

CIUDAD DE MÉXICO, A 30 DE OCTUBRE DE 2018.

I. Marco jurídico de actuación

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE) es un órgano público desconcentrado del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), tiene como funciones administrar las Cuentas Individuales e invertir sus recursos, así como administrar de manera exclusiva las Cuentas SAR ISSSTE.

De conformidad con el artículo 106 de la Ley del ISSSTE, para su operación, administración y funcionamiento PENSIONISSSTE está sujeto a la regulación y supervisión de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), debiendo cumplir con las disposiciones de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y las reglas de carácter general aplicables a las Administradoras de Fondos para el Retiro.

Para la inversión de los recursos de las Cuentas Individuales el Fondo tiene constituidas cinco Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (SIEFORE) Básicas y tres Sociedades de Inversiones Especializadas de Fondos para el Retiro Adicionales que, al igual que el Fondo, deben dar cumplimiento a múltiples ordenamientos jurídicos.

De acuerdo con su naturaleza de órgano desconcentrado de la Administración Pública Federal, se presenta de manera enunciativa más no limitativa la relación de los principales ordenamientos que conforman el marco jurídico de actuación de este Fondo:

- CONSTITUCIÓN LEYES Y CÓDIGOS

- * Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- * Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Ley del Seguro Social.
- * Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- * Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- * Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- * Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- * Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- * Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- * Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- * Ley de Planeación.
- * Ley de Fondos de Inversión.
- * Ley de Tesorería de la Federación.
- * Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- * Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional.
- * Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- * Ley Federal del Trabajo.
- * Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- * Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- * Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- * Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- * Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- * Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- * Ley General de Sociedades Mercantiles.
- * Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- * Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- * Ley del Mercado de Valores.
- * Ley de Instituciones de Crédito.
- * Ley de la Propiedad Industrial.
- * Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- * Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- * Ley Federal de Deuda Pública.
- * Ley General de Bienes Nacionales.
- * Ley del Servicio de Administración Tributaria.
- * Ley del Impuesto sobre la Renta.
- * Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- * Ley Federal de Archivos.
- * Ley de Firma Electrónica Avanzada.
- * Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- * Ley de Coordinación Fiscal.
- * Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- * Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- * Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- * Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2018.
- * Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2018.
- * Resolución Miscelánea Fiscal y sus Anexos.
- * Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- * Código Fiscal de la Federación.
- * Código de Comercio.
- * Código Civil Federal.
- * Código Penal Federal.
- * Código Nacional de Procedimientos Penales.
- * Código Federal de Procedimientos Civiles.

- REGLAMENTOS

- * Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Reglamento Orgánico del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores del Estado.
- * Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- * Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- * Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- * Reglamento para el otorgamiento de pensiones del régimen de cuentas individuales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del decreto por el que se expide la Ley del

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

- * Reglamento Financiero y de Reservas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- * Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- * Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- * Reglamento del Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos, de la base de datos única de derechohabientes y del expediente electrónico único del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
- * Reglamento de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- * Reglamento de supervisión de la CONDUSEF.

- Circulares, Disposiciones y Reglas

- * Circular CONSAR 16-2. Reglas generales que establecen los términos y condiciones a los que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro respecto a los gastos que genere el Sistema de Emisión y Cobranza y Control de Aportaciones que deberán cubrir al Instituto Mexicano del Seguro Social.

- * Circular CONSAR 19-8, Reglas generales a las que deberá sujetarse la información que las administradoras de fondos para el retiro, las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, las entidades receptoras y las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

- * Circular CONSAR 54-1. Reglas generales a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro con respecto a sus consejeros independientes y contralores normativos.

- * Circular 1/2003 Disposiciones que emite el Banco de México dirigidas a las Sociedades de inversión Especializadas de Fondos para el Retiro.

- * Circular 2/2004 Reglas para la segregación y reconstitución de títulos.

- * Circular 9/2008 Reglas para las Subastas de Compra de Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal con tasa de interés fija y Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal Denominados en Unidades de Inversión.

- * Circular 2/2011, dirigida a las instituciones de crédito, casas de bolsa, sociedades de inversión y sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro relativa a las Reglas para la Permuta de Valores Gubernamentales.

- * Circular 6/2012 dirigida a las Instituciones de Crédito, Casas de Bolsa, Sociedades de Inversión, Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro y a la Financiera Rural, relativa a las Subastas de Brems y Valores Gubernamentales realizadas por el Banco de México.

Circular 6/2013, dirigida a las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro, relativa a operaciones derivadas.

- * Disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados.

- * Disposiciones de Carácter General aplicables a los Contralores Normativos.

- * Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro en relación con sus agentes promotores.

- * Disposiciones de carácter general en materia de publicidad de los sistemas de ahorro para el retiro.

- * 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.

- * Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

- * Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro.

- * Disposiciones de carácter general aplicables a los planes de pensiones.

- * Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

- * Disposiciones de carácter general que establecen el régimen patrimonial al que se sujetarán las administradoras de fondos para el

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



retiro, el PENSIONISSSTE y las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro y la reserva especial.

- * Disposiciones de carácter general sobre el registro de la contabilidad, elaboración y presentación de estados financieros a las que deberán sujetarse las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro.
 - * Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de comisiones al que deberán sujetarse las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR.
 - * Disposiciones de carácter general que regulan los Programas de Autocorrección aplicables a las Sociedades Controladoras en términos de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
 - * Disposiciones de carácter general aplicables a las sociedades controladoras de grupos financieros que regulan las materias que corresponden de manera conjunta a las Comisiones Nacionales Supervisoras.
 - * Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores.
 - * Disposiciones administrativas de carácter general en materia de eficiencia energética en los inmuebles, flotas vehiculares e instalaciones industriales de la Administración Pública Federal 2017.
 - * Disposiciones de Carácter General en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros.
 - * Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión.
 - * Disposiciones de carácter general por las que se establece la información que deben rendir las Unidades Especializadas de las instituciones financieras a la CONDUSEF.
 - * Disposiciones de carácter general para el registro de prestadores de servicios financieros.
 - * Disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.
 - * Reglas prudenciales en materia de administración de riesgos a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro, las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro y las empresas operadoras de la base de datos nacional SAR.
 - * Reglas que establecen facilidades administrativas para el depósito del Ahorro Solidario.
 - * Reglas para el ajuste de Bonos de Pensión.
 - * Reglas para la aplicación del margen de preferencia en el precio de los bienes de origen nacional, respecto del precio de los bienes de importación, en los procedimientos de contratación de carácter internacional abierto que realizan las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
 - * Reglas a las que deberán sujetarse las instituciones de crédito; casas de bolsa; sociedades de inversión; sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro y la Financiera Rural en sus operaciones de reporto.
 - * Reglas a las que deberán sujetarse las instituciones de crédito; casas de bolsa; sociedades de inversión; sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro y la Financiera Rural, en sus operaciones de préstamo de valores.
 - * Reglas para el procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
 - * Resolución por la que se expide el formato oficial para el reporte de operaciones relevantes, inusuales y preocupantes contemplado en las disposiciones de carácter general que se indican, así como el instructivo para su llenado.
 - * Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 108 Bis de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y 91 de la Ley de Sociedades de Inversión.
 - * Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
- Acuerdos y Lineamientos
- * Acuerdo de la Junta Directiva 53.1309.2007, por el que se aprueba el programa de trabajo para la determinación de los años de cotización de los trabajadores afiliados al ISSSTE.

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018**



- * Acuerdo de la Junta Directiva 44.1318.2009 relativo a la aplicación en beneficio de todos los derechohabientes de los efectos de la jurisprudencia 189/2008, dictada por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- * Acuerdo por el que se expide el formato para el otorgamiento de pensiones de trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Acuerdo por el que se expiden los formatos de Reintegro de Indemnización Global y Solicitud de Acreditación de Tiempo de Cotización para el Cálculo del Bono de Pensión del Trabajador de Reingreso conforme a lo dispuesto en el Reglamento para el Otorgamiento de Pensiones del Régimen de Cuentas Individuales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y de Resolución de Acreditación de Tiempo de Cotización al Trabajador de Reingreso conforme a lo dispuesto en el Reglamento para el Otorgamiento de Pensiones del Régimen de Cuentas Individuales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Acuerdo por el que se establece la Relación única de la normatividad administrativa del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado que continuará vigente por tratarse de regulación estrictamente necesaria.
- * Acuerdo 34.1330.2012 de la Junta Directiva, relativo a la aprobación de las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del ISSSTE.
- * Acuerdo 35.1330.2012 de la Junta Directiva, relativo a la aprobación de las políticas, bases y lineamientos en materia de obras públicas y servicios relacionados con las mismas del ISSSTE.
- * Acuerdo ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social.
- * Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, por el que dicta políticas y criterios en materia de comisiones.
- * Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones generales en las materias de archivos y transparencia para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- * Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
- * Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad.
- * Acuerdo por el que se establece el Sistema de Gestión de la Calidad de las Manifestaciones de Impacto Regulatorio.
- * Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones generales para la realización de auditorías, revisiones y visitas de inspección.
- * Acuerdo por el que se modifica el Anexo Único, Manual de la Manifestación de Impacto Regulatorio del diverso por el que se fijan plazos para que la Comisión Federal de Mejora Regulatoria resuelva sobre anteproyectos y se da a conocer el Manual de la Manifestación de Impacto Regulatorio publicado el 26 de agosto de 2010.
- * Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales de accesibilidad web que deben observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y las Empresas Productivas del Estado.
- * Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos que deberán observar los sujetos obligados para la atención de requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que emita el organismo garante.
- * Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones generales en las materias de archivos y transparencia para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- * Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- * Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet.
- * Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.
- * Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- * Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales por el que se aprueban los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva.
- * Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los lineamientos que deberán observar los sujetos obligados para la atención de requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- * Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- * Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales para la realización de auditorías, revisiones y visitas de inspección.
- * Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- * Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
- * Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para la entrega recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
- * Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- * Acuerdo por el que se establece la obligación de incorporar a CompraNet, la información relativa a la planeación de las contrataciones y la ejecución de contratos que regula la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- * Acuerdo por el que se modifican las Reglas que establecen facilidades administrativas para el depósito del Ahorro Solidario.
- * Acuerdo para la Prestación de Servicios de Revisión, Evaluación Firma o Modificación de Contratos de Intermediación Financiera para Celebrar Operaciones en el Mercado Nacional e Internacional.
- * Acuerdo para la prestación de servicios para la Revisión, Evaluación y Firma de Contratos Marco aprobados por la International Swaps and Derivatives Association, Inc. (ISDA) para celebrar operaciones derivadas en el mercado nacional e internacional.
- * Acuerdo interno para la prestación de servicios jurídicos en el marco de la certificación del PENSIONISSSTE en ISO 9001.
- * Acuerdo para el análisis de la información y características de riesgos inherentes a los Instrumentos Estructurados, para su presentación y autorización del Comité.
- * Acuerdo Interno de Simplificación Administrativa para la Atención de los Trabajadores.
- * Lineamientos Generales para la Administración de Bienes Muebles del ISSSTE.
- * Lineamientos Generales para la Administración del Patrimonio Inmobiliario del ISSSTE.
- * Lineamientos para el levantamiento de actas administrativas, aplicación de sanciones y elaboración de avisos de rescisión del ISSSTE.
- * Lineamientos para la aplicación, constitución y reconstitución de las reservas del PENSIONISSSTE.
- * Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.
- * Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- * Lineamientos para analizar, valorar y decidir el destino final de la documentación de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo Federal.
- * Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de Proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



los Procedimientos de Contratación.

- * Lineamientos para la adquisición de valores gubernamentales aplicables a las SIEFORES con los recursos depositados en las cuentas abiertas a su favor relacionadas con los depósitos denominados DBMX 1, DBMX 2, DBMX 3 y DBMX 4.
- * Lineamientos para el levantamiento de actas administrativas, aplicación de sanciones y elaboración de avisos de rescisión del ISSSTE.
- * Lineamientos del Aviso de privacidad.
- * Lineamientos generales para el acceso a información gubernamental en la modalidad de consulta directa.

