

#AHORRADOR INTELIGENTE



En este número del aniversario de AFORE PENSIONISSSTE
**TE EXPLICAMOS CÓMO
TRABAJAMOS PARA TI**

¡YA TENEMOS

58

CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL PAÍS!

AFORE PENSIONISSSTE más cerca de tí

Este año hemos inaugurado dos nuevos Centros de Atención al Público (CAP)

Escanea y ubica tu CAP más cercano



Ciudad Valles, San Luis Potosí

Calle General Blas Escontría No. 722, Col. Obrera, C.P. 79050, Ciudad Valles, San Luis Potosí.



San Cristóbal de las Casas, Chiapas

Av. Belisario Domínguez S/N, Col. 14 de Septiembre, C.P. 29210, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, dentro de las instalaciones de SUPERISSSTE San Cristóbal de las Casas.

Centro de Atención Telefónica 55 5062 05 55 en CDMX y al 800 400 1000 y 800 400 2000 en el territorio nacional en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y los sábados de 08:00 a 16:00 horas (Hora del Centro). Todos nuestros trámites son gratuitos.

Para cualquier reclamación comunícale a la CONDUSEF al teléfono 55-5340-0999 en la CDMX y al 800-999-8080 en el territorio nacional.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar



GOBIERNO DE MÉXICO



ISSSTE INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO



PENSIONISSSTE FONDO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO

[gob.mx/pensionissste](https://www.gob.mx/pensionissste)

ÍNDICE



Carta Editorial

2

La Subdirección Especializada de Atención al Público, te acerca a PENSIONISSSTE

4

¿Qué hacemos en la Subdirección Comercial de PENSIONISSSTE?

8

Y...¿Cómo se invierte mi Ahorro para el Retiro?

10

Importancia de la Administración Integral de Riesgos en PENSIONISSSTE.

14

Subdirección de Planeación Estratégica: en beneficio de los Trabajadores.

18

¿Qué hace la Subdirección Jurídica de AFORE PENSIONISSSTE?

22

Directorio: equipo de AFORE PENSIONISSSTE

24

Las misiones de la Subdirección de Operaciones y Sistemas

26

En la Unidad de Supervisión detectamos áreas de oportunidad para ofrecer un mejor servicio

28

Administración y Finanzas para ti.

30

Contraloría Normativa el área que vigila el cumplimiento de la normatividad

32

Glosario de términos

34

DIRECTORIO

Pedro Zenteno Santaella
Director General del ISSSTE

Edgar Díaz Garcilazo
Vocal Ejecutivo de AFORE PENSIONISSSTE

Aldo César Espinosa Hernández
Subdirector Especializado de Atención al Público

Palmira Sandoval Blasco
Subdirectora Comercial

Alejandro Aranda Jáuregui
Subdirector de Inversiones

César Tziman Peralta Guillén
Subdirector de Planeación Estratégica

María José Martino Manzo
Subdirectora Jurídica

Gabriel Arturo Barrón Montiel
Subdirector de Operaciones y Sistemas

Salvador Montero Domínguez
Titular de la Unidad de Supervisión

Oberlín Burgos Morales
Subdirector de Finanzas y Administración

Simón Geluda Karakowsky
Contralor Normativo

Hugo Jair Sánchez Otero
Responsable del Área de Riesgos

Edición y diseño
Mercadotecnia y Comunicación

#AHORRADORINTELIGENTE, año 2, No. 12, Julio - Agosto 2022, es una revista digital bimestral editada y publicada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con domicilio en avenida Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, 4o. piso, colonia Los Alpes, alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01010. Teléfono 55 5062 0500 ext. 18436, www.gob.mx/pensionissste y correo electrónico ahorradorinteligente@pensionissste.gob.mx Editor Responsable: Alfonso Galán Vidrio. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2021-053111483500-203 otorgada por el Instituto Nacional de Derechos de Autor. Responsable de esta publicación: Dirección de Mercadotecnia y Comunicación, AFORE PENSIONISSSTE. Fecha de última modificación 2 de septiembre de 2022.

AFORE PENSIONISSSTE, 15 años en donde el centro de la estrategia has sido tú

En esta ocasión, tengo la valiosa oportunidad de dirigirme a ustedes para platicarles de cómo es que AFORE PENSIONISSSTE ha trabajado en beneficio de los Trabajadores de México.

En 2007, con la entrada en vigor de la nueva Ley del ISSSTE que consideró el esquema de Cuentas Individuales para los Trabajadores al servicio del Estado que comenzaron a cotizar a partir del primero de abril del mismo año, o para los que se encontraban activos al momento de la reforma y que optaron por migrar a este esquema, se crea AFORE PENSIONISSSTE como una alternativa más para la administración e inversión de los recursos de los Trabajadores en Cuentas Individuales.

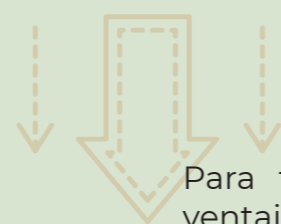
En una primera etapa, PENSIONISSSTE se hizo cargo exclusivamente de los recursos de los Trabajadores al servicio del Estado y desde 2011, nos abrimos a la competencia, con lo que los Cuentahabientes que estaban afiliados al IMSS o los que trabajaban de forma independiente pudieron solicitar el traspaso de su Cuenta Individual al Fondo, o bien, crear una en el caso de aquellos que no se encontraran inscritos en una AFORE.

Desde aquel entonces, tenemos la característica de ser una AFORE pública que opera bajo la misma normativa que las demás Administradoras de Fondos para el Retiro, pero con la particularidad de que PENSIONISSSTE tiene un objetivo social sin fines de lucro, con facultades ejecutivas y con

la encomienda de administrar e invertir de manera óptima las Cuentas Individuales de sus Cuentahabientes. Es por ello que en el centro de nuestra Estrategia se encuentran nuestros 2.1 millones de Cuentahabientes que actualmente han depositado su confianza en nosotros.

Contamos con 9 áreas y una Contraloría Normativa que se encuentran conformadas por un gran equipo de profesionales, quienes día a día trabajan para cumplir con los 4 grandes ejes estratégicos que nos hemos planteado:

- 1. Administrar** de manera prudente la relación riesgo-rendimiento, en otras palabras, maximizar los rendimientos disminuyendo el riesgo de manera progresiva y ordenada conforme los Cuentahabientes se acercan al retiro.
- 2. Mejorar** la atención y la calidad del servicio, ya sea de manera directa en nuestros 58 Centros de Atención al Público (CAP's), o bien de manera remota a través nuestro Centro de Atención Telefónica (CAT), redes sociales, WhatsApp y correos electrónicos.
- 3. Ser un precursor** en el tema de promoción del ahorro, para lo cual se hace una difusión intensa de los beneficios que éste tiene a largo plazo, y
- 4. Continuar siendo un referente** en los temas de inclusión y educación financiera, con la finalidad de mejorar el manejo de las finanzas personales, para lo cual, difundimos información a través de nuestras redes sociales o de manera presencial.



Para tu beneficio hemos diseñado ventajas exclusivas encaminadas a incrementar tu ahorro; durante los 15 años que tenemos de existencia hemos ofrecido la comisión más baja del mercado, según datos publicados en la página web de la CONSAR, que desde 2021 es de tan solo 0.53%, situación que convirtió a AFORE PENSIONISSSTE en la pionera de una reducción sustancial en el cobro de comisiones, demostrando que operando con un bajo costo para nuestros Cuentahabientes se puede continuar funcionando con finanzas sanas.

Nuestras utilidades, llamadas Remanente de Operación (ROP), son repartidas entre los Cuentahabientes a través de dos mecanismos: el reparto diferenciado y el sorteo "Ahorra, Actualiza y Gana con AFORE PENSIONISSSTE", que promueve el Ahorro Voluntario y el mantener al día tu Expediente de Identificación Electrónico.

