



AFORE
PENSIONISSTE

TRÁMITES Y SERVICIOS

GUÍA DE CONSULTA

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



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
**GOBIERNO DE
MÉXICO**



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



PENSIONISSTE
FONDO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS
TRABAJADORES AL SERVIDO DEL ESTADO

GUÍA DE **CONSULTA**

La Guía de Consulta de Trámites y Servicios, contiene la información actualizada y conforme a normatividad, de los requisitos, documentos y plazos, de los trámites y servicios que otorga AFORE PENSIONISSSTE a través de sus canales de atención presencial y no presencial.

¿QUIÉNES SOMOS?

El Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, PENSIONISSSTE, es la única Administradora de Fondos para el retiro 100% pública.

Surge con la Ley del ISSSTE de 2007, para ofrecer un vehículo de ahorro a los trabajadores e inició operaciones en abril de 2008.

La misión de AFORE PENSIONISSSTE es contribuir a la mejora de las condiciones económicas de nuestros cuentahabientes al momento de su retiro mediante rendimientos competitivos que incrementen su ahorro, así como proporcionar servicios de calidad.



PENSIONISSSTE

1258-1710AG015

ÍNDICE

Información No Afiliados	1
Registro de Cuenta Individual	2
Traspaso de Cuenta Individual	3
Cancelación de Traspaso de AFORE	4
Expediente de Identificación del Trabajador	5
Modificación de datos	6
Resumen de saldo	7
Reposición de Estado de Cuenta	8
Detalle de movimientos	9
Generación de NIP	10
Cambio de régimen y/o reclasificación de saldos	11
Unificación SAR ISSSTE	12
Unificación de Recursos SAR 92 IMSS	13
Unificación Mixta (IMSS - ISSSTE)	14
Unificación activa – activa	15
Separación de Cuentas ISSSTE	16
Separación de Cuentas IMSS	17
Orientación y Promoción del Ahorro Voluntario	18
Solicitud o reposición de Tarjeta de Ahorro Voluntario	19
Domiciliación de Ahorro Voluntario	20
Cancelación de Domiciliación	21
Retiro por Desempleo ISSSTE o IMSS	22
Retiro por Matrimonio IMSS	23
Retiro de Ahorro Voluntario	24
Retiro Total ISSSTE, IMSS o Planes Privados	25
Retiro por 65 años y más	26
Retiro por Institutos Cruzados	27
Pago de Pensión Mínima Garantizada	28
Pago de Pensión por Retiro Programado	29
Cambio de contraseña del Portal	30
Emisión de Constancia de ISR	31
Orientación sobre Cuenta Individual	32
Informe Previsional	33
Recepción de Quejas, Consultas y Aclaraciones	34
Reintegro de Recursos por Retiro por Desempleo IMSS	35
Transferencia entre SIEFORES (Régimen de Cuenta Individual)	36
Trámites por terceros	37

INFORMACIÓN NO AFILIADOS

Las Administradoras tienen como objeto, abrir, administrar y operar cuentas individuales en las que se reciban recursos de los trabajadores no afiliados, o que no se encuentren inscritos en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, que así lo deseen. Asimismo, las Disposiciones en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, señalan que las Administradoras deberán proporcionar a los Usuarios que presenten una Solicitud de Servicio ante una Administradora, información actualizada, conforme a la normatividad, vigente y homogénea en sus distintos canales de atención, respecto de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la administración de las cuentas individuales, sus derechos en materia de seguridad social y de las Solicitudes de Servicio presentadas por los mismos, así como de los requisitos, documentos y plazos contemplados en la normatividad aplicable.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

Este trámite se puede realizar de manera presencial en cualquier Centro de Atención al Público del PENSIONISSSTE, así como en las Oficinas Móviles y de forma no presencial a través del Centro de Atención Telefónica, Correo Electrónico, Chat y WhatsApp. Todos los trámites son gratuitos.