- MANUALES

- * Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).
- * Manual General de Procedimientos de la Subdirección General Jurídica del ISSSTE.
- * Manual de Procedimientos de Capacitación. Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Comercialización y Servicios del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado del ISSSTE Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del PENSIONISSSTE.
- * Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del ISSSTE
- * Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- * Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
- * Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros
- * Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- * Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios. Relacionados con las Mismas.
- * Manual de Políticas y Procedimientos PENSIONISSSTE.
- * Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Riesgo Financiero.
- * Manual de Inversiones.
- * Manual de Traspasos ICEFA.
- * Manual del Módulo de Traspasos AFORE-AFORE.
- * Manual del menú de SAFRE.
- * Manual del Módulo de Promotores.
- * Manual del Módulo de Retiros.
- * Manual del Módulo de Seguridad.
- * Manual del Módulo de Separación de Cuentas.
- * Manual del Módulo de Catálogos.
- * Manual del Módulo de Unificación de Cuentas.
- * Manual de Estructura Comercial PENSIONISSSTE.
- * Manual del Módulo de Administración de Cuentas.
- * Manual del Estado de Cuenta.
- * Manual de Dispersión de Cuotas.

- OTROS

- * Condiciones Generales de Trabajo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- * Relación de planes de pensiones autorizados y registrados ante la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
- * Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
- * Políticas y Procedimientos de Atención a Requerimientos.
- * Políticas y Procedimientos de Atención a Respaldo de Información.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- * Políticas de Seguridad de la Información.
- * Políticas de Adquisición y renovación de software.

Al 31 de agosto no existen nuevas disposiciones en materia normativa, sin embargo, se prevé que para el trimestre septiembre - noviembre, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) publique dos proyectos con disposiciones administrativas de carácter general, mismas que remitió a la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER).

Los proyectos se refieren a: las “Disposiciones de Carácter General en Materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, y las “Modificaciones y Adiciones a las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, mismos que pueden ser consultados en el Sistema de Mejora Regulatoria (SIMIR) de la CONAMER y su posterior publicación en el Diario Oficial de la Federación.

II. El Resultado de los programas, proyectos, estrategias y aspectos relevantes y/o prioritarios

a. Los objetivos, metas, políticas y estrategias de gobierno

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

PENSIONISSSTE, desde el ámbito de su competencia ha operado los proyectos que dan cumplimiento a las Metas Nacionales enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, con la certeza de que su actuación contribuye a que los trabajadores obtengan una mejor pensión al momento de su retiro, a través de otorgarles una mayor rentabilidad de sus recursos y seguridad en la administración de sus cuentas.

El Fondo al estar alineado a la Meta “México Incluyente” a través del objetivo 2.4 Ampliar el acceso a la seguridad social y las estrategias 2.4.2 promover la cobertura universal de servicios de seguridad social en la población y 2.4.3. instrumentar una gestión financiera de los organismos de seguridad social que garantice la sustentabilidad del Sistema de Seguridad Social en el mediano y largo plazo, coadyuva a ampliar el acceso a la seguridad social y promueve su cobertura universal al ofrecer servicios financieros competitivos, dentro del sistema de ahorro para el retiro. Asimismo, permite a los cuentahabientes incrementar el ahorro dedicado al retiro laboral, fomenta la cultura financiera y coadyuva al desarrollo de un mercado de instrumentos acorde con el sistema de pensiones.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

Se implementó una estrategia de recomposición de la cartera a través de la sustitución paulatina de títulos de largo plazo por títulos de corto plazo, la liquidación ha sido continua y sigilosa para no afectar precios y por tanto la valuación de los instrumentos. Esto permitió la diversificación de los Activos que componen las SIEFORE, mantener los niveles de riesgo alineados al perfil de los trabajadores y una mayor exposición a activos de protección inflacionaria y activos internacionales.

Los resultados de la estrategia son favorables al primer semestre de 2018, medido a través de los rendimientos nominales anualizados. Sin embargo, aún no se ven reflejados en el Indicador de Rendimiento Neto (IRN) establecido por la CONSAR, cuya ventana del tiempo base para realizar el comparativo de las SIEFORE es de largo plazo; 36, 60, y 84 meses y cuyos resultados obtenidos al mes de junio están vinculados al periodo de volatilidad en los mercados financieros internacionales presentada en el último trimestre de 2016.

b. Las acciones y los resultados de los programas sectoriales, institucionales, transversales, regionales y especiales; los programas sujetos a reglas de operación o cualquier otro, los proyectos estratégicos y/o prioritarios

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Dentro del Programa Institucional del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado 2014 - 2018 se estableció que PENSIONISSSTE enfrentará los retos que le impone la competencia abierta: 1) manteniendo el desempeño de sus Siefores en los primeros lugares de la industria; 2) reteniendo y atrayendo cuentahabientes; 3) fortaleciendo y ampliando la red de servicios a través de apertura de oficinas de atención con estándares de calidad, robusteciendo la estrategia comercial con una fuerza de ventas capacitada y contando con un techo presupuestal suficiente para cumplir con los proyectos que permitan elevar la competitividad del órgano desconcentrado. El Fondo, para dar cumplimiento a los objetivos planteados, estableció en su Plan de Labores en congruencia con el PND y el Programa Institucional del ISSSTE con el objetivo de contribuir al cumplimiento de las metas nacionales a través de indicadores que han permitido dar seguimiento y evaluar los compromisos definidos, y que se tradujo en los siguientes resultados:

PROGRAMA DE TRABAJO 2013

- Mantener una posición favorable y de liderazgo en el mercado de SIEFORE con el Indicador Posición promedio en el ranking de Rendimiento Nominal Anualizado de las cuatro SIEFORE de PENSIONISSSTE obteniendo un cumplimiento de la meta en 100 puntos.
- Fomentar el ahorro voluntario para el retiro de los trabajadores con el Indicador Participación del Ahorro Voluntario en el monto total captado por Traspasos (meta: 5.00%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 2.36%.
- Fortalecer la participación en el mercado de PENSIONISSSTE en número de cuentas y en activo administrado con los siguientes Indicadores:
 - Recuperación de cuentas RCV-ISSSTE por traspaso (meta:17%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 16.55%.
 - Porcentaje de captación de saldo por traspaso respecto al saldo traspasado a otras AFORES (meta: 3.98%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 4.21%.
 - Calidad de las cuentas traspasadas a PENSIONISSSTE (meta: 5 salarios mínimos) obteniendo un resultado de cumplimiento de 4.57 salarios mínimos.

PROGRAMA DE TRABAJO 2014

- Mantener una posición favorable y de liderazgo en el mercado de SIEFORE con el Indicador Posición de las SIEFORE en el ranking del sistema a partir del Índice de Rendimiento Neto (IRN) (meta: 100%) obteniendo un resultado de cumplimiento del 96.88%.
- Incrementar el Ahorro Voluntario desarrollando un Programa de Cultura Financiera con el Indicador Incrementar las Cuentas con ahorro Voluntario (meta: el 1% del universo total de cuentahabientes deben tener aportaciones en la subcuenta de ahorro voluntario al final del año) obteniendo un resultado de cumplimiento del 1.94%.
- Incrementar el Ahorro Solidario desarrollando un Programa de Promoción sobre sus beneficios, orientado a trabajadores con el

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



Indicador Incrementar el número de cuentas con Ahorro Solidario (meta: El 20% del universo total de cuentahabientes deben tener aportaciones en la subcuenta de ahorro solidario al final del año) obteniendo un resultado de cumplimiento del 17.17%.

PROGRAMA DE TRABAJO 2015

- Mantener una posición favorable y de liderazgo en el mercado de SIEFORE (meta: 93.75 puntos) obteniendo una calificación de 93.75 puntos.
- Incrementar los recursos administrados por PENSIONISSSTE (meta: \$9,400,000) obteniendo un resultado de cumplimiento de \$7,016,141.
- Mejorar la retención de cuentas y recursos de PENSIONISSSTE (meta: 88.5%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 93.3%.
- Mejorar los niveles de satisfacción del derechohabiente. Con el Indicador Mejorar la calidad y atención de servicios en PENSIONISSSTE (meta: 71.94 puntos) obteniendo un resultado de cumplimiento de 70.81 puntos.
- Crear incentivos para gestionar el desempeño. Con el Indicador Contribuir al gasto eficiente del presupuesto de PENSIONISSSTE (meta: 100%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 99.3%.

PROGRAMA DE TRABAJO 2016

- Mantener una posición favorable y de liderazgo en el mercado de SIEFORE (meta: 93.75 puntos) obteniendo una calificación de 94.79 puntos
- Incrementar los recursos administrados por PENSIONISSSTE (meta: \$10,000,000) obteniendo un resultado de cumplimiento de \$14,836,324.
- Mejorar la retención de cuentas y recursos de PENSIONISSSTE (meta: 94.4%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 96.4%.
- Mejorar los niveles de satisfacción del derechohabiente. Con el Indicador Mejorar la calidad y atención de servicios en PENSIONISSSTE (meta: 71.94 puntos); no fue posible registrar un avance ya que CONSAR no publicó esta información.
- Crear incentivos para gestionar el desempeño. Con el Indicador Contribuir al gasto eficiente del presupuesto de PENSIONISSSTE (meta: 100%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 94.0%.

PROGRAMA DE TRABAJO 2017

- Mantener una posición favorable y de liderazgo en el mercado de SIEFORE (meta: 84.42 puntos) obteniendo una calificación de 92.50 puntos
- Incrementar los recursos administrados por PENSIONISSSTE (meta: \$10,300,000) obteniendo un resultado de cumplimiento de \$16,287,118 .

- Mejorar la retención de cuentas y recursos de PENSIONISSSTE (meta: 97.0%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 94.0%.
- Mejorar los niveles de satisfacción del derechohabiente. Con el Indicador Mejorar la calidad y atención de servicios en PENSIONISSSTE (meta: 71.94 puntos); Este indicador se reportará en la etapa 2.
- Crear incentivos para gestionar el desempeño. Con el Indicador Contribuir al gasto eficiente del presupuesto de PENSIONISSSTE (meta: 100%) obteniendo un resultado de cumplimiento de 100%.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

AVANCE DEL PROGRAMA DE TRABAJO

Rendimientos

Objetivo: Mantener una posición favorable y de liderazgo en el mercado de SIEFORE.

Indicador: Calificación de las SIEFORE de PENSIONISSSTE de acuerdo con la posición obtenida en el Indicador de Rendimiento Neto publicado por CONSAR.

Meta: Se planteó una meta de 94.79 puntos

Resultado: Con base en el desempeño de las SIEFORE el indicador al primer semestre es de 87.50 puntos, la SIEFORE 1 se posiciona en el primer tercil de rendimientos desde hace 7 meses; la SIEFORE 2 se ubica en la 7ma. posición, la SIEFORE 3 en 4º lugar y la SIEFORE 4 se ubica en el 8º lugar.

Captación

Objetivo: Incrementar los recursos administrados por el PENSIONISSSTE.

Indicador: Monto de los recursos que ingresan a las SIEFORE del PENSIONISSSTE.

Meta: Se planteó una meta de 10,600 millones de pesos

Resultado: El monto captado asciende a 6,505 millones de pesos que representa el 39% de la meta anual. De los recursos captados 4,495 millones de pesos está asociado al desempeño de la fuerza comercial; 564 millones de pesos por el proceso de asignación y reasignación de cuentas que se recibieron en el segundo bimestre; 1,304 millones por Ahorro Solidario y 142 millones de pesos por concepto de Aportaciones Voluntarias.

Retención

Objetivo: Mejorar la retención de cuentas y recursos del PENSIONISSSTE.

Indicador: Porcentaje de retención de los recursos captados por el PENSIONISSSTE

Meta: Se planteó una meta de 94.4%

Resultado: Se refleja un avance de 90.99% en el indicador al mes de junio.

Servicios

Objetivo: Mejorar la calidad y atención de servicios en PENSIONISSSTE

Indicador: Comparativo de Afores en Servicio (CAS).

Meta: Se planteó una meta de 85 puntos

Resultado: Se publica anualmente por la CONSAR al final de cada ejercicio fiscal.

Ejercicio del gasto

Objetivo: Gasto eficiente del presupuesto del PENSIONISSSTE.

Indicador: Porcentaje de ejercicio del presupuesto de PENSIONISSSTE.

Meta: Se planteó una meta de 100%.

Resultado: El nivel de avance del indicador es de 41.49%.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

AVANCE DEL PROGRAMA DE TRABAJO

Rendimientos

Objetivo: Mantener una posición favorable y de liderazgo en el mercado de SIEFORE.