Además, nuestro compromiso de construir la mejor versión de tu futuro ha implicado la implementación de nuevas estrategias para conseguir los mayores rendimientos posibles con las inversiones que hacemos con tu ahorro, con responsabilidad y cumpliendo con altos estándares de calidad, seguridad y añadiendo valor a la sociedad, como lo son los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG).

También continuamos trabajando en la profesionalización de nuestro personal,

cumpliendo con las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR). Hemos ampliado nuestros Centros de Atención al Público a nivel nacional y continuamos con la vinculación institucional para acercar nuestros servicios a los y las trabajadoras.

Estoy convencido que esta Institución que tengo el honor de dirigir no los defraudará; quienes la componen son personas capaces, íntegras y, sobre todo, responsables y sensibles con su trabajo; saben que el futuro económico de muchas personas puede mejorar en función de sus decisiones y acciones, y son consecuentes con ello.

Una mejor versión del retiro laboral siempre es posible y tengo plena confianza en AFORE PENSIONISSSTE como un potenciador para que esto ocurra. Es por ello que en este número de #AhorradorInteligente te explicamos cómo es que cada una de las áreas del Fondo, desde su trinchera, trabajan para lograrlo.

Gracias por tu confianza.

Atentamente,

Mtro. Edgar Díaz Garcilazo
Vocal Ejecutivo de PENSIONISSSTE

*Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar*



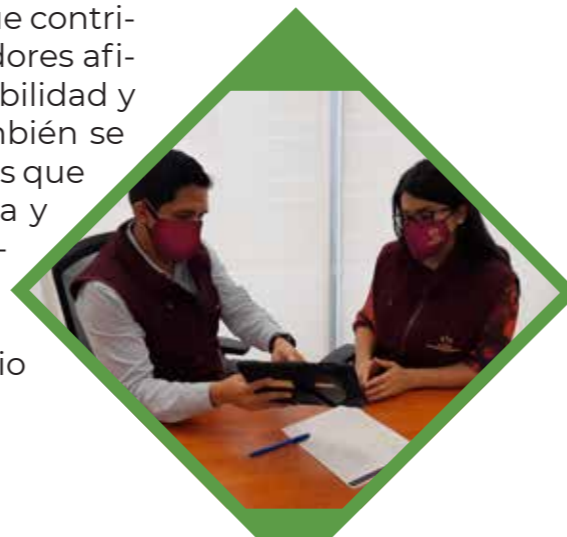
LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, **TE ACERCA A PENSIONISSSTE**

Por: Lic. Aldo César Espinosa Hernández*

La Subdirección Especializada de Atención al Público (SEAP) es la encargada de atender y dar seguimiento a las solicitudes, trámites y quejas que presenten nuestros Cuentahabientes y sus beneficiarios, a través de los canales de atención presenciales y no presenciales, con oportunidad, eficiencia, colaboración y excelencia.

PENSIONISSSTE fue creado en marzo de **2007** e inició operaciones en abril de **2008** con un Centro de Atención al Público (CAP) ubicado en la Ciudad de México; para **2010** se incrementó el número de sucursales a **31 CAP's** en las principales ciudades del país; en **2014** se contaba ya con **43** oficinas y en **2018** con **52**, que en **2021** crecieron a **56** oficinas y a partir de inicios del mes de agosto de **2022** contamos con un total de **58** Centros de Atención al Público en funcionamiento. Es importante mencionar que constantemente se establecen módulos de atención y participación en eventos que permiten acercar nuestros servicios a los usuarios de AFORE PENSIONISSSTE.

En su búsqueda de acciones en materia de servicio que contribuyan a incrementar el bienestar de las y los Trabajadores afiliados a PENSIONISSSTE, a fin de otorgar mayor factibilidad y acceso a los trámites y servicios que ofrecemos, también se han fortalecido los canales de atención no presenciales que permitan a nuestros usuarios de una manera sencilla y afable establecer comunicación con nosotros y conocer más sobre su Cuenta Individual. Actualmente nuestro Centro de Atención Telefónica (CAT) atiende en promedio 1,521 llamadas por día; recibe en promedio



1,443 correos electrónicos diarios; un promedio de 81 atenciones por día a través del servicio de chat en línea; y el servicio de WhatsApp cubre en promedio 99 chats al día.

Como parte de nuestra mejora continua, nuestros Ejecutivos de Atención son permanentemente capacitados en aras de profesionalizar el servicio que brindamos a nuestros usuarios para certificarlos como Asesores Previsionales con habilidades y conocimientos necesarios para otorgar asesoría integral para el correcto manejo de sus Cuentas Individuales, así como en temas de educación financiera y fomento de una cultura previsional, y para la realización de **más de 50 trámites y servicios** que de manera presencial y a distancia otorga PENSIONISSSTE, entre los cuales vale la pena destacar: la integración de **Expediente de Identificación Electrónico del Trabajador**, trámite fundamental para para gestionar cualquier otra solicitud relacionada con la Cuenta Individual; otro de los trámites más recurridos por los usuarios es el de **Unificación de Cuentas**, que resulta ser pieza clave para tener el correcto control de las cuentas, ya que suele ser común identificar Trabajadores con más de una

cuenta, lo cual dificulta o retrasa algunos procedimientos previos al retiro. El trámite de **Modificación de Datos** es otro de los más solicitados y de suma relevancia para evitar complicaciones al momento del retiro; por otra parte, tenemos los trámites de **Disposición de Recursos Totales y Parciales**, los cuales engloban aquellos que se encuentran sujetos al cumplimiento de las normas emitidas por los institutos de seguridad social y disposiciones emitidas por nuestro ente regulador; adicionalmente, y no menos importante, el trámite de **Separación de Cuentas**, que contempla aquellos casos en los que por alguna situación se realizaron aportaciones a una cuenta que no pertenece al titular de los recursos, motivo por el cual se sujeta a un proceso de análisis para determinar los recursos que le pertenecen al trabajador y proceder a registrarlos en la cuenta correcta. Adicionalmente, los usuarios de los servicios de AFORE PENSIONISSSTE pueden en todo momento realizar **Consultas** sobre su Cuenta Individual, además de solicitar su **Resumen de Saldo y/o Estados de Cuenta**.

Cabe mencionar que todos los servicios solicitados por nuestros Cuentahabientes se prestan de manera gratuita.



SECCIÓN LIDERAZGO

En el marco de los 15 años de PENSIONISSSTE, resulta fundamental sentar las bases para el desarrollo del presente y futuro de nuestros Cuentahabientes y reforzar los programas y acciones dirigidos a los usuarios, sobre todo aquellos que inician su vida laboral, a fin de que encuentren desde una etapa temprana las acciones necesarias que les permitan alcanzar una pensión digna y gozar de un retiro favorable. Es por ello que esta AFORE pública también ha concentrado sus esfuerzos en fomentar campañas de promoción del ahorro, educación financiera y una cultura de previsión, cuyo objetivo es crear conciencia sobre la importancia de mantener una relación sana con nuestros afiliados en cuanto a la administración de sus Cuentas Individuales.



El crecimiento de AFORE PENSIONISSSTE, sin duda, a lo largo de estos años se ve reflejado desde diversas perspectivas, siempre contribuyendo y adecuándose a las necesidades que el sistema exige, con la plena convicción y compromiso que ha caracterizado a este órgano público con los usuarios y el desarrollo del país, buscando crear las condiciones idóneas para el mejor manejo de las cuentas de los Trabajadores afiliados y posicionándose en la industria como una de las mejores administradoras. Aún existen retos por alcanzar, pero con el trabajo de todos se lograrán todos los objetivos.



Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar

CATÁLOGO DE TRÁMITES Y SERVICIOS



- Modificación de datos No Certificables
- Aplica para aportaciones realizadas a través de la app
- Aplica solo para titulares como modificaciones de datos no certificables

	PRESENCIAL	A DISTANCIA					
1 Certificación por desempleo IMSS							
2 Consulta o Reclamación							
3 Detalle de movimientos							
4 Domiciliación de Ahorro Voluntario							
5 Emisión de Constancias de ISR							
6 Estado de Cuenta							
7 Expediente de Identificación del Trabajador							
8 Informe Previsional							
9 Modificación de datos							
10 Modificación de datos por beneficiarios							
11 Orientación sobre Cuenta Individual							
12 Orientación y Promoción del Ahorro Voluntario							
13 Pago de Pensión Mínima Garantizada							
14 Pago de Pensión por Retiro Programado							
15 Registro por Unificación							
16 Registro Simple							
17 Reintegro de Recursos por Retiro Parcial IMSS							
18 Resumen de Saldo							
RETIRO DE RECURSOS							
19 Retiro de Ahorro Voluntario							
20 Retiro de Ahorro Voluntario por Beneficiarios							
21 Retiro Parcial de Recursos Excedentes por Concesión de Pensión							
22 Retiro Plan Privado de Pensiones IMSS 97							
23 Retiro por Desempleo IMSS							
24 Retiro por Desempleo ISSSTE							
25 Retiro por Edad (65 años) IMSS							
26 Retiro por Edad (65 años) ISSSTE							
27 Retiro por Matrimonio IMSS							
28 Retiro por Negativa de Pensión IMSS							
29 Retiro por Negativa de Pensión ISSSTE							
30 Retiro por Plan Privado de Pensiones IMSS 73							
31 Retiro por Plan Privado de Pensiones IMSS 73 por Beneficiarios							
32 Retiro por Plan Privado de Pensiones ISSSTE							
33 Retiro por Plan Privado de Pensiones ISSSTE por Beneficiarios							
34 Retiro Total de Recursos Excedentes por Concesión de Pensión							
35 Retiro Total de Recursos SAR-ISSSTE por Reingreso (Régimen del Artículo Décimo Transitorio)							
36 Retiro Total por Beneficiarios Recursos IMSS							
37 Retiro Total por Beneficiarios Recursos ISSSTE							
38 Retiro Total por Pensión Recursos IMSS							
39 Retiro Total por Pensión Recursos ISSSTE							
CUENTA INDIVIDUAL							
40 Separación de Cuentas IMSS							
41 Separación de Cuentas IMSS por Beneficiarios							
42 Separación de Cuentas ISSSTE							
43 Separación de Cuentas ISSSTE por Beneficiarios							
44 Transferencia entre SIEFORES (Régimen de Cuenta Individual)							
45 Traspaso de Cuenta Individual							
UNIFICACIÓN DE CUENTAS							
46 Unificación Activa-Activa							
47 Unificación de Cuentas ISSSTE							
48 Unificación de Cuentas ISSSTE por Beneficiarios							
49 Unificación de Recursos por Beneficiarios SAR92 IMSS (ICEFA-AFORE)							
50 Unificación de Recursos SAR92 IMSS (ICEFA-AFORE)							
51 Unificación Mixta							

Centro de Atención Telefónica 55 5062 05 55 en CDMX y al 800 400 1000 y 800 400 2000 en el territorio nacional en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y los sábados de 08:00 a 16:00 horas (Hora del Centro). Todos nuestros trámites son gratuitos. Para cualquier reclamación comuníquese a la CONDUSEF al teléfono 55-5340-0999 en la CDMX y al 800-999-8080 en el territorio nacional.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar



GOBIERNO DE MÉXICO





¿QUÉ HACEMOS EN LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE PENSIONISSSTE?

Por: Mtra. Palmira Sandoval Blasco*

El Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE) se encuentra constituido por una serie de áreas a través de las cuales materializa su misión fundamental que es la administración de cuentas AFORE y la inversión de los recursos del ahorro para el retiro de los Trabajadores depositados en ellas.

La Subdirección Comercial es una de esas áreas de naturaleza operativa, que tiene como objetivo principal la atracción de nuevas Cuentas Individuales hacia AFORE PENSIONISSSTE, mediante dos procesos fundamentales: el Registro y Traspaso de sus Cuentas Individuales, contando con una Fuerza Comercial constituida por 432 Agentes Promotores y un equipo de 38 funcionarios. Estos últimos brindan soporte normativo, operativo, tecnológico y estratégico a los Agentes Promotores que integran dicha fuerza que se encuentra en todos los estados del país, lo cual se traduce en una presencia comercial en 81 ubicaciones geográficas en la República mexicana.

Este importante grupo de especialistas en Retiro, Pensiones, Educación e Inclusión Financiera de AFORE PENSIONISSSTE acerca a los Trabajadores un modelo de asesoría previsional basado en la venta consultiva, donde se pone en el centro de las estrategias a nuestros clientes, construyendo para cada uno de ellos una asesoría personalizada y una relación de valor a largo plazo, haciendo patente el compromiso de la única Administradora pública y su objeto social: lograr mejorar las condiciones de retiro de los Cuentahabientes, fundamentalmente en la maximización de su Tasa de Reemplazo¹, que es el porcentaje que representa la pensión mensual estimada respecto del último salario base de cotización o del sueldo básico de cotización del Trabajador, según corresponda; siendo necesario resaltar que AFORE PENSIONISSSTE administra Cuentas Individuales de Trabajadores IMSS, ISSSTE e Independientes.

1. Disposiciones de carácter general que establecen el procedimiento para la construcción de los Indicadores de Rendimiento Neto de las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro, DOF, 02 de junio de 2022.



La Fuerza Comercial no solamente pone a disposición de los Trabajadores los trámites de Registro y Traspaso, sino también a través de la asesoría previsional brinda información relevante y oportuna a nuestros Cuentahabientes sobre la importancia del Ahorro Voluntario y Solidario, de la conformación y actualización de su Expediente de Identificación Electrónico, de las finanzas personales y la trascendencia del ahorro, gasto e inversión, en general, busca acompañarlos en su vida laboral para que logren un retiro exitoso y en las mejores condiciones económicas para ellos y sus familias.

Además de lo anterior, la Fuerza Comercial despliega el Programa AFORE PENSIONISSSTE Contigo, con el cual se brindan Pláticas Informativas y se establecen Módulos de Atención Itinerantes en entidades públicas y privadas, instituciones educativas y gremios sindicales, buscando poner al alcance de nuestros Cuentahabientes y del público en general los beneficios, servicios y trámites de AFORE PENSIONISSSTE.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar

TE INVITAMOS A FORMAR
PARTE DE NOSOTROS,

EN AFORE PENSIONISSSTE
EL QUE GANA ERES TÚ

¡ATRÉVETE
AGANAR





Y...¿CÓMO SE INVIERTE MI AHORRO PARA EL RETIRO?

Por: Mtro. Alejandro Aranda Jáuregui*



La Subdirección de Inversiones es el área encargada de diseñar e implementar la estrategia de inversión de la AFORE, es decir, define la composición de activos de inversión que tendrán las SIEFORE Generacionales en las que se invierte el ahorro para el retiro de nuestros Cuentahabientes. Nuestro objetivo es obtener rendimientos competitivos que permitan maximizar tu ahorro para alcanzar una pensión digna al momento de la jubilación.

Para garantizar que se incrementen lo máximo posible los recursos acumulados en las Cuentas Individuales y se logren las mejores condiciones al momento del retiro laboral, el equipo de inversiones desarrolla una estrategia de inversión considerando, entre otros factores, la edad que resta para alcanzar tu jubilación.

Nuestra filosofía de inversión es agresiva cuando los Cuentahabientes son jóvenes y capaces de soportar más riesgo, permitiendo potenciar sus ahorros; mientras que, conforme los Trabajadores se acercan a la jubilación, el riesgo de las inversiones se reduce progresivamente para preservar sus recursos ante cualquier eventualidad en los mercados financieros.

Considerando lo anterior, una pregunta recurrente entre nuestros Cuentahabientes es: Y... ¿Cómo invierten mi ahorro para el retiro? Para ello, te explicamos los principales conceptos para entender la naturaleza de las inversiones y definir la manera en la que AFORE PENSIONISSSTE invierte tus recursos.



¿Qué es una SIEFORE Generacional?