REGISTRO DE CUENTA INDIVIDUAL

Garantizar que las y los trabajadores afiliados a algún instituto de seguridad, así como los independientes, ejerzan su derecho a contar con una Cuenta Individual, en la Administradora de su elección debidamente informada.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la / el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente

en original);

- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular;
- Recibo de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

3. Constancia de Clave Única de Registro de Población (CURP).

4. Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), o Cédula de identificación fiscal, o Constancia de Registro en el RFC, o Constancia de situación fiscal.

5. Constancia de número de Seguridad Social, NSS (trabajadores afiliados al IMSS).

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555

En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

TRASPASO DE CUENTA INDIVIDUAL

Garantizar que las y los trabajadores afiliados a algún instituto de seguridad, así como los independientes, ejerzan su derecho a traspasar su Cuenta Individual, en los términos previstos en la normatividad aplicable, a la Administradora de su elección debidamente informada.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la / el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);

- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular;
- Recibo de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

3. Constancia de Clave Única de Registro de Población (CURP).

4. Estado de cuenta de tu AFORE del último periodo con Folio (forzosamente en original) *

En caso de menores de edad:

5. Identificación Oficial de quien ejerza la patria potestad (forzosamente en original).

6. Acta de nacimiento del menor de edad (forzosamente en original).

***Importante.** Para este trámite se puede omitir el Estado de Cuenta de tu AFORE si cuentas con Expediente de Identificación del Trabajador o Expediente Móvil.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

CANCELACIÓN DE TRASPASO DE AFORE

Solicitar la cancelación de la solicitud de Traspaso cuando así lo desee el titular de la cuenta, en el plazo establecido.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

EXPEDIENTE DE IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR

Trámite mediante el cual se genera un Expediente de Identificación del Trabajador en el Sistema de Ahorro para el Retiro y sirve para realizar de manera ágil y segura todos los trámites relacionados con su Cuenta Individual.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Acta de nacimiento;
- Certificado de Nacionalidad mexicana;
- CURP
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la / el Usuario, ante PENSIONISSSTE;

- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);
- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular;
- Servicio de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

3. Durante el trámite podrás realizar la designación de tus beneficiarios. A falta de Beneficiarios Legales** presentar: Nombre, Clave Única de Registro de Población (CURP) de los Beneficiarios Sustitutos a designar (en caso de querer registrarlos). También es necesario presentar la cédula emitida por RENAPO.

4. Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), o Cédula de identificación fiscal, o Constancia de Registro en el RFC, o Constancia de situación fiscal.

** Se entiende como beneficiarios legales al cónyuge, concubina, concubinario, hijos menores de edad o mayores que tengan alguna discapacidad y los ascendientes que dependan económicamente del trabajador.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

MODIFICACIÓN DE DATOS

Trámite mediante el cual se corrigen o actualizan los datos personales registrados en la Cuenta Individual del Trabajador, por ejemplo: nombre, CURP, RFC, entidad y fecha de nacimiento, domicilio, correo electrónico, número telefónico o cualquier otro que se haya proporcionado a la AFORE y sirve para actualizar o modificar datos del Expediente de Identificación del Trabajador asociado a la Cuenta Individual.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Para modificación de nombre, CURP, fecha o entidad de nacimiento, nacionalidad o sexo:

- Acta de nacimiento;
- CURP;
- Carta de naturalización, y/o
- Certificado de Nacionalidad mexicana.

3. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente. Los datos no certificables son: Correo electrónico; número telefónico; domicilio y RFC.

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la/el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);
- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular.
- Recibo de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

4. Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), o Cédula de identificación fiscal, o Constancia de Registro en el RFC, o Constancia de situación fiscal.

5. En su caso, "Certificación de Datos IMSS".

*Si se van a designar beneficiarios, CURP impresa de las personas a designar.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

RESUMEN DE SALDO

Trámite mediante el cual la/el Trabajador, solicita el estado a la fecha de la consulta, del saldo de su cuenta individual administrada por PENSIONISSSTE.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

REPOSICIÓN DE ESTADO DE CUENTA

Trámite mediante el cual la o el Trabajador, solicita la reimpresión del estado de cuenta de algún cuatrimestre vencido, de su cuenta individual administrada por PENSIONISSSTE.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

DETALLE DE MOVIMIENTOS

Trámite mediante el cual la / el Trabajador, obtiene el detalle de los movimientos registrados en su cuenta individual administrada por PENSIONISSSTE, a la fecha de la consulta.