Indicador: Calificación de las SIEFORE de PENSIONISSSTE de acuerdo con la posición obtenida en el Indicador de Rendimiento Neto publicado por la CONSAR.

Meta: Se planteó una meta anual de 91.67 puntos.

Resultado: el indicador se ubica en 88.54 en el bimestre.

Estimación al 30 de noviembre del Indicador de Rendimientos

Es posible que en 2018 PENSIONISSSTE descienda una posición en las SIEFORE Básicas 1 y 3 y situarse en las posiciones 4 y 5 respectivamente. Por otro lado, las SIEFORE 2 y 4 se ubicarían en el 8° lugar. Con estos movimientos, al mes de noviembre el indicador se quedaría en 88.5 puntos, esto significaría 3.13 puntos por debajo de la meta anual 2018.

Captación

Objetivo: Incrementar los recursos administrados por PENSIONISSSTE.

Indicador: Monto de los recursos que ingresan a las SIEFORE de PENSIONISSSTE.

Meta: Se planteó una meta de 16,712 millones de pesos.

Resultado: Al cierre de agosto el Fondo registró un incremento de 8,311 millones de pesos, cifra que representó el 50% de la meta anual establecida. De este monto, el 70% está asociado al desempeño de la fuerza comercial con 5,786 millones; 564 millones por el proceso de asignación y reasignación de cuentas que se recibieron en marzo y abril de este año; 1,767 millones por la captación de Ahorro Solidario (incluyendo intereses) que representa el 21%; y 2% corresponde a la captación de Aportaciones Voluntarias con un monto de 194 millones.

Se estima alcanzar un monto de 11,216 millones de pesos; este resultado representa el 67% de la meta anual establecida. De ese total, se estima que el 71% esté asociado al desempeño de la fuerza comercial con 7,923 millones; 564 millones por el proceso de asignación y reasignación de cuentas que se recibieron en marzo y abril de este año; 2,449 millones por la captación de Ahorro Solidario (incluyendo intereses) que representa el 22%; y 2% corresponde a la captación de Aportaciones Voluntarias con un monto de 280 millones.

Retención

Objetivo: Mejorar la retención de cuentas y recursos de PENSIONISSSTE.

Indicador: Porcentaje de retención de los recursos captados por PENSIONISSSTE.

Meta: Se planteó una meta de 94.4%.

Resultado: La variación en las posiciones de IRN se refleja en el aumento en salidas de las cuentas. Al mes de agosto el indicador se

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

ubica en el 90.68% con un descenso de 5.71 puntos porcentuales respecto al registrado en enero.

Estimación al 30 de noviembre del Indicador de Retención. Se espera un aumento de traspasos cedidos del 86% respecto al mismo periodo del 2017 y de 93% en los traspasos cedidos de las cuentas captadas por agentes comerciales, por efecto del incremento de la fuerza comercial de la competencia, reducción de la fuerza comercial de PENSIONISSSTE y descenso de algunas posiciones del IRN.

Servicios

Objetivo: Mejorar la calidad y atención de servicios en PENSIONISSSTE.

Indicador: Comparativo de AFORE en Servicio (CAS).

Meta: Se planteó una meta de 85 puntos.

Resultado: Este indicador es evaluado y publicado anualmente por la CONSAR.

Estimación al 30 de noviembre del Indicador de Retención

Este indicador no puede ser estimado, ya que la evaluación depende de la metodología que defina la CONSAR para medir los atributos, misma que no ha sido dada a conocer por el regulador.

Ejercicio del gasto

Objetivo: Gasto eficiente del presupuesto de PENSIONISSSTE.

Indicador: Porcentaje de ejercicio del presupuesto de PENSIONISSSTE.

Meta: Se planteó una meta de 100%.

Resultado: El nivel de cumplimiento del indicador es 16.6% menor al observado al cierre del primer semestre del 2017, sin embargo, considerando el presupuesto ejercido y comprometido al cierre del agosto, se erogó el 92% del total del presupuesto modificado que es de 866,130 sin considerar el capítulo 1000.

Estimación al 30 de noviembre del Indicador de Gasto

Al cierre de noviembre, se espera que se ejerza el 91% del presupuesto modificado.

c. Los avances en los programas sustantivos, con base en la información reportada en las cuentas públicas que correspondan a cada año de gobierno

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Por su naturaleza este Fondo no lleva a cabo ningún programa sustantivo, conforme a lo establecido en la Ley General de Desarrollo Social en su artículo 18 "Los programas, fondos y recursos destinados al desarrollo social son prioritarios y de interés público por lo cual serán objeto de seguimiento y evaluación". Sin embargo, PENSIONISSSTE contribuye al acceso a la seguridad social a través de fortalecer el sistema nacional de pensiones y ser un agente importante dentro del Sistema de Ahorro para el Retiro como Administradora de Fondos para el Retiro que opera sin fines de lucro.

Este Fondo contribuye a la integración de la Cuenta Pública informando sus logros y acciones, en el apartado "Introducción" del mencionado informe. Los estados financieros dictaminados se integran a los estados financieros consolidados del Instituto y son elaborados de acuerdo con los Lineamientos que emite la CONSAR para regular las AFORE y cumplen con las disposiciones de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, su Reglamento y todas las disposiciones de carácter general aplicables.

PENSIONISSSTE como parte del Instituto reporta en la sección de Gasto Programable el comportamiento de su presupuesto, el cual

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

ha tenido los siguientes resultados: en 2013 se erogaron 483.9 millones de pesos, 18.5% menor a lo aprobado; para 2014 se ejercieron 621.6 millones de pesos que representa un incremento de 6% mayor al autorizado y 28.4% superior a lo que se gastó el año que le antecedió; en 2015 se ejercieron 713.4 millones de pesos cifra superior en 14.8% a lo erogado en 2014; para 2016 se tuvo un presupuesto modificado 41.5% mayor al del año anterior, ascendió a 1,009.1 millones de pesos. Finalmente, en 2017 se tuvo un presupuesto modificado por 1,148.6 millones mismos que fueron ejercidos en su totalidad, esto representó un incremento de 41.3% respecto a lo aprobado. (Fuente: Cuenta Pública para cada año a excepción de 2017). Los datos para Cuenta Pública se integran al final de cada ejercicio fiscal, por lo que el dato de 2018 se obtendrá hasta el primer bimestre de 2019.

d. Las reformas de gobierno aprobadas

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Durante estos cinco años PENSIONISSSTE no tuvo una reforma de gobierno. Sin embargo, el 8 de septiembre de 2015 el Titular del Ejecutivo Federal presentó a la Cámara de Diputados una Iniciativa de reforma a la Ley del ISSSTE, la cual busca transformar la naturaleza jurídica de PENSIONISSSTE en una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria. La Iniciativa fue turnada a la Comisión de Hacienda y Crédito Público para la elaboración del Dictamen correspondiente y a las Comisiones de Seguridad Social y Presupuesto para su opinión. El Dictamen fue presentado ante el Pleno de la Cámara de Diputados, el cual se aprobó por mayoría el 8 de diciembre de 2015.

El Dictamen aprobado por la Cámara de Diputados se envió a la Cámara de Senadores el día 9 de diciembre de 2015 y fue turnado a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, de Seguridad Social y de Estudios Legislativos Primera, para su análisis y dictaminación. Actualmente, se encuentra pendiente en esas Comisiones de la Cámara de Senadores.

El Fondo, por medio de su Vocal Ejecutivo, se mantiene atento a la evolución del análisis que realizan los Senadores y a proporcionar la información necesaria, tanto a la Dirección General del ISSSTE como a la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), quien encabeza los trabajos por parte del Gobierno Federal.

De ser aprobada está iniciativa, los beneficios para el Fondo serían:

- * Personalidad jurídica propia;
- * Patrimonio propio;
- * Autonomía técnica;
- * Autonomía presupuestal;
- * La sociedad cubrirá sus costos de administración sólo con el producto de las comisiones cobradas por la administración de las cuentas individuales, lo que significa que no recibirá recursos presupuestarios de origen fiscal. Tal como opera hoy en día el Órgano Desconcentrado;
- * Fortalecimiento de su infraestructura;
- * Facilita la operación de la estrategia de servicios con una cobertura suficiente y adecuada;
- * Realizar campañas de difusión y posicionamiento de la marca con la misma eficiencia que las Afores privadas;
- * Los servidores públicos del ISSSTE adscritos a PENSIONISSSTE formarán parte de la fuerza laboral de la nueva sociedad, respetando en todo momento sus derechos laborales conforme a la Ley;

Se prevé un régimen especial en materia de control interno y de servicios personales, similar al establecido para las Instituciones financieras de la Banca de Desarrollo; y

En la contratación de los servicios de agentes promotores, la sociedad propuesta no estará sujeta a la Ley de Adquisiciones,

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

Arrendamientos y Servicios del Sector Público. En su caso las contrataciones se sujetarán a la Leyes previstas.

e. Las acciones realizadas y los resultados de los programas para democratizar la productividad, consolidar un gobierno cercano y moderno, y fomentar la perspectiva de género en su ámbito de competencia, derivados de las estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El Fondo ha contribuido con la iniciativa Gob.mx encabezada por la coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Presidencia de la República y la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, en colaboración con todas las dependencias de la Administración Pública Federal, a fin de brindar a los ciudadanos un gobierno integrado, cercano y moderno, que va alineado en el objetivo de Transformación Gubernamental.

Se desarrollaron dos sitios de PENSIONISSSTE, el Institucional y el Comercial, a fin de tener esa cercanía de servicio con los usuarios del Fondo y proveer información necesaria para sus trámites y/o servicios.

Para cumplir con disposiciones y acciones en materia de Transparencia Proactiva, cuyo objetivo es generar conocimiento público útil, con un objeto claro enfocado en las necesidades de sectores de la sociedad determinados o determinables, PENSIONISSSTE ofrece información específica, en los dos sitios del Fondo, sobre ocho temas identificados de gran relevancia para los usuarios del Fondo: a) puntos de atención, b) requisitos para traspasarse, c) remanente de operación, d) Indicador de Rendimiento Neto (IRN), e) comisiones, f) Ahorro Voluntario, g) unificación de cuentas y h) transferencia de derechos.

De esta forma PENSIONISSSTE contribuye a construir un gobierno abierto, orientado a dar resultados a través de un diálogo constante con la sociedad sobre la administración e inversión de sus cuentas individuales y da cumplimiento a la estrategia 1.4 "Mejorar la transparencia de la información socialmente útil de la Administración Pública Federal" enmarcada en el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM).

Con el objetivo de fomentar la perspectiva de género, participa activamente con el ISSSTE en la difusión permanente de los pronunciamientos siguientes: Declaración de la "Política de Igualdad Laboral y No Discriminación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado"; en el que se establecen los criterios que promueven una cultura de igualdad laboral y no discriminación y garantizan la igualdad de oportunidades; declaración del "Pronunciamiento sobre Cero Tolerancia a las Conductas de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual" en el Instituto; con el fin de refrendar el compromiso de prevenir y erradicar cualquier práctica de violencia.

Del 12 de junio al 14 de julio de 2017 se llevó a cabo el curso "Finanzas para Jóvenes" a través de la Plataforma en línea MéxicoX a cargo de la Dirección General de Televisión Educativa de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Se inscribieron 4,143 personas, el 54.3% en el rango de edad de 20 a 29 años.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

TRANSPARENCIA PROACTIVA

-Actualiza de manera permanente la información que proporciona a la ciudadanía, a fin de brindar en línea información clara en relación con los trámites y/o servicios que ofrece. Los temas más relevantes que buscan los usuarios por el número de visitas son:

*Puntos de atención: 187,149 visitas

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- *Requisitos para traspasarse: 38,980 visitas
- *Remanente de Operación: 15,264 visitas
- *Indicador de Rendimiento Neto (IRN): 6,424 visitas
- *Comisiones. – 5,022 visitas
- *Ahorro Voluntario: 2,905 visitas
- *Unificación de cuentas: 4,006 visitas
- *Transferencia de derechos: 1,633 visitas

-Como parte del Proyecto de Digitalización de Trámites, opera tres servicios a través de la Ventanilla Única Nacional:

- *Retiro Total de Recursos de la Cuenta Individual.
- *Retiro Parcial de Recursos de la Cuenta Individual.
- *Retiro Total de Recursos SAR-ISSSTE.

COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ALTERNOS

-Dispone de diversos medios de comunicación alterna para brindar atención oportuna y eficiente a los Cuentahabientes. La temática de mayor incidencia está relacionada con la información general, los trámites y sus requisitos. A junio de 2018 se atendieron:

- *Chat en línea: Se atendieron 7,655 peticiones de información.
- *Correo electrónico: Se recibieron y atendieron 628 dudas.
- *Facebook: Se registran 14,738 seguidores con 12,738 visualizaciones.
- *Twitter: Se registran 9,149 visitas con 938 menciones y 2,360 nuevos seguidores.
- *Blog se subieron un total de 15 artículos al Blog en línea de PENSIONISSSTE. Entre los temas abordados se encuentran la previsión, para el retiro, el ahorro voluntario y la inversión de los recursos.

-PENSIONISSSTE desarrollo de abril a junio de 2018 el curso 'Finanzas para Jóvenes', en su segunda edición a través de la plataforma en línea MéxicoX de la SEP. Al ser de acceso público a través de internet puede ser aprovechado por cualquier persona, sin distinción de edad o género. Se inscribieron un total de 4,898 personas, de los cuales 3,729 se encuentran entre los 20 y los 39 años.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

TRANSPARENCIA PROACTIVA

El sitio web registró, desde el inicio de su lanzamiento, 282,000 visitas, el 32.8% provino de la Ciudad de México. Durante el periodo alcanzó un total de 2,308 visitas, los temas más requeridos fueron:

- Remanente de Operación: 16,272
- Puntos de atención: 8,109
- Requisitos para traspasarse: 1,934
- Indicador de Rendimiento Neto (IRN): 1,008
- Transferencia de derechos: 557
- Unificación de cuentas: 207
- Ahorro Voluntario: 145
- Comisiones: 140

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

Se estima que al 30 de noviembre se sumen 18,000 visitas más.

COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ALTERNOS

- Chat en línea: Se atendieron 2,687 peticiones de información.
- Correo electrónico: Se recibieron y atendieron 209 dudas.
- Facebook: Se registran 675 nuevos seguidores con 2,451 visualizaciones.
- Twitter: Se registran 3,806 visitas con 257 menciones.
- Blog: Se publicaron 2 artículos. Uno para invitar a participar en la Feria de las AFORE organizada por la CONSAR y otro "¿Qué es la Educación Financiera?" sobre consejos sobre educación financiera. Asimismo, se publicó la Memoria de la participación de PENSIONISSSTE en la 5ª. Feria de las AFORE.

Se estima que al 30 de noviembre se registrarán las siguientes acciones:

- En el Chat en línea: Se podrían acumular 4,000 solicitudes de información.
- Correo electrónico: Se podrían atender hasta 200 peticiones de información o dudas.
- Facebook: Registro de hasta 3,500 seguidores con el mismo número de visualizaciones.
- A través de Twitter se esperan 4,000 visitas con 300 menciones y 300 nuevos seguidores.
- Blog: Publicación de 6 artículos, entre los que destacan; "¿Cómo invierte PENSIONISSSTE para incrementar el Ahorro?", "Semana de Educación Financiera", "El Ahorro Voluntario", entre otros.

f. Los principales proyectos de inversión terminados y aquellos que se encuentren en proceso, reportando para estos últimos su avance físico y financiero, y justificando el grado de avance y estado que guardan

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Los proyectos de inversión han estado referidos a la adquisición y sustitución de mobiliario y equipo en unidades administrativas centrales y estatales de PENSIONISSSTE y en la adquisición de bienes informáticos. A la fecha del presente informe todos se encuentran concluidos.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

El presupuesto asignado al capítulo 5000 "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles" para el 2018, es de 21.4 millones de pesos, para la adquisición de mobiliario; equipo de administración; aparatos y equipos audiovisuales; maquinaria y equipo eléctrico y electrónico y otros bienes muebles necesarios, para los Centros de Atención al Público del Fondo. Al cierre del mes de junio de 2018 se iniciaron los procedimientos de licitación correspondientes.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

Al cierre del mes de agosto de 2018 se formalizaron 5 contratos para la adquisición de aparatos y equipos audiovisuales; maquinaria y equipo eléctrico y electrónico y otros bienes muebles necesarios para fortalecer los Centros de Atención al Público del Fondo por un monto de 11'007,665.63 pesos.

III. Los principales logros alcanzados en los programas, proyectos, estrategias y aspectos relevantes y/o prioritarios

a. Los principales logros alcanzados y sus impactos

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

2013

CON RELACIÓN A MANTENER UNA POSICIÓN FAVORABLE Y DE LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SIEFORE

-Primer lugar en tres de las Sociedades de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro (SIEFORE SB1, SB2 y SB3) y tercer lugar en la SB4 de acuerdo con el Indicador de Rendimiento Neto (IRN) a 55 meses.

-En rendimientos nominales ocupó los primeros lugares en los plazos de 24 y 36 meses, SB1 primer lugar en ambos plazos, SB2 tercer y segundo lugar respectivamente, SB3 segundo lugar en ambos plazos y SB4 en cuarto y tercer lugar respectivamente.

-La calificadora Fitch Ratings, asignó calificaciones de "Excelente/AAA/mex" a 3 de las 4 SIFORE y valoró "Fuerte/AAA(mex)" a la SB4.

CON RELACIÓN A INCREMENTAR LOS RECURSOS ADMINISTRADOS

-Los recursos administrados sumaron al cierre del año 164,106 millones de pesos, 0.4% superior al presentado en 2012 que alcanzó los 163,517 millones de pesos; en Cuenta Individual ascendieron a 97,348 millones de pesos y por SAR-ISSSTE 66,758 millones de pesos.

-El saldo de Ahorro Solidario administrado llegó a los 3,891 millones de pesos, que significó un incremento del 39.3% con relación a lo registrado en 2012. En tanto que el Ahorro Voluntario alcanzó los 232 millones de pesos, esto es 91.6% más que el año anterior.

-Se captaron 1,058 millones de pesos dentro del proceso de traspasos, 243.3% superior a 2012, correspondiente a 3 mil 130 cuentas.

-Se incrementó en 7.5% el número de Trabajadores con Cuenta Individual respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 1,091,779.

-Este Fondo se benefició con 2,043 cuentas por un monto de 46 millones de pesos a través del proceso de asignación y reasignación de cuentas que cotizan al IMSS que no hayan elegido una Administradora, tal como lo establece la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

-Se creó el Comité de Comercialización y Servicios con el propósito de incrementar el número de cuentas y fondos administrados, así como mejorar los servicios que presta PENSIONISSSTE y con ello minimizar la desventaja estructural con respecto a las AFORE privadas.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA RETENCIÓN DE CUENTAS Y RECURSOS

- Se ofreció la comisión más baja, 0.99% anual sobre saldo, mientras que la competencia en promedio fue 33% más costosa.
- Se autorizó un remanente de operación por 217 millones de pesos correspondiente al ejercicio 2012, el cual se distribuyó entre 532,290 cuentahabientes que cumplieron con los requisitos exigidos.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN DE SERVICIOS

- Se registraron en los Centros de Atención al Público 636,701 trámites y servicios para 319,909 trabajadores.
- El Centro de Atención Telefónica atendió 146,201 llamadas de trabajadores que demandaron asesoría e información.
- Se instalaron en distintas dependencias del país 380 módulos itinerantes que generaron 94,745 trámites y servicios y se atendieron 24,186 trabajadores.
- Se realizaron 106 pláticas en distintas dependencias y entidades.
- Se apertura una oficina en Culiacán, Sinaloa. Al cierre del año se contó con 36 Centros de Atención.

CON RELACIÓN AL GASTO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

- El presupuesto ejercido ascendió a 483.9 millones de pesos, 7.1% superior al año que le antecedió.
- Los ingresos por comisiones alcanzaron 1,321 millones de pesos.
- Presentó un remanente de operación del ejercicio de 838 millones de pesos.
- Las reservas normativas sumaron al cierre del año 5,898.6 millones de pesos, 22.4% mayor al año precedente.

2014

CON RELACIÓN A MANTENER UNA POSICIÓN FAVORABLE Y DE LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SIEFORE

- Primer lugar en el mercado de la SIEFORE SB1 por su desempeño a 55 meses en el indicador de Rendimiento Neto (IRN); las SB2 y SB3 ocuparon el segundo lugar para los plazos de 60 y 65 meses respectivamente, y la SB4 ocupó el cuarto lugar con un horizonte a 65 meses.
- En rendimientos nominales las SIEFORE Básicas se posicionaron en los primeros lugares en el plazo a 36 meses.

-La calificadoradora Fitch Ratings, reafirmó las calificaciones de las SIEFORE SB1, SB2 y SB3 de PENSIONISSSTE como "Excelente/AAA/mex"y y "Fuerte/AAA(mex)" a la SB4.

CON RELACIÓN A INCREMENTAR LOS RECURSOS ADMINISTRADOS

-El monto total de activos administrados ascendió a 179,551 millones de pesos, con un incremento de 9.4% respecto a 2013. De este monto, 109,718 millones de pesos correspondieron a Trabajadores de Cuenta Individual, cifra superior en 12.7% a la registrada en 2016, en tanto, el saldo en SAR-ISSSTE creció en 4.6% alcanzando los 69,833 millones de pesos.

-El saldo de Ahorro Solidario llegó a los 5,450 millones de pesos 40.1% más respecto al mismo periodo del 2013. Los cuentahabientes con este beneficio sumaron 202,702. El Ahorro Voluntario alcanzó los 690.5 millones de pesos, esto es 197.6% mayor que el año anterior.

-Se captaron 3,750 millones de pesos, 255% superior a 2013, correspondiente a 5,997 cuentas, en el proceso de traspasos.

-Se incrementó en 16.1% el número de cuentahabientes por Cuenta Individual respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 1,268,058.

-El Fondo recibió 100,319 cuentas por un monto de 1,573 millones de pesos en el proceso de asignación y 181 cuentas por un monto de 3.1 millones de pesos por concepto de reasignación de cuentas. Este proceso se realiza como un incentivo de competencia entre las AFORE.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA RETENCIÓN DE CUENTAS Y RECURSOS

-Se ofreció la comisión más baja de la industria, 0.99% anual sobre saldo, mientras que la competencia en promedio fue 31% más costosa.

-Se autorizó un remanente de operación por 222.7 millones de pesos correspondiente al ejercicio 2013, el cual se distribuyó entre 584,000 cuentahabientes que cumplieron con los requisitos. Asimismo, se autorizó el depósito del 90% del remanente de operación de ejercicios anteriores en las subcuentas de ahorro voluntario y complementario.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN DE SERVICIOS

-Se registraron en los Centros de Atención al Público 812,148 trámites y servicios para 360,163 trabajadores.

-El Centro de Atención Telefónica atendió 175,128 llamadas de trabajadores que demandaron asesoría e información.

-Para ampliar la cobertura, mejorar la atención y fortalecer la imagen y presencia del Fondo se incorporaron 50 quioscos a la estructura de servicios.

-Se incrementó el número de estaciones en el Centro de Atención Telefónica pasando de 32 a 68.

- Se atendieron 72,069 trámites y servicios para 32,809 Trabajadores en los módulos itinerantes.
- La fuerza comercial se incrementó a 435 agentes promotores certificados 186.2% más respecto a 2015, de los cuales 108 fueron de estructura y 327 agentes promotores contratados por la empresa externa COS Campestre.
- Se crearon las cuentas oficiales de Facebook y Twitter tras el registro del isotipo y logotipo como marca registrada ante el IMPI.
- Se certificaron 42 ejecutivos especializados de atención como agentes promotores.
- Se puso en funcionamiento una oficina de atención ubicada en magna sur y se reubicó la oficina de Ciudad Victoria, Tamaulipas. Al cierre del año el Fondo contaba con 37 centros de atención.