La SIEFORE es una Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro en términos de lo previsto en el artículo 41, fracción I, de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y su objeto es invertir los recursos provenientes de las cuentas individuales que reciban en los términos de las leyes de seguridad social. Para entender la figura de SIEFORE Generacional, es muy importante conocer los cambios realizados en el Sistema de Ahorro para el Retiro en 2019. El principal cambio consistió en la migración de un esquema multifondos hacia un modelo de ciclo de vida, que también se le denomina SIEFORES Generacionales.

En el esquema anterior, los Trabajadores se agrupaban en cinco SIEFORE conforme a un límite de edad, por lo que en la medida en que se superaba dicho límite, el Trabajador migraba a la siguiente SIEFORE. En el esquema de SIEFORES Generacionales se concentra a los Trabajadores en diez grupos, con cortes quinquenales de edad e identificados por el año de nacimiento. De esta manera permanecen en la misma SIEFORE a lo largo de su vida laboral y permite que los Cuentahabientes capturen los rendimientos de sus inversiones de largo plazo.

Las SIEFORE Generacionales brindan los siguientes beneficios para el Trabajador:

1. El Trabajador no cambiará de SIEFORE, sólo se modificará la composición de las inversiones de acuerdo con el perfil de riesgo.
2. Al permanecer en la misma SIEFORE no se interrumpen las inversiones de largo plazo, por lo que resulta positivo para el ahorro.
3. Se adapta una estrategia de inversión de largo plazo con la finalidad de obtener la mayor tasa de reemplazo posible.

Esquema de las SIEFORE Generacionales, al inicio de su implementación en 2019

SIEFORE	Básica Inicial	Básica 90-94	Básica 85-89	Básica 80-84	Básica 75-79	Básica 70-74	Básica 65-69	Básica 60-64	Básica 55-59	Básica de Pensiones
Rango de edad del Trabajador	< 25	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	≥ 65



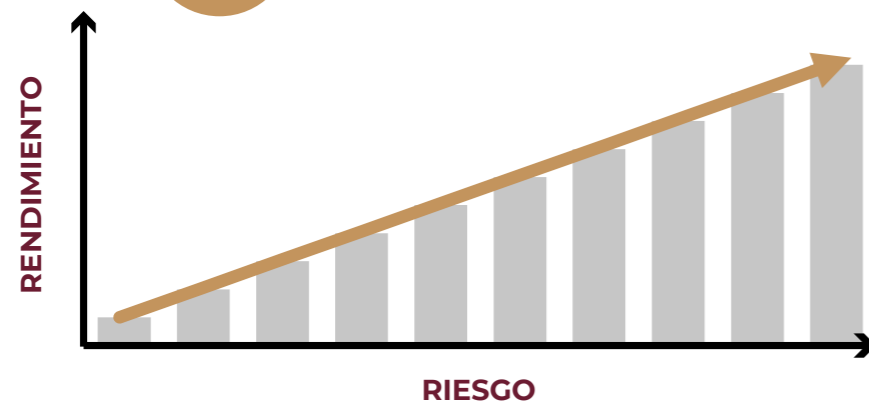
¿Qué tipo de inversiones existen?

En la actualidad existen una infinidad de activos objeto de inversión, siendo lo más común invertir en activos financieros. Generalmente los activos financieros se clasifican en dos grandes grupos: Renta fija y Renta variable.

- 1. Renta fija:** Existen diversas emisiones de este tipo de activos. La más común son los bonos, los cuales pueden ser tanto gubernamentales, como corporativos. En esta clase de Activo el inversionista se convierte en acreedor. Se considera que estos activos tienen un menor riesgo implícito.
- 2. Renta variable:** destacan las acciones emitidas por diversas empresas, los Certificados de Capital de Desarrollo (CKD's) y los Fideicomisos de Infraestructura y Bienes Raíces (FIBRAS), entre otros. En esta clase de Activo el inversionista se convierte en propietario de la empresa emisora y puede ser mayoritario o minoritario, dependiendo del porcentaje de acciones en circulación que posea. Se considera que estos activos tienen un mayor riesgo.



A mayor riesgo asumido, mayor podría ser el rendimiento obtenido



¿Cómo se invierte mi ahorro para el retiro?

PENSIONISSSTE cuenta con un portafolio diversificado de activos financieros de alta calidad, los cuales se encuentran distribuidos entre instrumentos de Renta fija y Renta variable. Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros Cuentahabientes la mejor relación riesgo-rendimiento.



Es importante que el Trabajador conozca a qué SIEFORE Generacional pertenece, ya que esto le permite identificar la estrategia de inversión que se está tomando de acuerdo con su perfil de riesgo. Las SIEFORE son rebalanceadas, de tal manera, que el riesgo de los portafolios de inversión disminuye conforme el Trabajador se acerca a su fecha de retiro.

Lo anterior implica que en las SIEFORE de los Trabajadores más jóvenes, las inversiones en activos financieros tendrán una mayor composición de instrumentos de Renta variable, que son considerados de mayor riesgo y rendimiento, mientras que, en las SIEFORE de los Trabajadores cercanos a la jubilación, estos activos son reemplazados por activos de menor riesgo como instrumentos de Renta fija, con el propósito que éstos lleguen a representar la mayor proporción cuando sea el momento de la jubilación, preservando así el ahorro ante fenómenos como la inflación o volatilidades en el mercado financiero.

Nuestro equipo invierte los recursos de los fondos de ahorro para el retiro con estricto apego y cumplimiento del Régimen de Inversión autorizado por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), permitiendo ofrecer la tranquilidad y seguridad de que tus recursos son invertidos de manera responsable.

*Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar*



IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN PENSIONISSSTE.



Por: Subdirección Integral de Riesgos

La Subdirección de Administración Integral de Riesgos (SAIR) del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE) es el área encargada de identificar, medir, monitorear, controlar e informar los riesgos —tanto internos como externos— a los que estén sujetos los procesos de inversión y la operación del Fondo en general. Para cumplir con este objetivo, la SAIR diseña políticas, procedimientos y metodologías siguiendo los más altos estándares internacionales y siempre en cumplimiento de los criterios normativos emitidos por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

En este sentido, la SAIR desempeña un papel fundamental en cuanto al cuidado de la administración de las Cuentas Individuales y de los recursos de los Trabajadores. En particular, sobre el proceso de inversión, es importante considerar la existencia de la relación entre riesgos y rendimientos. inequívocamente, se puede aseverar que entre mayores son los retornos

generados por una inversión, mayor es el riesgo asumido. Esta correlación se deriva de la naturaleza misma de las inversiones; es decir, la inversión de recursos no es más que la promesa de generación de valor en el futuro, ya sea a través del repago del capital y de los intereses o de la propia apreciación del activo. Entonces, dada la relación entre riesgo y rendimiento, es importante considerar una combinación óptima.

Adicionalmente, es importante considerar que existen distintos perfiles de riesgo; en otras palabras, la disposición a asumir pérdidas o minusvalías es distinta para cada persona¹. PENSIONISSSTE tiene solventado este punto junto con todas las AFORE, pues concentran a sus afiliados en diez grupos de corte quinquenal identificados. Por un lado, las minusvalías representan una depreciación—es decir, una disminución en el precio—de los activos. Éstas son parte del riesgo asumido en cualquier inversión. Por otro, las minusvalías se convierten en pérdidas una vez que se realiza la desinversión (o venta) de los activos depreciados.

tificados de acuerdo con el año de nacimiento (Sociedades de Inversión o SIEFORE). Esta distribución permite la adopción de estrategias más agresivas y, por consiguiente, con la posibilidad de obtener mayores rendimientos en el largo plazo para los Trabajadores más jóvenes, mientras que, para los Cuentahabientes cercanos al retiro —y con menor tiempo para recuperarse ante potenciales minusvalías— plantea un plan de inversión mucho más conservador.