Accede mediante un dispositivo electrónico con acceso a internet a AFORE Móvil y AforeWeb.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

GENERACIÓN DE NIP

El NIP (Número de Identificación Personal), permite realizar operaciones relacionadas con la Cuenta Individual de manera segura a través de AforeWeb. Para obtenerlo, las y los Trabajadores cuya cuenta individual sea administrada por PENSIONISSSTE, tendrán que acudir a cualquiera de nuestros Centros de Atención al Público, a fin de que una Asesora o Asesor Previsional gestione su generación.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

CAMBIO DE RÉGIMEN Y/O RECLASIFICACIÓN DE SALDOS

Trámite para trabajadoras/trabajadores ISSSTE con impacto Data Mart como Décimo Transitorio y Cuenta Individual en régimen de contribución definida, que no cuenten con bono de pensión o que éste no se encuentre redimido. Requiere como condición previa la conformación del Expediente de Identificación.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

UNIFICACIÓN SAR ISSSTE

Trámite mediante el cual se identifican los recursos depositados en las Cuentas Individuales que pertenecen a un mismo Trabajador y se unifican para que se le acrediten los recursos que le corresponden.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de acreditación de recursos:

- ICEFA;
- Hoja única o constancia de servicios;
- Escrito patronal;
- Talón de pago.

**El plazo para la conclusión del proceso de Unificación de Cuentas puede interrumpirse cuando los Institutos de Seguridad Social requieran llevar a cabo alguna operación respecto de las Cuentas Individuales, lo cual les será informado por las AFORE o bien, cuando éstas últimas requieran llevar a cabo algún proceso previo a la conclusión de la unificación. En todo momento la AFORE deberá proporcionar al Trabajador, cuando éste lo solicite, el estatus de su trámite.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

UNIFICACIÓN DE RECURSOS SAR 92 IMSS

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de aportaciones al SAR (SAR02, SAR03 y SAR04):

- Estado de cuenta del banco-ICEFA, que administró la cuenta de retiro;
- Constancia de aportación al SAR;
- Designación de beneficiarios.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

UNIFICACIÓN MIXTA (IMSS – ISSSTE)

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Estado de cuenta del más reciente cuatrimestre del año en curso (otra AFORE) o resumen de saldos (intra AFORE).

3. Concesión o resolución de pensión emitida por el ISSSTE o el IMSS, según corresponda.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

UNIFICACIÓN ACTIVA-ACTIVA

Trámite mediante el cual se identifican los recursos depositados en las Cuentas Individuales que pertenecen a un mismo Trabajador y se unifican para que se le acrediten los recursos que le corresponden.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la/el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);

- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular.
- Servicio de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

3. Clave única de registro de población (CURP)

4. Comprobante SAR de la aportación bimestral o estado de cuenta cada uno de los bancos que administraban su cuenta antes que PENSIONISSSTE, en caso de no contar con el documento anterior se puede presentar:

- Talón de pago y Hoja de servicios, Talón de pago y Formato único de personal, Talón de Pago y documento de Elección de Régimen, talón de Pago y Constancia de Servicios

5. Carta Patronal (Opcional).

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

SEPARACIÓN DE CUENTAS ISSSTE

Trámite mediante el cual se identifican los recursos depositados en las Cuentas Individuales de los Trabajadores cuando se comparte un mismo CURP y se regularizan para que a cada Trabajador se le acrediten los recursos que le corresponden.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

Trabajadores afiliados al ISSSTE

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE,
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Clave Única del Registro de Población (CURP) o Acta de nacimiento.

3. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la/el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);

- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular;
- Recibo de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

4. Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), o Cédula de identificación fiscal, o Constancia de Registro en el RFC, o Constancia de situación fiscal.