CON RELACIÓN AL GASTO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

- El presupuesto ejercido ascendió a 621.6 millones de pesos, monto superior en 28.4% a lo ejercido en 2013 y 6% mayor al presupuesto aprobado.
- Ingresos por Comisión, acumularon al cierre de diciembre 1,350 millones de pesos, monto superior en 2.2% a lo observado en el mismo periodo de 2013.
- Resultado Integral por 525 millones de pesos.
- Las reservas de PENSIONISSSTE ascendieron a 6,319.8 millones de pesos, lo que representó un incremento del 7.1% con respecto a diciembre de 2013.
- Se autorizó una provisión del remanente de operación por 294 millones de pesos.

2015

CON RELACIÓN A MANTENER UNA POSICIÓN FAVORABLE Y DE LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SIEFORE

- La SIEFORE SB1 conservó el primer lugar por su desempeño a 43 meses, las SIEFORE SB2 y SB3 ocuparon el segundo lugar para los plazos de 60 y 75 meses, respectivamente, y la SIEFORE SB4 se situó en cuarto lugar con un horizonte a 75 meses.
- En rendimientos nominales con horizonte a 12 meses se posicionó en primer lugar en las SIEFORE SB1 y SB4 y segundo lugar en las SB2 y SB3; en tanto que para el periodo a 36 meses ocupó el primer y tercer lugar en las SB1 y SB3.
- La calificadora Fitch Ratings otorgó la máxima calificación a las SIEFORE del Fondo: "Excelente/AAA(mex)", al tener una estrategia y proceso de inversión disciplinados, comportamiento favorable de sus indicadores de rendimiento, contar con un equipo de funcionarios con amplia experiencia en el sector financiero y una infraestructura tecnológica adecuada para su operación, así como la creación de reservas adicionales a las regulatorias que representa un soporte importante para la institución.

-En octubre se concluyó exitosamente la fase de implementación del servicio de gestión de inversiones y riesgos contratado con la empresa internacional Black Rock Financial Management Inc., y en noviembre inició operaciones el sistema Aladdin (Asset, Liability, Debt and Derivative Investment Network).

-El Fondo invirtió en Certificados de Infraestructura Escolar Nacional (CIEN) con una inversión de 896 millones de pesos, 10.4% del total emitido que fue de 8,581.2 millones de pesos. Con esta decisión, los recursos de los cuentahabientes apoyan el financiamiento de la infraestructura educativa en beneficio de los alumnos de más de 16 mil escuelas.

-El consorcio CKD Infraestructura México, S. A. de C. V, conformado por PENSIONISSSTE, las AFORES XXI Banorte, SURA y Banamex, así como la Caja de Depósito e Inversiones de Quebec, crearon un vehículo de co-inversión para proyectos de infraestructura (carreteras, gasoductos, agua potable e infraestructura urbana). Como resultado de este acuerdo, en los próximos cinco años serán invertidos 35.1 mil millones de pesos.

CON RELACIÓN A INCREMENTAR LOS RECURSOS ADMINISTRADOS

-Se administraron 197,675 millones de pesos durante el ejercicio 10% mayor a 2014; de los cuales 125,846 millones de pesos corresponden a la Cuenta Individual, con una variación del 14.7% en comparación a los 109,718.2 millones de pesos de 2014. El saldo SAR-ISSSTE cerró con 71,829 millones de pesos.

-El Ahorro Solidario ascendió a 7,017 millones de pesos con una variación anual de 28.7%. El ahorro voluntario invertido fue de 1,576 millones de pesos con un crecimiento de 128.2% comparado con el año anterior.

-El Fondo captó, en el proceso de traspasos, 4,126.6 millones de pesos, correspondientes a 7,655 cuentas dicho monto representa un crecimiento de 10.1% en relación con 2014.

-Se creó un Centro de Contacto para Programas de Lealtad, con el objetivo de fortalecer la retención y fidelidad de los cuentahabientes a través de una adecuada y profesional orientación en temas del Sistema de Ahorro para el Retiro.

-La CONSAR asignó a PENSIONISSSTE 99,603 Cuentas Individuales de Trabajadores cotizantes al IMSS por un monto de 1,008.5 millones de pesos.

-En diciembre inició operaciones la SIEFORE BÁSICA DE PENSIONES (SB0) con 40,269 cuentas y activos por 6,409 millones de pesos.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA RETENCIÓN DE CUENTAS Y RECURSOS

-Se logró reducir en 7 puntos base la comisión que se cobra a los cuentahabientes por la inversión de los recursos, pasando de 0.99% a 0.92%; esto le permitió ser más competitivo dentro de la industria.

-Los resultados de operación en 2014 del Fondo permitieron distribuir el remanente de operación por un monto de 295 millones de pesos en beneficio de 676 mil cuentahabientes. Esta cifra presentó una variación del 32.3% en comparación al año anterior.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN DE SERVICIOS

- Se registraron en los Centros de Atención al Público 768,704 trámites y servicios para 332,158 trabajadores.
- El Centro de Atención Telefónica atendió 518,846 llamadas de trabajadores que demandaron asesoría e información.
- Por la atención oportuna a los cuentahabientes PENSIONISSSTE ocupó durante 2015 el primer lugar en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) con una evaluación integral del 8.92 frente a un promedio del Sistema de 7.50. El IDATU evalúa los distintos procesos de atención a los usuarios: gestión electrónica, gestión ordinaria y cancelación.
- Se realizaron 41,130 trámites y servicios con una atención a 21,868 Trabajadores en los módulos itinerantes.
- El CAT alcanzó un promedio de 0.77% de llamadas abandonadas, lo que no rebasó la métrica estandarizada de nivel de servicio (CLA) del 5%. Se implementó el IVR (Interactive Voice Response) que ayuda a promocionar los servicios y beneficios del Fondo.
- Se impartieron 81 pláticas en diversas dependencias y entidades con una asistencia de 3,336 personas.
- Se puso en marcha el Programa de Educación Financiera.
- Se realizó una campaña en los Centros de Atención, módulos y CAT para promocionar el ahorro voluntario.
- Se puso en operación la oficina de Tepic, Nayarit y se remodelaron cinco oficinas; Aguascalientes, Aguascalientes; Mérida, Yucatán; Mexicali, Baja California; Saltillo, Coahuila y Villahermosa, Tabasco. Al cierre del año el Fondo contaba con 38 Centros de Atención al Público.

CON RELACIÓN AL GASTO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

- Se ejerció un presupuesto por 713.4 millones de pesos que representó el 89.2% de su presupuesto original aprobado.
- Los ingresos por comisión acumulados presentaron una variación positiva del 6.9% en relación con el ejercicio anterior, que ascendió a 1,443.1 millones de pesos al finalizar el ejercicio.
- Resultado Integral del ejercicio fue de 530.3 millones de pesos.
- El saldo de las reservas del Fondo tiene un saldo de 6,676 millones de pesos con una variación de 6.2%.

2016

CON RELACIÓN A MANTENER UNA POSICIÓN FAVORABLE Y DE LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SIEFORE

-Obtuvo el primer y tercer lugar en rendimiento en las SIEFORE SB3 y SB2 respectivamente por su desempeño a 84 y 60 meses conforme al Indicador de Rendimiento Neto (IRN).

-Fitch Ratings ratificó a las cuatro SIEFORE que administra PENSIONISSSTE con la máxima calificación posible: Excelente/AAA (mex), derivado del desempeño en los rendimientos, calidad de activos en su segmento de deuda y una estrategia y proceso de inversión disciplinados.

-Se obtuvo la autorización de la CONSAR para celebrar operaciones con el custodio internacional STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY, el cual fungirá como depositario central y administrador del portafolio de valores y efectivo, además de facilitar la administración de los portafolios de inversión sobre títulos emitidos en el exterior.

-Se participó activamente en los proyectos de interés nacional, como es el fortalecimiento de la infraestructura educativa, al orientar 1,401.2 millones de pesos a los Certificados de Infraestructura Escolar Nacional (CIEN). Las inversiones se hicieron en diciembre de 2015 y marzo de 2016, y representaron el 10.3% del total de las emisiones. Es así como los recursos de los trabajadores contribuirán a mejorar la infraestructura de las escuelas del país en los próximos tres años, y el desempeño de esos instrumentos de largo plazo incrementará el saldo dedicado al retiro.

CON RELACIÓN A INCREMENTAR LOS RECURSOS ADMINISTRADOS

-Los recursos administrados, alcanzaron un monto total de 223,574.6 millones de pesos, 13.1% mayor al 2015; 150,117.2 millones de pesos corresponden a Cuenta Individual y 73,457 millones de pesos de la Cuenta SAR-ISSSTE. Estas cifras representan una variación anual positiva del 19.3% y 20.3% respectivamente.

-El saldo en ahorro solidario cerró el año con un saldo de 8,718 millones de pesos y una variación positiva de 24.2% respecto al mismo periodo del año anterior. El número de trabajadores que registró sumaron 273,309, con un incremento del 15% anual. El ahorro voluntario fue de 2,072.5 millones de pesos, que representó un crecimiento de 31.5% en comparación al cierre de 2015.

-Se captó por actividad comercial 8,216 millones de pesos por nuevas cuentas, lo que significó un incremento real de 99% comparado con los 4,127 millones de pesos de 2015, lo anterior correspondió a 11,913 cuentas. Por primera vez se consiguió un saldo neto positivo, 4,317 millones de pesos que correspondió a 683 cuentas.

-Recibió 83,500 cuentas por un monto de 907 millones de pesos por concepto de asignación de cuentas y 353,525 cuentas por un monto de 3,454 millones de pesos por reasignación, esto como resultado de tener la menor comisión, del promover ahorro voluntario y el de obtener una mayor calificación por los resultados logrados en los rendimientos.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

-El Fondo administró 1,951,933 cuentas, lo cual representó una variación positiva del 31.8% en relación con las administradas en el ejercicio anterior.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA RETENCIÓN DE CUENTAS Y RECURSOS

-Se mantuvo como la administradora más barata del mercado, al reducir la comisión de 0.92% a 0.89%.

-Se distribuyeron 350 millones de pesos, por concepto de remanente de operación del Fondo. Esta cifra presentó una variación del 18.6% en comparación con el 2015, beneficiando a 897 mil trabajadores.

-Se realizaron diversas campañas de afiliación y retención de cuentas que coadyuvó a nivelar la salida de cuentas con la entrada de éstas.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN DE SERVICIOS

-Se registraron en los Centros de Atención al Público 717,494 trámites y servicios para 336,062 trabajadores.

-El Centro de Atención Telefónica atendió 589,972 llamadas de trabajadores que demandaron asesoría e información.

-Se realizaron 55,280 trámites y servicios atendiendo a 28,524 Trabajadores en los módulos itinerantes.

-Se ampliaron las estaciones telefónicas de 68 a 80.

-Se remodelaron 5 oficinas: Celaya, Guanajuato; Colima, Colima; Cuernavaca, Morelos; Puebla, Puebla y Tlaxcala, Tlaxcala. Con lo que PENSIONISSSTE mejora la presencia y la atención a los trabajadores al servicio del estado y público en general.

-El 1º. de diciembre se liberó el sitio institucional que forma parte del proyecto "Gobierno Digital", así como el sitio comercial.

-Se entregaron 650,000 tarjetas de ahorro voluntario personalizado para que los trabajadores de manera sencilla, rápida y segura realicen aportaciones a su cuenta individual. Con este programa se logró incrementar en un 125% la captación del ahorro en las ventanillas participantes en el último bimestre del año respecto al promedio mostrado en los meses anteriores.

-Para tener mayor acercamiento e interacción con los cuentahabientes, se crearon cuentas en las redes sociales; Instagram, Pinterest, Youtube, LinkedIn.

-Se realizaron 92,290 trámites y servicios a 36,562 trabajadores a través de los 50 kioscos, desde que iniciaron operaciones. Estos se ubicaron; 19 en la Ciudad de México y 31 en el interior de la República.

CON RELACIÓN AL GASTO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- Se erogó un presupuesto de 1,009.1 millones de pesos, 41.5% por arriba de lo ejercido el año anterior.
- Se obtuvieron ingresos por 1,646 millones de pesos por concepto de comisiones con una variación del 14.0% en relación con el ejercicio anterior.
- Las reservas del Fondo finalizaron con un saldo de 6,267 millones de pesos, 6.1% menor a lo reportado el año anterior.
- El Resultado Integral ascendió a 236 millones de pesos.