Así, con el objetivo de optimizar la relación riesgo-rendimiento la SAIR evalúa, en términos generales, cinco tipos de riesgo:

- **De Mercado:** Son las pérdidas potenciales resultantes de los cambios en los precios de los instrumentos como bonos, acciones y divisas. Es decir, son minusvalías asociadas a los movimientos en las variables que inciden en la valuación de los activos financieros. Con el objetivo de dar seguimiento, la SAIR revisa e informa el estado que guardan las alarmas y los límites internos y normativos respecto a cada uno de los topes del régimen de inversión esta-



blecido por CONSAR. Adicionalmente, crea modelos y metodologías para estimar los impactos de los eventos macroeconómicos y financieros en las carteras de inversión. Para ello da seguimiento continuo a los eventos de mercado, con el fin de identificar e incluso anticiparse a la materialización de dichos riesgos.

- **De Liquidez:** Este riesgo se materializa cuando una de las partes sujetas al contrato de inversión asume consecuencias catastróficas o gravosas, tanto en términos económicos como reputacionales, para atender sus compromisos de pago en tiempo y forma. Para evitar la materialización de estos riesgos, la SAIR aplica dos tipos de controles. Por un lado, a través de metodologías internas, realiza el análisis de flujos de efectivo de las contrapartes con las que mantiene (o pretende mantener) inversiones. Así, se evalúa la capacidad de pago de corto y mediano plazo de dichas contrapartes. Por otro lado, la SAIR crea modelos para proyectar los recursos administrados, así como los montos que los Trabajadores podrían retirar (ya sea por retiro, matrimonio, desempleo, pen-



sión o cualquier otra causa). Es decir, el área estima los compromisos con los que el Fondo debe cumplir en el corto, mediano y largo plazo, a fin de establecer un mínimo de liquidez que permitirá al Fondo cubrir sus compromisos de pago a los Cuenta-habientes sin tener que asumir pérdidas por la necesidad de vender activos por debajo de su valor de mercado.

- **De Crédito:** Se deriva de la probabilidad de incumplimiento de las figuras: emisor, contraparte o sujeto de emisión del instrumento financiero en el que se invierte o se pretende invertir. Uno de los controles implementado en la SAIR para poder mitigar este tipo de riesgos es el análisis financiero, cuantitativo y cualitativo, de dichas figuras.



- **Legal:** Consiste en la probabilidad de incumplimiento de las disposiciones relacionadas con la administración e inversión de los recursos, de la emisión de resoluciones administrativas desfavorables, así como de la aplicación de sanciones. Entre los controles para este tipo de riesgos se encuentran la revisión y análisis de las normas y de su respectivo cumplimiento, así como la integración de previsiones en documentos y procesos de contratación de servicios de intermediación financiera.

Es importante mencionar que el objetivo de la SAIR no es eliminar todos los riesgos, pues esto es, literalmente, imposible. Sin embargo, lo importante es generar rendimientos atractivos con un nivel de riesgo adecuado que, en caso de que éste se materialice, no implique una pérdida severa para los Trabajadores.

En suma, el papel de la SAIR consiste en velar, en todo momento, por los intereses de los Trabajadores a través de la identificación, medición, seguimiento, control y revelación de los principales riesgos que podrían afectar a la SIEFORE. A su vez, de esta manera, contribuye con la optimización de la relación riesgo-rendimiento.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar

adverso relacionado con la operación de las cuentas e inversión de recursos a los que se encuentran expuestas las operaciones. El control más importante en este aspecto implica la gestión adecuada de las funciones; en otras palabras, se trata de cuidar y dar seguimiento al cumplimiento de políticas y protocolos relativos a la operación establecidos por AFORE PENSIONISSTE.



¿SABES CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE ACTUALIZAR EL EXPEDIENTE DE IDENTIFICACIÓN DE TU CUENTA DE AFORE PENSIONISSTE?



PROTEGES TUS DATOS Y ASEGURAS TU INFORMACIÓN

Los datos registrados en tu Cuenta **son seguros.**

El **Expediente de Identificación** se compone de tus datos biométricos, los cuales son la llave de tu información, además se solicitarán para cualquier trámite que hagas en tu Cuenta AFORE.

Puedes designar a tus **Beneficiarios**

Si llegaras a faltar, los beneficiarios que designaste pueden **recuperar los recursos** de tu Cuenta.

¿CÓMO TRAMITARLO?

Acude a cualquiera de nuestros **Centros de Atención al Público** con los siguientes documentos:



Identificación Oficial **Vigente**



CURP



Comprobante de **domicilio** (no mayor a 3 meses)



Nombre completo y CURP de tus **Beneficiarios**

¿Tienes dudas o requieres de más **información** acerca de tu **Expediente de Identificación?**

Escríbenos al correo atencion@pensionisste.gob.mx, nuestros Asesores Especializados te atenderán.

Centro de Atención Telefónica 55 5062 05 55 en CDMX y al 800 400 1000 y 800 400 2000 en el territorio nacional en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y los sábados de 08:00 a 16:00 horas (Hora del Centro). Todos nuestros trámites son gratuitos.

Para cualquier reclamación comunícale a la CONDUSEF al teléfono 55 5340 0999 en la CDMX y al 800 999 8080 en el territorio nacional.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar

¡Actualizar te hace ganar!

Puedes participar en los **Sorteos "Ahorra, Actualiza y Gana"** con AFORE PENSIONISSTE.



GOBIERNO DE MÉXICO



ISSSTE



PENSIONISSTE



SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

EL ÁREA ENCARGADA DE ACOMPAÑAR LAS ESTRATEGIAS DE AFORE PENSIONISSSTE EN BENEFICIO DE LOS TRABAJADORES.

Por: Mtro. César Tziman Peralta Guillén*

La Subdirección de Planeación Estratégica es una de las 10 áreas de apoyo con las que cuenta la Vocalía Ejecutiva de AFORE PENSIONISSSTE, la cual tiene fundamentada su operación en el Reglamento Orgánico del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado. Es la encargada de conducir, en coordinación con las otras áreas, el desarrollo de las actividades que se determinan en beneficio de los Cuentahabientes.

Por su misma naturaleza, la Subdirección de Planeación Estratégica es un área que interactúa prácticamente con todas las áreas del Fondo, ya que por sus manos pasa gran parte de la información que se genera, determina estrategias, da seguimiento y cumplimiento de las metas y objetivos planteados, además de generar material de interés, tanto para Trabajadores como para nuestros Cuentahabientes.

Para ello, la Subdirección se encuentra conformada por un equipo multidisciplinario que se encarga de lo siguiente:

- **Un primer equipo** es el encargado de dar seguimiento a los avances en el quehacer institucional de la AFORE; para ello, integra de manera periódica diversos informes y reportes que son presentados a los cuerpos colegiados de PENSIONISSSTE, o bien, a las áreas centrales del ISSSTE, Órganos Fiscalizadores y dependencias globalizadoras de la Administración Pública Federal. De igual forma, a través de ese equipo se da atención a diversos requerimientos que le son solicitados al Fondo en temas transversales de gobierno. Del mismo modo, se encarga de integrar mensualmente información cualitativa y cuantitativa sobre los indicadores operativos y financieros del Fondo.



- **Un segundo equipo** está dedicado a recopilar información a nivel nacional e internacional relacionada con los temas pensionarios, realizando estudios comparativos y prospectivos de la operación del Fondo. Adicionalmente, se encuentra dedicado a realizar los cálculos de pago de pensión cuando los Trabajadores se retiran bajo el esquema de “retiros programados”.



- **Un tercer equipo** está orientado a trabajar sobre temas de gran interés para nuestros Cuentahabientes, como realizar el cálculo para la distribución del Remanente de Operación (ROP) que es repartido a través de dos modalidades: reparto diferenciado y el sorteo “Ahorra, Actualiza y Gana con AFORE PENSIONISSSTE”. Adicionalmente, se encarga de la elaboración de la estructura de comisiones que cobra el Fondo, así como del Programa de Reservas con las que esta Administradora debe contar para asegurar su operación. También es el área encargada de la elaboración del Plan Anual de Labores, así como del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Fondo.