5. Comprobante SAR de aportación bimestral o estado de cuenta de cada una de las Instituciones bancarias que administraban su cuenta antes que PENSIONISSSTE, recomendable:

- Talón de pago y Hoja Única de Servicios;
- Talón de pago y Formato Único de Personal;
- Talón de pago y Documento de Elección de Régimen;
- Talón de Pago y Constancia de Servicios;
- Carta Patronal.

6. Constancia de separación de cuentas (otra AFORE).

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

** El plazo para la conclusión del proceso de Separación de Cuentas puede interrumpirse cuando los Institutos de Seguridad Social requieren llevar a cabo alguna operación respecto de las Cuentas Individuales, lo cual les será informado por las AFORE, o bien, cuando éstas últimas requieran llevar a cabo algún proceso previo a la conclusión de la separación. En todo momento la AFORE deberá proporcionar al Trabajador, cuando éste lo solicite, el estatus de su trámite.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

SEPARACIÓN DE CUENTAS IMSS

Trámite mediante el cual se identifican los recursos depositados en las Cuentas Individuales de los Trabajadores cuando se comparte un mismo NSS o CURP y se regularizan para que a cada Trabajador se le acrediten los recursos que le correspondan.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

Trabajadores afiliados al IMSS

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la/el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);

- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular.
- Servicio de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

3. Formato de certificación de regularización de datos personales del asegurado (expedido por el IMSS).

4. Clave Única de Registro de Población (CURP).

5. Registro Federal de Contribuyentes:

- Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, o; Cédula de identificación fiscal, o; Constancia de Registro en el RFC, o; Constancia de situación fiscal.

6. Comprobantes Patronales donde hubiese laborado el trabajador.

- Comprobantes de pago emitidos por los patrones;
- Comprobantes SAR (ICEFAS).

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

** El plazo para la conclusión del proceso de Separación de Cuentas puede interrumpirse cuando los Institutos de Seguridad Social requieren llevar a cabo alguna operación respecto de las Cuentas Individuales, lo cual les será informado por las AFORE, o bien, cuando éstas últimas requieran llevar a cabo algún proceso previo a la conclusión de la separación. En todo momento la AFORE deberá proporcionar al Trabajador, cuando éste lo solicite, el estatus de su trámite.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

ORIENTACIÓN Y PROMOCIÓN DE AHORRO VOLUNTARIO

Acércate a cualquiera de nuestras asesoras y asesores previsionales para que te informen acerca de los beneficios de realizar Ahorro Voluntario en tu Cuenta Individual y de las diversas opciones que tienes para hacerlo.

1. Domiciliación a través del portal AforeWeb.
2. Domiciliación a través de los Centros de Atención al Público.
3. Redes Comerciales.
4. Línea de captura para depósito en banco SANTANDER.
5. APP AforeMóvil.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

SOLICITUD O REPOSICIÓN DE TARJETA DE AHORRO VOLUNTARIO

La Tarjeta de Ahorro Voluntario facilita a las y los trabajadores, la realización de depósitos de Ahorro Voluntario a sus Cuentas Individuales administradas por PENSIONISSSTE, ya que dicha tarjeta es aceptada en múltiples establecimientos comerciales.

Para obtenerla o reponerla, acude a cualquiera de nuestros Centros de Atención al Público con:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

DOMICILIACIÓN DE AHORRO VOLUNTARIO

Trámite por medio del cual el trabajador realiza una solicitud para programar el depósito de recursos en su Cuenta Individual a través de un cargo recurrente a una tarjeta de débito o cuenta CLABE a su nombre, de un banco que opere en México, con el fin de incrementar su ahorro.

Presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.

3. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la/el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);
- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular;
- Recibo de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

CANCELACIÓN DE DOMICILIACIÓN

Es el trámite mediante el cual un Trabajador cancela el depósito recurrente de Ahorro Voluntario en su cuenta individual administrada por PENSIONISSSTE.

Presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.

3. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Credencial para votar, emitida por el INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el registrado por la/el Usuario, ante PENSIONISSSTE;
- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original);
- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular;
- Recibo de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz (forzosamente en original).