2017

CON RELACIÓN A MANTENER UNA POSICIÓN FAVORABLE Y DE LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SIEFORE

- En el Indicador de Rendimiento Neto (IRN), ocupó un primer, segundo y tercer lugar en tres de las cinco SIEFORE.
- En rendimientos nominales anualizados alcanzó dos primeros lugares y un segundo lugar en la industria.
- Invirtió 4,575 millones de pesos en: la infraestructura educativa a través de la adquisición de Certificados de Infraestructura Escolar Nacional (CIEN), en proyectos de infraestructura tales como carreteras, gasoductos, agua potable e infraestructura urbana a través del consorcio CKD Infraestructura México, S. A. de C. V., y en proyectos de energías renovables de alto desempeño como son la eólica y solar.
- Se cuenta con un custodio internacional que facilita la administración de los portafolios de inversión sobre títulos emitidos en el extranjero.
- Cuatro de sus SIEFORE obtuvieron la calificación "Bueno/AAAF(mex)", gracias a su proceso de inversión disciplinado, con una estrategia de largo plazo enfocada hacia la inversión en valores tradicionales de deuda y otros más sofisticados que se ha plasmado en un buen desempeño.
- Las SIEFORE fomentaron la actividad productiva nacional al invertir 55.3% de los recursos de los trabajadores en valores gubernamentales, 24% en valores privados, 7% en Certificados de Capital de Desarrollo (CECADES), 5.9% en renta variable nacional, 5.2% en renta variable internacional, 1.5% en Fideicomisos de Infraestructura y Bienes Raíces FIBRAS y 1.1% en deuda internacional.

CON RELACIÓN A INCREMENTAR LOS RECURSOS ADMINISTRADOS

- Los recursos administrados sumaron 265,267 millones de pesos, con una variación positiva de 18.7% respecto a 2016 y de 62.2% si se compara con 2012. El 70.7% de los recursos pertenecen a Trabajadores con Cuenta Individual y el 29.3% corresponde a Trabajadores bajo el régimen del artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE.
- Los recursos de los Trabajadores con Cuenta Individual pasaron de 150,117.2 millones de pesos al cierre de 2016 a 187,637.4 millones de pesos a diciembre de 2017, con un crecimiento de 25%, en tanto los recursos por SAR-ISSSTE invertidos en Banco de México registraron un valor de 77,630 millones de pesos, 5.7% mayor con relación al mismo periodo de 2016 (73,457 millones de

pesos).

-Segundo lugar por Aportaciones de Ahorro Voluntario y Solidario que representaron el 24% del total de la industria.

-Se recibió de la CONSAR, 1,710.3 millones de pesos por 99,791 Cuentas, en los procesos de asignación y reasignación de Cuentas IMSS. En los últimos cinco años el Fondo registró la entrada de 8,702.3 millones de pesos como resultado de estos procesos como reconocimiento al mejor rendimiento neto a largo plazo.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA RETENCIÓN DE CUENTAS Y RECURSOS

-PENSIONISSSTE por quinto año consecutivo continuó como la administradora más barata de la industria, al reducir la comisión de 0.89 a 0.86%. Es la primera AFORE que propone cobrar una comisión basada en el resultado de sus SIEFORE, con lo cual confirma su compromiso por tener el menor costo para el Cuentahabiente, sin afectar su viabilidad financiera.

-Benefició a más de un millón de Cuentahabientes distribuyendo un remanente de operación por 596 millones de pesos, monto mayor en 70.3% a lo correspondiente al ejercicio 2015, gracias al resultado integral obtenido en 2016; para 2017 se autorizó por la Junta Directiva una provisión por 600 millones la cual se distribuirá en 2018.

-En la actual administración la cobertura de atención se amplió con 14 oficinas, 4 remodeladas y 52 centros de atención ubicados en: Coatzacoalcos, Veracruz; Ecatepec, Ixtapaluca, Tultitlán y Cuautitlán en el Estado de México; Iztapalapa en la Ciudad de México; Ramos Arizpe, Coahuila; Reynosa Tamaulipas; San Juan del Río, Querétaro y Monterrey, Nuevo León. También reubicó y remodeló seis Centros de Atención: Ciudad Obregón, Sonora; Ciudad Juárez, Chihuahua; Morelia, Michoacán; Tijuana en Baja California Norte; Guadalajara, Jalisco y Parque Lira en la Ciudad de México.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN DE SERVICIOS

-Se registraron en los Centros de Atención al Público 790,367 trámites y servicios para 374,234 trabajadores.

-El Centro de Atención Telefónica atendió 665,075 llamadas de trabajadores que demandaron asesoría e información.

-PENSIONISSSTE se incorporó con la CONSAR a las nuevas plataformas para acercar los servicios a los trabajadores y operar transacciones seguras y eficientes con la nueva aplicación "Afore Móvil". Esta es una herramienta poderosa que permite a los Cuentahabientes, en cualquier momento y lugar, realizar diversos servicios como revisar saldo, abrir por primera vez una Cuenta AFORE, domiciliar y depositar Ahorro Voluntario, abrir una Cuenta para menores de edad, entre otros.

-Este Fondo es una de las cuatro AFORE que cumplieron con todas las acciones en Educación Financiera de acuerdo con el Censo Anual de Educación Financiera de las AFORE 2017.

-Se realizó una campaña de difusión a nivel nacional a través de prensa para promover el Ahorro Voluntario, la Reinversión del Remanente de Operación, así como el uso de la aplicación Afore Móvil.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



-A través de los portales de PENSIONISSSTE se registraron 1,387,857 visitas; 533,345 a través de gob.mx y 654,512 visitas en go.mx/comercial.html. Estos portales se han convertido en un medio eficiente de comunicación del Fondo con sus cuentahabientes y el público en general.

-Se impartieron 285 pláticas con un registro de 9,013 asistentes.

CON RELACIÓN AL GASTO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

-El presupuesto ejercido para la operación fue de 1,148.6 mismo que ha permitido fortalecer la labor del Fondo.

-Los ingresos por concepto de comisiones por la administración de Cuentas Individuales ascendieron a 1,887 millones de pesos, equivalente a un alza de 14.7% comparado con lo registrado en el ejercicio 2016.

-El resultado integral al cierre de 2017 fue de 615 millones de pesos, 160.5% superior a 2016.

-Las reservas normativas cerraron en 2017 en 6,575 millones de pesos.

CON RELACIÓN AL FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO Y OPERATIVO

-De 2013 al 31 diciembre de 2017 se incrementó y renovó de Infraestructura Tecnológica de Telecomunicaciones, Telefonía, Equipos de Cómputo, Periféricos y Biométricos, para la Plantilla de PENSIONISSSTE de Oficinas Centrales.

-Se habilitó el Centro de Datos Principal con Infraestructura Tecnológica y Componentes de Seguridad en Oficina Central, que permitió el aseguramiento, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la Información, así como de componentes de seguridad físicos que permiten evitar pérdidas tanto de hardware como de datos, en las Oficinas Centrales de PENSIONISSSTE. Actualmente el Centro de Datos Principal cuenta con una certificación ICREA II.

-Se habilitó una Oficina Alternativa para Continuidad del Negocio, que permita hacer frente a eventualidades que conlleven a la interrupción parcial o total en los servicios, a fin de dar cumplimiento con lo dispuesto por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y demás normatividad aplicable en la materia.

-Se han realizado adaptaciones permanentes al Sistema Central Operativo por cambios en la Normatividad. Se implementó la digitalización del expediente electrónico facilitando la identificación y la organización de la información desde cualquier Centro de Atención de PENSIONISSSTE. Este proceso permite el registro y consulta del expediente electrónico en línea y tiempo real.

-Se lanzó la aplicación de Liberación de Servicios a través de Componentes Biométricos, se logró con ello intercambiar en tiempo real información biométrica para la realización de trámites.

-Se implementaron las interfaces para el Sistema de Inversiones (BlackRock). Esto ha permitido el intercambio de información entre BlackRock y PENSIONISSSTE a través del desarrollo de elementos aplicativos para el envío y recepción de información, bajo los layouts estipulados para tal fin; Desarrollo de cron interno para monitoreo de procesos BlackRock.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

CON RELACIÓN A MANTENER UNA POSICIÓN FAVORABLE Y DE LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SIEFORE

-En el Indicador de Rendimiento Neto (IRN), ocupó un primer lugar en la SIEFORE MasPensión y la tercera posición en la SIEFORE Mas Bas1.

-En rendimientos nominales anualizados obtuvo tres primeros lugares en la industria en las SIEFORE MasBas2, MasBas3 y MasBas4.

-Al primer semestre la composición de los portafolios la cartera se encuentra con la siguiente estructura: 49.18% de los recursos de los trabajadores se invierten en valores gubernamentales, 26.17% en valores privados, 7.28% en Certificados de Capital de Desarrollo (CECADES), 5.50% en renta variable nacional, 6.99% en renta variable internacional, 4.58% en Fideicomisos de Infraestructura y Bienes Raíces FIBRAS y 0.30% en deuda internacional.

-PENSIONISSSTE orienta el 5.2% de su cartera en la actividad productiva nacional y los proyectos de interés social, entre los que destacan; el impulso al desarrollo de la infraestructura educativa, al invertir en los Certificados de Infraestructura Escolar Nacional (CIEN), en la co-inversión de infraestructura como carreteras, gasoductos, agua potable e infraestructura urbana; en proyectos aeroportuarios; en energías renovables de alto desempeño solar, eólica, biomasa, proyectos hidroeléctricos de río y en el equipamiento de presas; proyectos de cogeneración y eficiencia energética, plantas de tratamiento de aguas residuales, o en proyectos sustentables cuyo propósito sea la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

CON RELACIÓN A INCREMENTAR LOS RECURSOS ADMINISTRADOS

-Los recursos administrados sumaron 276,597 millones de pesos, con una variación positiva de 4.2% respecto a 2017. El 71.6% de los recursos pertenecen a Trabajadores con Cuenta Individual y el 28.4% a Trabajadores bajo el régimen del artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE.

-Los recursos de los Trabajadores con Cuenta Individual pasaron de 187,637.4 millones de pesos al cierre de 2017 a 197,942 millones de pesos a junio de 2018, cifra que representa un crecimiento de 5.5%, en tanto los recursos por SAR-ISSSTE invertidos en Banco de México registraron un monto de 78,655 millones de pesos, 1.3% mayor con relación al cierre de 2017 (77,630 millones de pesos).

-El Fondo mantiene el primer lugar en aportaciones de Ahorro Voluntario y Solidario con una participación del 29% del total de la industria.

-En lo que se refiere a la calidad de las cuentas recibidas, el Fondo permanece en la primera posición de la industria con un saldo promedio de 647 mil pesos por cuenta captada.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA RETENCIÓN DE CUENTAS Y RECURSOS

-PENSIONISSSTE mantiene el primer lugar de la industria con la Comisión más baja del sistema, para 2018 nuevamente redujo la comisión por cuarto año consecutivo, en un punto base de 0.86% a 0.85% como parte de su política en favor de los Cuentahabientes.

-En abril del año en curso se distribuyó un Remanente de Operación por 589.3 millones de pesos -correspondiente al ejercicio 2017- de

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



un remanente autorizado de 600 millones de pesos-. Con este reparto se beneficiaron a 933,138 Cuentahabientes en especial a los de menores ingresos y cuyo saldo en su Cuenta Individual es inferior a 200 mil pesos; en su mayoría son jóvenes que están iniciando su vida laboral.

-Con el programa anual de remodelación y/o reubicación de oficinas 2018, se trasladó el Centro de Atención en Xalapa en coordinación con la Delegación Regional de Veracruz y está en curso el Centro de Querétaro. Con ello se busca ampliar la cobertura y mejorar las instalaciones en las que se brindan nuestros servicios.

-Se elevó el nivel de servicio en el Centro de Atención Telefónica al disminuir el porcentaje de abandono de llamadas al .06% estando en el nivel de servicio acordado igual o menor al 5%. Con ello se logra la eficiencia, calidad de los servicios y atención del Cuentahabiente y en consecuencia la retención de cuentas.

-En los procesos de asignación y reasignación de Cuentas IMSS se recibieron 564.3 millones de pesos correspondiente a 30,684 cuentas. De 2012 a junio de 2018 el Fondo obtuvo 9,266.4 millones de pesos como resultado de estos procesos y en reconocimiento al mejor rendimiento neto a largo plazo.