- **Y el cuarto equipo** está orientado a todos los temas de comunicación y difusión de la AFORE, ya sea a través de nuestras redes sociales:

- > Facebook: PENSIONISSSTE
- > Twitter: @PENSIONISSSTE_
- > YouTube: PENSIONISSSTE

o bien, a través de la página institucional www.gob.mx/pensionissste. En esta área es donde se elabora toda la comunicación comercial del Fondo y se organizan diversos eventos en donde participa el Vocal Ejecutivo y diversas autoridades; de igual forma, es el área responsable de la imagen institucional, diseño de materiales, la coordinación del webinar En línea contigo, la edición de la revista #AhorradorInteligente, la participación en eventos y ferias, así como de la vinculación institucional.



Adicionalmente, la Subdirección de Planeación Estratégica es la responsable del flujo de información y de garantizar su consistencia. En conjunto con el área de Operaciones y Sistemas revisa la integridad de la información que se incorpora a diversos reportes e informes, y que, a su vez, se da a conocer a nuestros Cuentahabientes. De igual forma, de la mano con la Subdirección Especializada de Atención al Público y de la Subdirección Comercial, participa en la determinación de la Estrategia Comercial, de Educación e Inclusión Financiera y de las acciones de apoyo para mejorar los ejes estratégicos planteados por la actual administración de PENSIONISSSTE: mejorar la atención y la calidad del servicio; ser un referente en el tema de promoción del Ahorro Voluntario; y continuar siendo un referente en los temas de Educación e Inclusión Financiera. Con la Subdirección de Finanzas y Administración se coordina para la apertura de nuevos Centros de Atención al Público (CAP's), para verificar que la imagen institucional se aplique de manera correcta y para revisar información presupuestal que es reportada a diversas instancias. Con la Unidad de Supervisión participa de manera activa para dar seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos que se ha planteado el Fondo y con la Contraloría Normativa se vincula para la validación de todo el material informativo que es difundido, el cual además debe ser reportado a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

Es importante recordar que el camino que no se encuentra definido, no se puede medir, y todo aquello que no es medible no se puede mejorar, por lo que este equipo se encuentra comprometido para que, en cumplimiento a sus atribuciones y responsabilidades que tiene asignadas, las actividades del Fondo tengan un rumbo determinado con un ritmo medible establecido para generar los mejores resultados.

Desde nuestra trinchera seguiremos trabajando para que, con nuestras labores cotidianas alcancemos la meta máxima que tenemos como Institución, como Trabajadores y como Cuentahabientes, que es la de **maximizar el beneficio de tus ahorros**.

*Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar*



¿QUÉ HACE LA **SUBDIRECCIÓN JURÍDICA** DE AFORE PENSIONISSSTE?

Por: Lic. María José Martino Manzo*

La Subdirección Jurídica del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE), funge como un área de asesoría, difusión normativa, representación y defensa legal de PENSIONISSSTE ante los órganos jurisdiccionales o administrativos en los que sea parte, contestando los requerimientos de información relacionada con las Cuentas Individuales que administra.

De esta manera vela por los intereses del Fondo, además de coadyuvar en todo momento con las áreas administrativas en los siguientes temas:



- Defensa jurídica en materia laboral, administrativa, civil, penal, fiscal, etc., con la elaboración de escritos, contestaciones, demandas, informes, ofrecimiento de pruebas, alegatos, apelaciones o cualquier otro documento jurídico.
- Asistencia a audiencias, citas y notificaciones ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en representación de los intereses del Fondo.
- Asesoría normativa y divulgación de notas en temas laborales, de administración pública, sistemas de ahorro para el retiro, adquisiciones y arrendamiento, financiera y de inversión, corporativa y societaria, propiedad industrial, penal y fiscal, notarial, transparencia, amparo, etc.
- Revisión y dictaminación de contratos y convenios en materia de adquisiciones y arrendamiento, así como en materia de intermediación financiera.
- Gestión y solicitud de poderes de los servidores públicos de las áreas administrativas del Fondo.
- Da cumplimiento a las Leyes de Transparencia y Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados, dando seguimiento a las acciones y obligaciones relacionadas con las solicitudes de información y a las establecidas en el Sistema Nacional de Transparencia.

La participación de la Subdirección Jurídica es de gran relevancia, pues le permite a PENSIONISSSTE y a quienes lo componen realizar actividades informadas y apegadas a la normativa aplicable, al procurar el cumplimiento del principio constitucional de legalidad, asimismo, al momento de ejercer la representación legal busca salvaguardar el objeto primordial de PENSIONISSSTE, el cual se encuentra alineado con los intereses de los Cuentahabientes, con el objetivo de otorgar un mejor rendimiento y administración de los recursos que se encuentran depositados en sus cuentas individuales para obtener un retiro digno.

*Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar*



DIRECTORIO

ESTE ES EL EQUIPO DE PROFESIONALES DE AFORE PENSIONISSSTE QUE ESTÁ A CARGO DE LAS ÁREAS QUE

TRABAJAN PARA PROCURARTE UN MEJOR RETIRO LABORAL.



Mtro. Edgar Díaz Garcilazo

Vocal Ejecutivo de AFORE PENSIONISSSTE



Lic. Aldo César Espinosa Hernández

Subdirector Especializado de Atención al Público



Mtra. Palmira Sandoval Blasco

Subdirectora Comercial



Mtro. Alejandro Aranda Jáuregui

Subdirector de Inversiones



Mtro. Hugo Jair Sánchez Otero

Responsable del Área de Riesgos



Mtro. César Tziman Peralta Guillén

Subdirector de Planeación Estratégica



Lic. María José Martino Manzo

Subdirectora Jurídica



Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel

Subdirector de Operaciones y Sistemas



Mtro. Salvador Montero Domínguez

Titular de la Unidad de Supervisión



Mtro. Oberlin Burgos Morales

Subdirector de Finanzas y Administración



Lic. Simón Geluda Karakowsky

Contralor Normativo

El centro de nuestra estrategia **eres tú.**



LAS MISIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SISTEMAS

Por: Ingeniero Gabriel Barrón Montiel*



Como parte de la estructura de AFORE PENSIONISSSTE, la Subdirección de Operaciones y Sistemas tiene dentro de sus principales funciones dos misiones:

La primera; conducir la apertura, administración y operación de las Cuentas Individuales. Esto comprende las acciones para administrar las cuotas y aportaciones correspondientes a las Cuentas Individuales, dirigir la individualización de las cuotas y aportaciones destinadas a las Cuentas Individuales, así como los rendimientos derivados de la inversión de las mismas y el registro contable de las aportaciones de la Subcuenta del Fondo de la Vivienda, individualizar la información relativa a los Bonos de Pensión del ISSSTE; así como difundir a los Trabajadores la información relacionada con los movimientos de recursos y datos de su Cuenta Individual, mediante la emisión del estado de cuenta.

La segunda; revisar y gestionar todo lo necesario para que la plataforma tecnológica requerida esté disponible para que las diferentes áreas puedan realizar sus funciones diarias; sobre todo aquellas que atienden a nuestros Cuentahabientes como son las Subdirecciones de Atención Especializada de Atención al Público y la Comercial, a través de insumos tecnológicos como comunicaciones, sistemas, bases de datos, equipos de cómputo, acceso a internet y redes.

Es en estos puntos que la Subdirección de Operaciones y Sistemas está comprometida a brindar un servicio eficiente a todas las áreas de PENSIONISSSTE, con la finalidad de que, a su vez, se puedan otorgar mejores servicios a nuestros Cuentahabientes, mejorando los sistemas de información, ofreciendo más y mejores formas de empezar a solicitar trámites y citas a través de los medios electrónicos, cuidando la seguridad, la secrecía y la integridad de la información de las Cuentas Individuales.