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

Este trámite se puede realizar de manera presencial en cualquier Centro de Atención al Público del PENSIONISSSTE, así como en Oficinas Móviles, y a distancia a través Centro de Atención Telefónica, AforeMóvil y AforeWeb. Todos los trámites son gratuitos.

RETIRO POR DESEMPLEO ISSSTE O IMSS

Trámite mediante el cual el Trabajador puede hacer un retiro parcial de su Cuenta Individual por situación de desempleo.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Certificado por desempleo IMSS (PENSIONISSSTE genera este documento al realizar el trámite) o ISSSTE (se tramita ante Afiliación y Vigencia del ISSSTE).

3. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.*

4. En su caso proporcionar formato de excepciones.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

* Cuando se trate de recursos invertidos en Banco de México, se liquidarán hasta en 30 días hábiles.

Nota: Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

RETIRO POR MATRIMONIO IMSS

Prestación en dinero equivalente a 30 UMAS, proveniente de la cuota social que aporta el Gobierno Federal a la Cuenta Individual, que puede retirar por única vez, una persona trabajadora afiliada al IMSS a través de la AFORE cuando contrae matrimonio civil.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Acta de matrimonio original o copia certificada.

***Nota:** Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

3. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.*

4. En su caso, formato de excepciones.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

Este trámite se puede realizar de manera presencial en cualquier Centro de Atención al Público del PENSIONISSSTE, así como en Oficinas Móviles, y a distancia a través de AforeMóvil y AforeWeb. Todos los trámites son gratuitos.

RETIRO DE AHORRO VOLUNTARIO

Trámite mediante el cual la o el Trabajador retira de manera parcial o total, recursos depositados en la subcuenta de Aportaciones Voluntarias de su cuenta de ahorro para el retiro.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.*

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

Nota: Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

RETIRO TOTAL ISSSTE, IMSS O PLANES PRIVADOS

Trámite mediante el cual la o el Trabajador solicita la entrega de los recursos de la Cuenta Individual que correspondan, según el régimen bajo el cual se haya pensionado.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Documento que otorga la procedencia del retiro: Resolución, Concesión o Negativa de pensión del Instituto correspondiente.

Nota: Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

3. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.*

4. En su caso, formato de excepciones.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

RETIRO POR 65 AÑOS Y MÁS

Trámite mediante el cual la o el Trabajador de 65 años cumplidos o más, solicita la entrega de los recursos de la Cuenta Individual que correspondan, según su régimen pensionario.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Acta de nacimiento

3. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.*

4. Para el cálculo de retención de impuestos presentar:

- Hoja única de servicios y talón de pago
- Constancia de servicios y talón de pago
- Historial de cotización (Opcional).

5. En su caso, formato de excepciones.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

***Nota:** Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

Se notificará la liquidación y pago de los recursos en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de dicha liquidación.

RETIRO POR INSTITUTOS CRUZADOS

Solicitudes de disposición de recursos, por concepto de Seguro de Retiro y de la Subcuenta de Vivienda, que presenten los Trabajadores pensionados o que tengan 65 años de edad o más o sus Beneficiarios, que se hubiesen acumulado a su favor durante el régimen pensionario de la Ley del Seguro Social 73, y de la Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de diciembre de 2007, cuando los enteros de dichos recursos se hubieran efectuado a un Instituto de Seguridad Social distinto al que por Ley les correspondía.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Resolución de Pensión por la cual se acredite al trabajador su carácter de pensionado de conformidad con los supuestos previstos en la Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de marzo de 2007 o la Ley del Seguro Social 73;

2. Acta de nacimiento, así como CURP, para acreditar que cuenta con 65 años de edad o más;

3. Comprobantes de Aportaciones al Seguro de Retiro, a la Subcuenta del Seguro de Retiro y a la Subcuenta de Vivienda según sea el caso;

4. En caso de no contar con los comprobantes a que se refiere el numeral anterior, constancia emitida por su patrón a través de la cual certifique los números de Registro Federal de Contribuyentes respecto de los cuales efectuó el entero bimestral de aportaciones del Seguro de Retiro, la Subcuenta del Seguro de Retiro y la Subcuenta de Vivienda a favor del solicitante, en su caso;

***Nota:** Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

5. Identificación oficial vigente con fotografía y firma;

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar.

7. Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), o Cédula de identificación fiscal, o Constancia de Registro en el RFC, o Constancia de situación fiscal, y

8. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.*

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

PAGO DE PENSIÓN MÍNIMA GARANTIZADA

Modalidad de pensión, monto de percepción periódica que sustituye el sueldo/salario de una persona, al momento de su retiro laboral, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de las Leyes de los Institutos de Seguridad Social. Para el caso de Pensión Garantizada, deberá entenderse que el saldo de la Cuenta Individual del Trabajador no tenga saldo suficiente para contratar una Renta Vitalicia y/o un Retiro Programado.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión.*

3. Concesión o Resolución de Pensión por Pensión Mínima Garantizada emitida por el ISSSTE o IMSS, según corresponda.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

Nota: Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

CONTÁCTANOS

 Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

 Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html 

atencion@pensionissste.gob.mx 

55 5062 0555 

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

PAGO DE PENSIÓN POR RETIRO PROGRAMADO

Modalidad de pensión monto de percepción periódica que sustituye el sueldo/salario de una persona, al momento de su retiro laboral, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de las Leyes de los Institutos de Seguridad Social. En el caso de Retiros Programados, pensión obtenida fraccionando el monto de los recursos de las Subcuentas Asociadas de la Cuenta Individual, tomando en cuenta la esperanza de vida de los pensionados, así como los rendimientos previsibles de los saldos que correspondan.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Resolución de Pensión por Retiro Programado emitida por IMSS o ISSSTE.

2. Contrato de Retiro para pago de Pensión.

3. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la

- Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

4. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del titular, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión. *

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

***Nota:** Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

CAMBIO DE CONTRASEÑA DEL PORTAL

Si te registraste en el portal de Afore PENSIONISSSTE y olvidaste tu contraseña, en cualquiera de nuestros canales de atención presencial las y los Asesores Previsionales te ayudaran a recuperarla y a través de nuestro Centro de Atención Telefónica y portal, también podrás realizarlo mediante autenticación previa.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

EMISIÓN DE CONSTANCIA DE ISR

Si realizaste el retiro total de los recursos de tu Cuenta Individual o aportaciones voluntarias a largo plazo, complementarias para el retiro o con perspectiva de inversión a largo plazo y para la presentación de tu declaración anual de impuestos requieres contar con el Comprobante Fiscal Digital por internet (CFDI).

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Constancia de Situación Fiscal emitida por el SAT.

Y en nuestro portal, a través de tu contraseña.

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

Este trámite se puede realizar de manera presencial en cualquier Centro de Atención al Público del PENSIONISSSTE, en Oficinas Móviles y Portal PENSIONISSSTE. Todos los trámites son gratuitos.

ORIENTACIÓN SOBRE CUENTA INDIVIDUAL

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y módulos, o contáctanos a través de nuestros canales de atención a distancia, para que nuestras y nuestros Asesores Previsionales, te orienten acerca del estatus de tu cuenta individual. Únicamente presenta:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

INFORME PREVISIONAL

Este servicio requiere que:

1. Seas cuentahabiente de PENSIONISSSTE.
2. Tengas la aplicación de AFORE MÓVIL.

Consideraciones:

La o el cuentahabiente debe tener su Cuenta Individual de ahorro para el retiro, registrada en AFORE MÓVIL.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

RECEPCIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y ACLARACIONES

Recibir, analizar e informar a los Usuarios dentro del tiempo normativo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, el estado que guardan las Quejas, Consultas o Aclaraciones que presenten a través de los medios habilitados por PENSIONISSSTE para tal fin.

Acude a nuestros Centros de Atención al Público y módulos, o contáctanos a través de nuestros canales de atención a distancia, para que nuestras y nuestros Asesores Previsionales, te orienten acerca del estatus de tu cuenta individual. Únicamente presenta:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Aquella documentación que el Usuario considere relevante y/o necesaria para la atención a su solicitud.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

REINTEGRO DE RECURSOS POR RETIRO POR DESEMPLEO IMSS

Si estás afiliado al IMSS y realizaste un retiro parcial de ayuda por desempleo que desees reintegrar a tu Cuenta Individual, acude a nuestros Centros de Atención al Público o módulos y presenta:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

Consideraciones: Posterior a realizar la solicitud, se entrega línea de captura para hacer el depósito bancario (SANTANDER).