-Se fortaleció el perfil de los Agentes Promotores a través de la implementación de 5 cursos de capacitación.

-Al cierre de junio de 2018, se certificaron 88 Agentes Promotores activos, lo que garantiza al Fondo contar con personal que tenga los conocimientos técnicos y éticos para ofrecer asesoría de calidad y especializada a los ahorradores. La Certificación tienen una vigencia de tres años después de los cuales deberán aplicar la Revalidación o Recertificación. Durante el periodo se recertificaron 4 Agentes Promotores.

-PENSIONISSSTE estuvo presente por primera vez en instalaciones del sector privado en la Feria de AFORES, llevada a cabo en la ensambladora General Motors ubicada en Silao, Guanajuato.

-Se conformó una base de datos con la finalidad de prospectar la captación de Cuentas Individuales a través del contacto con 19 dependencias y entidades públicas, ubicadas en la Zona Metropolitana y Norte del País donde se instalaron módulos y se impartieron pláticas informativas para dar a conocer los beneficios que ofrece el Fondo.

-Durante el primer semestre de 2018, la Mesa de Apoyo Comercial atendió 5,448 consultas telefónicas. A través del Help Desk de PENSIONISSSTE se atendieron el 81.2%, por DIGIPRO, empresa que proporciona servicios de apoyo al Fondo, el 10.9% y la ProceSAR, empresa privada que obtuvo concesión del Gobierno Federal para operar la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, el 5.3%. Las principales incidencias están asociadas a consultas y seguimientos de trámites, orientación en el uso de tableta sobre aplicaciones, contraseñas y temas de seguridad de la información.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN DE SERVICIOS

-A través de los Centros de Atención al Público y módulos itinerantes se atendieron 453,545 trámites y servicios a 213,445 trabajadores quienes demandaron en promedio de 2 servicios per cápita.

-En el Centro de Atención Telefónica se atendieron 328,886 servicios de trabajadores sobre diversos temas, entre los que destacan:

*Registro en una Afore.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

- *Retiro de recursos: Totales y Parciales
- *Procedimiento para cambiarse de Afore
- *Información sobre cuentas asignadas a las Afore
- *Proceso para corrección de datos del trabajador
- *Procedimiento para Unificación de Números de Seguridad Social

-A través de los módulos itinerantes se realizaron 20,685 trámites y servicios a 11,520 trabajadores.

-PENSIONISSSTE se encuentra entre las ocho administradoras que cuentan con el servicio de "Afore Móvil", la cual permite a los Cuentahabientes, en cualquier momento y lugar, realizar diversos servicios como: Registro de trabajadores independientes; Registro de Trabajadores asignados; Auto vinculación; Registro de menores de edad; Ahorro voluntario en línea; Consulta de saldos y movimientos; Solicitud de estado de cuenta y movimientos; Conocer en qué AFORE se encuentra el trabajador; Calculadora de pensión para ahorradores; Calculadora de pensión para niños; Comparar a las AFORE (Consulta de IRN); Geolocalización de puntos de ahorro; Guía de ahorro en punto de venta (pasos a seguir para que el cajero pueda ejecutar la operación); Contacta a tu AFORE; Buzón de beneficios y notificaciones; Modificación de Datos no Certificables.

-El Fondo es una de las cinco AFORE que brindan Educación Financiera en línea, de acuerdo con el Censo 2017 de Educación Financiera y Previsional de las AFORE que realiza la CONSAR y que se publicó en mayo de 2018. El Censo registra 18 servicios y productos que deben proporcionar las AFORE en relación con: Administración y Finanzas Personales; Planeación Previsional para el Retiro; Servicios de las AFORE y Trámites de Operación del Sistema de Ahorro para el Retiro; y Herramientas Digitales.

-Se relanzó la campaña de difusión para promover el Ahorro Voluntario a través del Centro de Contacto de Programas de Lealtad, con el objetivo de fomentarlo y mejorar la tasa de reemplazo de los futuros pensionados al momento del retiro.

-PENSIONISSSTE impartió 196 pláticas informativas a 6,273 asistentes sobre los beneficios que ofrece el Fondo como la menor comisión y la distribución del Remanente de Operación. Durante estas sesiones se resuelven dudas y consultas en temas relevantes entre los que destacan; Ubica tu cuenta de Afore, Consulta de Requisitos para Registrarse, Cálculo de Pensión y Ahorro Voluntario.

-El Fondo se incorporó al Programa "Trato para un Buen Trato" del ISSSTE con el propósito de adoptar una nueva filosofía institucional, promueve el trato digno hacia los usuarios de los servicios, mejora y eleva la calidad del entorno laboral y favorece el compromiso de los cuentahabientes con su ahorro para el retiro. Para la implementación del Programa se elaboró un plan de difusión a través de sesiones formativas de CAPACITEATRO. Del 27 al 29 de junio del 2018 se ofrecieron 3 funciones de la obra "Entre Tratos y Trabas" para el personal del PENSIONISSSTE que labora en la Ciudad de México y la Zona Metropolitana. Se logró la asistencia de 300 personas, que se traducen en un total de 450 horas hombre capacitación. El propósito es mejorar la calidad en los servicios otorgados a los cuentahabientes.

Como parte del Programa, al final de la obra, los asistentes firmaron Cartas Compromiso con el Programa "Trato para un Buen Trato" como una acción concreta que formaliza su participación en la implementación.

CON RELACIÓN AL GASTO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

-El Fondo ejerció al cierre de junio recursos que ascienden a 484.5 millones de pesos en su operación.

-Al primer semestre de 2018 los ingresos por concepto de comisiones alcanzó 1,044.9 millones de pesos; por Cuenta Individual

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

ascendió a 850.8 millones de pesos y por SAR-ISSSTE 194.1 millones de pesos.

-El resultado integral y/o utilidad neta a junio registró 821 millones de pesos.

-PENSIONISSSTE cubre cabalmente su nivel de reservas normativas, éstas se ubicaron en 7,019.2 millones de pesos que incluyen 1,530 millones de pesos por concepto de Reserva Especial.

-Se rediseñó la estrategia comercial que implicó un análisis y evaluación del desempeño de la fuerza comercial. De su implementación se obtuvieron los siguientes resultados:

*Se captaron 4,494.6 millones de pesos que corresponde a 7,154 cuentas que se traspasaron de otra AFORE. Las entidades en donde se presentó mayor captación fueron; Ciudad de México, Estado de México y Veracruz.

*Con el Programa de Recuperación de Cuentas al primer semestre la fuerza comercial captó un monto de 3,422.4 millones de pesos que corresponde a 1,557 cuentas que se traspasaron en algún momento a otra AFORE.

*Se redujo la plantilla de Agentes Promotores (APs) de 850 en 2017 a 460 al mes de junio de 2018. Con el objetivo de alinear los incentivos de los proveedores de outsourcing y la Fuerza Comercial e implementar el modelo de Gestión Comercial Integral.

*Se reestructuró el plan de incentivos de los Agentes Promotores para que el pago de sus comisiones por el traspaso de cuentas se oriente a captar un mayor número de traspasos y ofrecer al ahorrador asesoría profesional y estandarizada.

*El promedio de los promotores que no ingresaron productos de Traspaso en el primer semestre de 2018 fue del 12% mensual, no obstante, se mostró un avance en comparación con el mismo periodo de 2017 que era de 27% en promedio.

*Los rangos de productividad se incrementaron en el primer semestre de 2018. Del total de la plantilla 37% obtuvo una captación mensual arriba de 1.7 millones de pesos y el 10% una captación de entre 1.1 a 1.7 millones de pesos.

CON RELACIÓN AL FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO Y OPERATIVO

- Modernización de la Infraestructura Tecnológica del Sistema Central de Inversiones. Se logró implementar en su totalidad la interface para el sistema BlackRock, así como la asignación de infraestructura tecnológica y servicios de FTP para el intercambio de información entre BlackRock y PENSIONISSSTE, lo que nos permite contar con un mejor desempeño de los procesos. El desarrollo de elementos aplicativos para el envío y recepción de información, bajo los layout estipulados funcionan al 100%

- El Fondo está desarrollando las interfaces para incluir la operatividad en el sistema Aladdin que permitirá generar los reportes requeridos por la CONSAR diariamente.

- PENSIONISSSTE, comenzó a operar electrónicamente a través de Bloomberg en mayo del presente año. La primera etapa contempla únicamente Acciones y FIBRAS. Este proceso electrónico favorece la transparencia al promover la mejor ejecución.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

CON RELACIÓN A MANTENER UNA POSICIÓN FAVORABLE Y DE LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SIEFORE

-Indicador de Rendimiento Neto (IRN), el Fondo ocupó el segundo lugar de desempeño en la SIEFORE MasPensión y la SIEFORE Mas

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

Bas1.

Al calcular el Indicador de Rendimiento Neto al mes de noviembre se estiman las siguientes posiciones:

SB 14.98%posición 4 horizonte 36 meses
SB 24.73%posición 8 horizonte 60 meses
SB 36.35%posición 5 horizonte 84 meses
SB 46.23%posición 8 horizonte 84 meses

-Rendimientos nominales anualizados. Se obtuvieron dos primeros lugares en la industria en las SIEFORE MasPensión a un horizonte de 24 meses y MasBas1 para el plazo a 60 meses.

Durante el periodo julio – agosto el Fondo mantiene la recomposición de su cartera con la siguiente estructura: 48.84% de la inversión se concentró en valores gubernamentales, 25.90% en valores privados, 8.01% en Instrumentos Estructurados integrados por Certificados de Capital de Desarrollo (CKD's) y Certificados de Proyectos de Inversión (CerPis), 5.75% en renta variable nacional, 6.82% en renta variable internacional, 4.52% en Fideicomisos de Infraestructura y Bienes Raíces FIBRAS y 0.15% en deuda internacional.

-Mantiene, en cumplimiento al Artículo 109 de la Ley del ISSSTE, un régimen de inversión orientado a maximizar la rentabilidad y seguridad a los recursos de los Trabajadores, incrementa el ahorro interno y fomenta el desarrollo de instrumentos de largo plazo acordes con el sistema de pensiones. Las inversiones impulsan la actividad productiva nacional.

- Al 31 de agosto, el 5.3% del total de la cartera se invierte en Certificados de Infraestructura Escolar Nacional (CIEN), en co-inversión de infraestructura como carreteras, gasoductos, proyectos aeroportuarios; energías renovables de alto desempeño solar, eólica, proyectos hidroeléctricos de río y en proyectos sustentables cuyo propósito es la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, entre otros.

CON RELACIÓN A INCREMENTAR LOS RECURSOS ADMINISTRADOS

-Los activos administrados ascendieron a 279,842 millones de pesos con un crecimiento anual de 10.9% y de 1.2% respecto a junio pasado. De estos 71.8% pertenecen a Trabajadores con Cuenta Individual y 28.2% con cuentas SAR-ISSSTE.

Se estima que los recursos administrados tengan un crecimiento de 2.7% al cierre de noviembre.

-Los recursos de los Trabajadores con Cuenta Individual pasaron de 197,942 millones de pesos al primer semestre de 2018 a 200,842 millones de pesos al cierre de agosto, este monto representa un crecimiento de 1.5%, en tanto los recursos por SAR-ISSSTE invertidos en Banco de México registraron un crecimiento de 0.4% al pasar de 78,655 millones de pesos a 78,999 millones de pesos al mes de agosto.

Se estima que los recursos de los Trabajadores con Cuenta Individual se incrementen en 2.6% y los recursos SAR-ISSSTE en 1.0%

-El Fondo mantiene el primer lugar en la industria por las aportaciones de Ahorro Voluntario y Solidario con una participación del 28% del total de la industria. La expectativa para el trimestre septiembre – noviembre es que el Fondo mantenga su posición. Asimismo, se ubicó en la tercera posición en el SAR por trabajadores registrados con aportaciones voluntarias en ventanilla.

-En la calidad de cuenta recibida, por traspasos continua en primera posición con un saldo promedio de 635,000 pesos por cuenta captada.

Se prevé que mantenga su posición en la industria para el trimestre septiembre – noviembre.