Tenemos la responsabilidad de enviar oportunamente los estados de cuenta a través del correo electrónico y por medio del servicio postal a todos los Cuentahabientes que así lo solicitaron, con mensajes en donde les brindamos información valiosa sobre sus ahorros y los beneficios de estar con AFORE PENSIONISSSTE, como el depósito del Remanente de Operación, el envío de tarjetas del Ahorro Voluntario, así como noticias sobre el Sorteo "Ahorra, Actualiza y Gana", en donde pueden incrementar su ahorro para el Retiro.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar





EN LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN DETECTAMOS ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA OFRECER UN MEJOR SERVICIO AL CUENTAHABIENTE

Por: Mtro. Salvador Montero Domínguez*

Conforme a nuestro marco normativo, el Reglamento Orgánico del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, en su artículo 166, establece las funciones y competencia de la Unidad de Supervisión, que en términos de política pública las podemos englobar de la siguiente manera:

- **Vigilamos el cumplimiento** de procedimientos, lineamientos y políticas de PENSIONISSSTE en materia operativa, financiera, de inversiones, de atención comercial, y administrativa, así como a determinar acciones que permitan optimizar dichos procesos.
- **Evaluamos y hacemos recomendaciones** tendientes a mejorar procesos y políticas.
- **Analizamos y evaluamos la información** necesaria para atender los requerimientos de nuestro órgano regulador, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR), así como de otras instancias de control.

En ese contexto y con el propósito de que la Unidad de Supervisión agregue mayor valor, contribuya a determinar áreas de oportunidad y de mejora continua a las diferentes estrategias, políticas y procesos sustantivos y estratégicos de AFORE PENSIONISSSTE; en la administración del Maestro Edgar Díaz Garcilazo, Vocal Ejecutivo, hemos decidido crear un **nuevo Modelo de Supervisión**.

En primer lugar, hemos decidido pasar de una supervisión reactiva que solamente valida y corrige el producto o parte final de un proceso, estrategia o política a un **modelo de supervisión preventiva**, que revisa y valora un problema, para llevar a cabo toda una intervención de todo el proceso de diseño e instrumentación de una estrategia o política. Posteriormente, establecemos mecanismos de control de seguimiento y evaluación, con métricas e indicadores que nos permiten valorar los cambios instrumentados.

En esta intervención revisamos y proponemos correcciones a procesos, vemos áreas de oportunidad que nos permitan optimizar esfuerzos, estructuras de organización y recursos, también proponemos automatizar interfases o partes sustantivas de estos mismos procesos.

En el ámbito correctivo, referente a las observaciones o sanciones que nos puede señalar el órgano regulador, revisamos todo el proceso desde la solicitud de información, a efecto de encontrar áreas de oportunidad que nos permita proponer estrategias de mejora para resolver la causa raíz de las inconsistencias encontradas. Ello nos permite tener un mapa estratégico de las áreas en las que debemos mejorar.

En lo que se refiere a la supervisión a Centros de Atención al Público, tam-

bién hemos diseñado e instrumentado un Modelo de Evaluación de la Calidad en la Atención que se brinda a los Cuentahabientes. Esta estrategia tiene como objetivo verificar si las condiciones de operación y de calidad en la prestación del servicio son las idóneas y se ajustan a la normatividad aplicable.

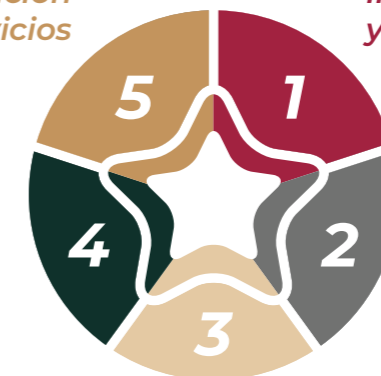
En nuestro Modelo nos enfocamos en evaluar la infraestructura, que todas las acciones y procesos que se llevan a cabo para la atención cumplan con parámetros o niveles de servicio óptimos en el tiempo en que atendemos, la oportunidad en la que resolvemos las solicitudes del servicio, el trato hacia nuestros clientes, en especial a grupos vulnerables, teniendo en cuenta cinco factores que dan sustento a este modelo de supervisión y evaluación de la atención al Cuentahabiente.

Calidad en la prestación de los servicios

Imagen institucional y espacios físicos

Efectividad en la atención

Equipamiento e infraestructura



Talento institucional

Este **Modelo de Supervisión** nos ayuda de una mejor manera a explicar la nueva estrategia de intervención de la Unidad de Supervisión, cuyo objetivo primordial es contribuir a este proceso de cambio y transformación que vive hoy en día AFORE PENSIONISSSTE.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar



ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS PARA TI.

Por: Mtro. Oberlin Burgos Morales*



Las operaciones financieras, así como la atención al público en nuestros 58 Centros de Atención al Público (CAP) ubicados a lo largo del territorio nacional, requieren de una cantidad importante de recursos presupuestales, tecnológicos, humanos, materiales y de servicios, que deben ser suministrados de manera oportuna y sin interrupciones. Para lograrlo, la Subdirección de Finanzas y Administración (SFyA) realiza los procesos de contratación de los diversos proveedores de servicios, ejecuta los pagos administrativos en general y administra los recursos humanos, incluidos los que forman parte de la fuerza de atención al público.

Esta administración de los recursos presupuestales de AFORE PENSIONISSSTE, se realiza bajo consideraciones de eficiencia, eficacia, transparencia y equidad, a fin de cubrir todas las necesidades que le son requeridas para la oportuna y adecuada prestación de los servicios a los Cuentahabientes.

En la búsqueda permanente de un equilibrio presupuestal entre los ingresos y gastos de AFORE PENSIONISSSTE, la SFyA emplea de forma eficiente los recursos, con el fin de obtener una diferencia positiva en la balanza de los ingresos y los gastos, y con ello obtener una utilidad en la operación del Fondo, que a diferencia del resto de las AFORE privadas, esta utilidad



no se reparte entre los socios de la compañía, en PENSIONISSSTE se distribuye entre sus Cuentahabientes, y es conocida como Remante de Operación (en 2022 se repartieron 678.3 millones de pesos). Esto es posible gracias a que este Fondo es un organismo público con sentido social y sin fines de lucro.

Adicional a lo anterior, nuestra área de finanzas desempeña una labor fundamental en el cierre de las operaciones financieras realizadas durante el día, revisa y valida que dichas operaciones sean consistentes, es decir, en términos muy amplios, verifica y valida que las transacciones entre valores y recursos monetarios pactados por el área de Inversiones sean correctas, para después reportar estos movimientos ante la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y de esta manera cumplir con la regulación que nos aplica.

En la SFyA nos esforzamos por contribuir en la atención de todas las necesidades que las distintas áreas del Fondo manifiestan en beneficio de nuestros Cuentahabientes, a la par del cuidado del gasto para no afectar el equilibrio financiero y el monto del remanente de operación de AFORE PENSIONISSSTE.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar



CONTRALORÍA NORMATIVA

EL ÁREA QUE VIGILA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD POR AFORE PENSIONISSSTE

Por: Lic. Simón Geluda Karakowsky*

El artículo 30 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR) prevé que cada AFORE debe contar con un Contralor Normativo. El Contralor Normativo es una figura de gran relevancia en el Sistema de Ahorro para el Retiro, rinde cuentas únicamente a la Asamblea de Accionistas y al Órgano de Gobierno de la Administradora, que en caso de PENSIONISSSTE es la Comisión Ejecutiva, por lo que no está subordinado a ningún otro órgano social, al Director General o a cualquier otro funcionario de la AFORE. El rol del Contralor Normativo es proteger los intereses de los Trabajadores y vigilar el cumplimiento del programa de autorregulación, el cual contiene las actividades de los principales funcionarios y las normas a las que éstos deben sujetarse, así como las acciones correctivas aplicables en caso de incumplimiento.

El Contralor Normativo es funcionario de primer nivel dentro de la estructura de AFORE PENSIONISSSTE, cuya

única y principal responsabilidad corresponde a “vigilar que los funcionarios y empleados de la misma cumplan con la normatividad externa e interna que sea aplicable”.

