solicitud**.

Recuerda estar al pendiente de tu correo electrónico que registres para darte una resolución y puedas hacer las aclaraciones correspondientes y/o el pago de las cantidades adeudadas.