Importante: Para este trámite es necesario contar con el Expediente de Identificación. En caso de no tenerlo se deberá tramitar previamente.

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionisste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionisste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionisste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionisste

TRANSFERENCIA ENTRE SIEFORES (RÉGIMEN DE CUENTA INDIVIDUAL)

Accede al portal AforeWeb, en caso de requerir ayuda acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2 y FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

Consideraciones: Trámite se realiza por medio del portal web www.aforeweb.com.mx

CONTÁCTANOS



Lunes a viernes
8:00 a 20:00 hrs.
Sábados
8:00 a 16:00 hrs.
(hora del centro)

Chat: www.pensionissste.gob.mx/contactanos/contactanos.html



atencion@pensionissste.gob.mx



55 5062 0555



Desde la CDMX:
55 5062 0555
En el resto del territorio nacional:
800 400 1000 y 800 400 2000

www.pensionissste.gob.mx/comercial.html

www.gob.mx/pensionissste

TRÁMITES POR TERCEROS

Para aquellos trámites que sean gestionados a través de un tercero (beneficiarios, apoderado, tutor, curador, o por quien ejerza la patria potestad en el caso de menores de edad), este deberá presentar, adicionalmente a los requeridos para el trámite en específico, los siguientes documentos en original:

1. Identificación oficial vigente con fotografía y firma:

- Credencial para votar, emitida por el INE o IFE;
- Pasaporte;
- Documento Migratorio (FM2, FM3);
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- Matrícula Consular;
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses de antigüedad a partir de la fecha de emisión, sin tachaduras ni enmendaduras:

- INE, en caso de que el domicilio coincida exactamente con el que registre el trabajador en el formato correspondiente;
- Servicio de telefonía fija, forzosamente en original;
- Estado de Cuenta Bancario;
- Recibo de suministro de agua;
- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión);
- Estados de cuenta de tiendas departamentales;
- Servicio de luz forzosamente en original.

Para el caso de Beneficiarios:

3. En su caso:

- Acta de nacimiento (ascendientes y descendientes);
- Acta de matrimonio la cual deberá estar libre de inscripciones o anotaciones y haber sido expedida por el Registro Civil en un periodo no mayor a 6 meses anteriores a la fecha de la Solicitud;
- Declaratoria de concubinato.

4. CURP Certificada.

5. Documento de derecho:

- Concesión, negativa o resolución de pensión emitida por el Instituto de Seguridad Social que corresponda, empresa u organismo.
- Designación de beneficiarios realizada ante PENSIONISSTE.

6. Acta de defunción del/la titular de la Cuenta Individual, en original.

7. Estado de Cuenta Bancario con nombre completo del beneficiario, y cuenta CLABE a 18 posiciones, vigente, no mayor a tres meses a partir de la fecha de su emisión. *

Para el caso de apoderado legal:

- Identificación oficial vigente con fotografía y firma conforme a las especificaciones antes señaladas.
- Las facultades que le sean conferidas deberán hacerse constar a través de un poder otorgado ante fedatario (Poder notarial). Los instrumentos emitidos en el extranjero deberán presentarse legalizados o apostillados y, en su caso, traducidos por perito autorizado.

Para el caso de tutor o curador:

- Identificación oficial vigente con fotografía y firma conforme a las especificaciones antes señaladas.
- Las facultades que le sean otorgadas deberán hacerse constar mediante el documento que emita la autoridad competente (Juicio de tutoría).

***Nota:** Derivado de la solicitud de disposición de recursos que está realizando, es sustancial corroborar que la cuenta bancaria que se presente para la dispersión de los recursos está libre de alguna restricción, como límite en el número y/o monto de depósitos mensuales.