El Contralor Normativo establece por medio de su Plan de Funciones, las actividades de evaluación, revisión, verificación y vigilancia respecto al cumplimiento de la normatividad, así como aquellas medidas para preservar el cumplimiento del Programa de Autorregulación de AFORE PENSIONISSSTE, este programa, que es obligación del Fondo, debe estar orientado a garantizar el cumplimiento de la normatividad, la eficiente operación del Fondo y la protección de los intereses de los Trabajadores, así como a evitar todo tipo de operaciones que impliquen conflictos de interés y uso indebido de información privilegiada. La función del Contralor Normativo no incluye actividades de auditoría externa o interna ni de procesos operativos que impliquen llevar a cabo funciones pro-

pias de la Administradora y las Sociedades de Inversión.

El Plan de Funciones del Contralor Normativo del PENSIONISSSTE contiene 154 actividades definidas en las Disposiciones de carácter general aplicables a los contralores normativos como procesos de observación:



Como se desprende de la figura anterior, la función de la Contraloría Normativa abarca la vigilancia en materia operativa, financiera, comercial y de servicios, así como de las demás que se relacionen con el funcionamiento y objeto del Fondo y las Sociedades de Inversión, así como aprobar previamente a la celebración de los convenios o contratos que éste pretenda celebrar con cualquier empresa que tenga nexo patrimonial o control



administrativo respecto de AFORE PENSIONISSSTE.

El Contralor Normativo debe informar a CONSAR y a la Comisión Ejecutiva de AFORE PENSIONISSSTE las irregularidades que detecte durante la aplicación del Plan de Funciones, a fin de que ese Órgano de Gobierno dicte las acciones que considere necesarias para subsanar las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro en que el Fondo hubiere incurrido.

Las áreas responsables de AFORE PENSIONISSSTE están obligadas a aplicar acciones para solucionar los incumplimientos a la normatividad interna y externa detectados y reportados por el Contralor Normativo.

Cabe resaltar que, con base en su Plan de Funciones o los Programas de Corrección que presente el Fondo a CONSAR para informar, por conducto del Contralor Normativo de incumplimientos detectados a la normatividad aplicable, el Contralor Normativo debe dar seguimiento a las acciones, políticas y procesos que el Fondo implemente para solucionar los incumplimientos detectados.

Cualquier función distinta a la de vigilancia, en los términos definidos por la LSAR, implica un conflicto de interés para el Contralor Normativo, así como el desvío de su función y obligación hacia los Trabajadores.

*Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar*



Glosario de Términos*

del Sistema de Ahorro para el Retiro



AFORE

Instituciones financieras que se dedican a administrar las Cuentas Individuales y a canalizar los recursos de las subcuentas que las integran en términos de las leyes de Seguridad Social. También se encargan de administrar las Sociedades de Inversión Especializadas (SIEFORES), las cuales producen rendimientos.

Ahorro

Es la diferencia entre el ingreso y el consumo y/o la asignación programada de una parte del ingreso para resguardo temporal.

Ahorro Voluntario

Es el ahorro adicional a la Cuenta Individual de AFORE y que, dependiendo de los objetivos y prioridades, puede servir para un gasto, una inversión futura o para aumentar el monto de tu pensión.

Ahorro Solidario

Es un derecho de los Trabajadores afiliados al ISSSTE. Con él se pueden incrementar los fondos para el retiro a través de Aportaciones Voluntarias y, en caso de decidirlo hacer, la Dependencia donde trabajas también realizará una aportación a tu cuenta AFORE.

Beneficiarios

Persona o personas que se hacen acreedores a la pensión y/o a los recursos depositados en la Cuenta Individual de un Trabajador en caso de fallecer. Existen dos tipos de beneficiarios: los legales y los sustitutos.

Comisión

Monto cobrado por las AFORE como pago por el servicio de administración, resguardo e inversión de los recursos de la Cuenta Individual.

Cuenta Individual

Es la cuenta personal y única que pertenece a cada Trabajador y donde se depositan las cuotas y aportaciones obligatorias correspondientes al ahorro para el retiro, que realiza el patrón, el Gobierno Federal y el titular. En ella también se acumulan los recursos realizados de manera voluntaria. Esta cuenta es administrada por PENSIONISSSTE o las AFORE.

Fondos de Inversión

El fondo se integra con el dinero de las personas. Una entidad, cobrando comisiones, se ocupa de invertirlo en una serie de activos como acciones, valores gubernamentales, obligaciones bancarias, títulos de renta fija, derivados o una combinación de todos éstos. El objeto de los fondos de inversión es dar una mayor rentabilidad a los participantes y reducir los riesgos de pérdidas mediante la diversificación en varios valores.

Interés

Beneficio que produce el capital o precio que hay que pagar por un préstamo. Se expresa generalmente como un porcentaje.

Pensión

Es la compensación económica permanente que recibe un Trabajador retirado por parte de instituciones de Seguridad Social o negocios financieros especializados, como las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE).





Pensión Garantizada

Pensión mínima a la que tiene derecho un Trabajador afiliado al IMSS o al ISSSTE, después de cumplir con los requisitos previstos en las Leyes de Seguridad Social.

Régimen de Inversión

Conjunto de instrumentos y límites que establece la CONSAR a las AFORE para que se inviertan los recursos de los Trabajadores con base en los mismos.

Rendimiento

Son las ganancias o intereses generados por la inversión de los recursos de los Trabajadores realizada por las AFORE.

Remanente de Operación (ROP)

Son los recursos excedentes que AFORE PENSIONISSSTE obtiene una vez que ha cubierto los gastos de administración, operación y reservas normativas del ejercicio fiscal correspondiente.

Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)

Está basado en Cuentas Individuales en las que contribuyen el Trabajador, el patrón y el Gobierno Federal. Cada Trabajador se hace acreedor a una pensión al final de la vida laboral en función de los ahorros acumulados.

Tasa de Reemplazo

Es el porcentaje del monto que recibirá el Trabajador como pensión en proporción de su último salario cotizado.

Unidad de Medida y Actualización (UMA)

Es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas y en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

*Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos.
Infórmate en www.gob.mx/consar*



AFORE PENSIONISSSTE

Si requieres más **información u orientación** sobre trámites y servicios, ponemos a tu disposición los siguientes datos de contacto donde con gusto te atenderemos.

CONTÁCTANOS



www.pensionissste.gob.mx



Ciudad de México: 55-5062-0555
Interior de la República: 800-400-1000 y 800-400-2000



<https://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html>



atencioncomercial@pensionissste.gob.mx
atencion@pensionissste.gob.mx



55-5062-0555



PENSIONISSSTE



@PENSIONISSSTE_



PENSIONISSSTE

De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y sábados de 08:00 a 16:00 horas
(Hora del Centro).

Todos nuestros trámites son gratuitos.
Para cualquier reclamación comunícate a la CONDUSEF al teléfono 55-5340-0999 en la CDMX y al 800-999-8080 en el territorio nacional.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar



GOBIERNO DE
MÉXICO



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



PENSIONISSSTE
FONDO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS
TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO



**En AFORE PENSIONISSSTE
celebramos nuestro 15 aniversario,**
desde 2007 estamos comprometidos
con los ahorros para el retiro de las y
los **trabajadores mexicanos.**

*El centro de nuestra
estrategia eres tú.*

**¡Gracias por confiar en nosotros,
la única Administradora pública
del Sistema!**

Centro de Atención Telefónica 55 5062 05 55 en CDMX y al 800 400 1000 y 800 400 2000 en el territorio nacional en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y los sábados de 08:00 a 16:00 horas (Hora del Centro).
Todos nuestros trámites son gratuitos.
Para cualquier reclamación comuníquese a la CONDUSEF al teléfono 55-5340-0999 en la CDMX y al 800-999-8080 en el territorio nacional.

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en www.gob.mx/consar



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



PENSIONISSSTE
FONDO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS
TRABAJADORES AL SERVIDOR DEL ESTADO