-Fortalece el perfil de sus Agentes Promotores, al capacitar a 4 Gerentes Regionales, 43 Gerentes de Ventas y 409 Agentes Promotores, lo que significa una cobertura del 94% de la fuerza de ventas, que participaron en al menos un curso capacitación y/o actualización. Los temas principales a los que se enfocaron los cursos son: ventas, actualización de las disposiciones operativas, uso de herramientas y “Seguridad Física, Accesos Lógicos Aplicativos de PENSIONISSSTE”, con un índice de aprobación del 95%, cifra que representa un avance del 27% con relación los resultados presentados durante el primer semestre.

Al mes de noviembre de 2018, se tiene programado implementar 30 cursos de capacitación más, tanto presenciales como a distancia para fortalecer el perfil de los Agentes Promotores.

CON RELACIÓN A MEJORAR LA RETENCIÓN DE CUENTAS Y RECURSOS

-Distribución de utilidades a los cuentahabientes. Incrementar los recursos destinados al retiro laboral y fortalecer del vínculo con los cuentahabientes. La Junta Directiva del Instituto aprobó un monto de 600 millones de pesos del Remanente de Operación obtenido en 2017 para ser distribuidos en las cuentas individuales. La Reinversión se realizó por un monto 589.3 millones de pesos en el mes de abril.

Incentivos al Ahorro. La Junta Directiva también analizará la iniciativa para entregar 10.7 millones de pesos a través de un Programa de Incentivos que fomente el Ahorro Voluntario y Solidario de los Trabajadores, así como la integración del expediente electrónico y actualización de datos. El reparto de este monto se hará a través de un sorteo a celebrarse en el mes diciembre de 2018. Con el sorteo se completará el proceso de distribución del Remanente de Operación establecido en el artículo 105 de la Ley del ISSSTE del ejercicio 2017 .

-Compensación por desempeño de las SIEFORE. PENSIONISSSTE se compromete a ubicar sus SIEFORES en los primeros lugares de la industria y para ello propuso a sus órganos de gobierno un programa de compensación a los cuentahabientes, a través del cual se entregará un monto establecido si cada una de las SIEFORE se ubica en el segundo o tercer tercil de la industria, con base en los rendimientos nominales del 31 de octubre de 2017 al 31 de octubre de 2018. Para elevar el desempeño de sus SIEFORE a mediados de 2017 inició un programa de reconversión de activos de sus portafolios de Inversión.

-Mejora la cobertura e infraestructura de servicios. En el año se concluyó la reubicación del Centro de Atención de Querétaro y se encuentran en proceso de reubicación los Centros de Atención en Chihuahua, Oaxaca y Magna Sur. Se estima que en octubre se concluya el acondicionamiento y en noviembre se encuentren operando al 100%.

-Fortalece el nivel de servicio en el Centro de Atención Telefónica, CAT. El indicador de abandono de llamadas registra 0% lo que significa que en el periodo se atendieron el 100% de las llamadas recibidas, como producto de haber ampliado la plantilla de asesores telefónicos al pasar de 80 a 140. Se espera que los resultados en la estrategia se vean reflejados en la calidad en el servicio al atender satisfactoriamente las necesidades y expectativas de los Cuentahabientes y se obtenga una mejor calificación en el Medidor de Atributos y Servicios de las AFORE (+MAS AFORE).

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



CON RELACIÓN A MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN DE SERVICIOS

-Durante los meses de julio y agosto de 2018, se realizaron 155,909 trámites y servicios en los Centros de Atención al Público a 72,275 trabajadores. En el periodo de septiembre a noviembre se estima llegar a 145,479 trámites y servicios, y atender a más de 67,000 trabajadores.

-Eleva los estándares de servicio en la atención vía telefónica. El Centro de Atención Telefónica (CAT) atendió a 136,018 servicios de trabajadores sobre diversas dudas, entre las que destacan:

- *Conformación del Expediente de Identificación
- *Retiro de recursos: Totales y Parciales
- *Información sobre cuentas asignadas a las AFORE
- *Proceso para corrección de datos del trabajador
- *Procedimiento para unificación de cuentas
- *Reclamaciones

Se estima que el Centro de Atención Telefónica atienda alrededor de 523 mil llamadas en septiembre, más de 580 mil en octubre hasta llegar a casi 640 mil en noviembre, con un porcentaje de abandono del 1% como máximo. La norma internacional establece un 5%.

-Fortalece el perfil de los asesores telefónicos y los estándares de calidad en el servicio. Al 31 de agosto, se impartió un curso de capacitación dirigido a 58 asesores telefónicos en temas básicos como son: Seguridad Social, Pensiones, Administración de la Cuenta Individual, Ahorro Voluntario, Registro, Traspaso y Recertificación, Conocimientos Básicos del Funcionamiento de las SIEFORES y el Mercado de las AFORE. El impacto directo se refleja en una disminución de quejas al pasar de 2.8 mensual en el primer semestre a .05 mensual en el periodo.

-Acerca los servicios a los cuentahabientes. Se instalaron 57 Módulos Itinerantes en diversas oficinas de gobierno donde se atendieron a 4,366 trabajadores con 6,854 trámites.

Al mes de noviembre se estima llegar a operar en 65 centros de trabajo módulos itinerantes, acercar los servicios a aproximadamente 4,000 trabajadores y atender a la razón de 6,900 trámites.

-“Programa Institucional Trato para un Buen Trato”. Implanta una filosofía de servicio al interior y al exterior del Fondo en beneficio de los cuentahabientes. Con este programa se promueve el trato digno hacia los usuarios de los servicios, mejora y eleva la calidad del entorno laboral, la calidad del servicio en los centros de atención y favorece el compromiso de los cuentahabientes con su ahorro para el retiro. Hasta el 31 de agosto se han llevado a cabo las siguientes actividades estratégicas del programa:

* La primera sesión formativa de CAPACITEATRO a través de la Obra “Entre Tratos y Trabas” para todo el personal del PENSIONISSSTE que labora en la Ciudad de México y la Zona Metropolitana y los Coordinadores Regionales y los Representantes de Centros de Atención del país que concluyó con las 7 funciones llevadas a cabo del 27 de junio al 4 de julio y el 7 de agosto del 2018 a las que asistieron un total de 662 personas, lo que permitió impartir un total de 993 horas hombre-capacitación.

La primera sesión formativa de CAPACITEATRO continuó llevándose a cabo mediante videograbaciones de la obra y en la modalidad de taller en las Centros de Atención al Público de Pachuca, Aguascalientes, Coatzacoalcos, Culiacán, Hermosillo y Acapulco los días 9, 12, 16, 19, 23 y 26 de julio para un total de 73 personas, lo que permitió impartir un total de 219 horas hombre-capacitación.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



* La segunda sesión formativa para Agentes de Servicio denominada “Decálogo para Agentes de Servicio y Promotores” se impartió los días 6, 7, 20, 23, 24 y 27 de agosto del 2018 para personal de los Centros de Atención al Público de la Ciudad de México y Zona Metropolitana, Pachuca, Aguascalientes, Coatzacoalcos y Culiacán a un total de 137 personas, lo que permitió impartir un total de 411 horas hombre – capacitación.

* Así mismo, la segunda sesión formativa para Directivos denominada “Liderazgo para el Buen Trato” se impartió el día 8 de agosto del 2018 para los Coordinadores Regionales y los Representantes de Centros de Atención del país a un total de 51 personas, lo que permitió impartir un total de 204 horas hombre – capacitación.

* En total de junio a agosto del 2018 en las diferentes sesiones formativas del Programa Trato para un Buen Trato se han capacitado a un total 923 personas, lo cual ha permitido impartir un total de 1827 horas hombre capacitación.

* Adicionalmente durante este mismo periodo se han realizado las evaluaciones iniciales del nivel de implantación del Programa Trato para un Buen Trato y de calidad en el servicio de los 11 Centros de Atención al Público seleccionados para la fase piloto 2018 (Magna Sur, Parque Lira, Buenavista, Vértiz, Ixtapaluca, Pachuca, Aguascalientes, Coatzacoalcos, Culiacán, Hermosillo y Acapulco).

Se estima que a finales de noviembre del 2018 se concluya con el 100% de las actividades estratégicas programadas para la fase piloto 2018 del Programa Trato para un Buen Trato.

-Durante octubre el Fondo participará en la edición número 11 de la Semana Nacional de Educación Financiera, organizada por la CONDUSEF. Se espera atender a más de 5 mil participantes entre estudiantes de primaria, secundaria, educación media y padres de familia.

CON RELACIÓN AL GASTO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO

-El indicador mide el avance en el ejercicio de los capítulos 2000 y 3000 y presenta un registro del 62.5% al mes de agosto. Al mes de noviembre se espera tener un avance del 91%.

-El Fondo ejerció recursos por 700.9 millones de pesos en su operación.

-Al octavo mes, los ingresos por comisión registraron 1,404.7 millones de pesos. Por Cuenta Individual 1,144.2 millones de pesos y por SAR-ISSSTE 260.5 millones de pesos.

-El resultado integral y/o utilidad neta al cierre de agosto ascendió a 630.5 millones de pesos.

-De acuerdo con el balance, las reservas normativas del Fondo ascienden a 7,089.7 millones de pesos. La estabilidad en las reservas provoca más confianza para afrontar cualquier eventualidad.

CON RELACIÓN AL FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO Y OPERATIVO

-Sistema Integral de Inversión. Se están realizando pruebas de operatividad en el Sistema Aladdin que permitirá generar reportes con los nuevos requerimientos de la CONSAR. Al mes de noviembre se espera tener el desarrollo de los reportes de riesgos y reglas de cumplimiento en el Sistema Aladdin y concluir con las pruebas de operatividad para su operación al 100%.

CON RELACIÓN A ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD COMERCIAL

-Cuentas liquidadas por Agente Promotor (AP). En el periodo enero a agosto de 2018, se registró un incremento significativo en el indicador de cuentas traspasadas al pasar de 3 a 2.1 reflejado en el mismo periodo de 2017.

-Monto liquidado por AP. Durante el año se obtuvo un promedio de 1.8 millones de pesos por Agente Promotor, cifra que representa una variación positiva del 29% en comparación con el promedio de 1.4 mdp para el mismo periodo el 2017.

-Agentes Promotores con cero captaciones: se mostró un avance en comparación con el mismo periodo de 2017 que era de 26% en promedio al disminuir a un 12%.

-Cumplimiento de la meta comercial por Promotor. El indicador registró un 111% en comparación con el 86% obtenido en el mismo periodo del 2017.

-Los rangos de productividad se incrementaron en el primer semestre de 2018. Del total de la plantilla 36% obtuvo una captación mensual arriba de 1.7 millones de pesos y el 10% una captación de entre 1.1 a 1.7 millones de pesos.

-Disminución de rechazos en la producción comercial. El Rechazo Operativo registró un promedio de 12% comparado con el 13.5% del año 2017. El Rechazo PROCESAR disminuyó a 4% en promedio comparado con el 6% del año 2017.

Se estima que al mes de noviembre se obtengan los siguientes resultados:

*Captar 7,348 millones de pesos de 11,480 cuentas.

*Se mantenga sin cambio el promedio de 12% de Agente Promotor que no ingresen productos de Traspaso.

*El 36% de la plantilla obtenga una captación mensual arriba de 1.7 millones de pesos y el 11% una captación de entre 1.1 a 1.7 millones de pesos.

b. La identificación de los programas, proyectos, estrategias y aspectos relevantes y/o prioritarios que se consideren deban tener continuidad con la justificación correspondiente

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

-Mantener la política de reducción de la comisión por manejo de cuenta. - Un menor cobro de comisión tiene un impacto social trascendente, por un lado, permea a la industria a tal grado que hace que el resto de las AFORE cobren una menor tasa para ser más competitivas en beneficio de todos los cuentahabientes del Sistema y, por otro lado, al pensionarse el trabajador obtendrá un mayor monto.

-Distribución del remanente de operación. – Es la única AFORE que, al operar sin fines de lucro, al final de cada ejercicio fiscal distribuye parte de los rendimientos entre sus cuentahabientes, lo cual permite a los trabajadores incrementar su ahorro. En conjunto, con la tasa de comisión más baja del mercado, los ahorradores obtienen un doble beneficio ya que en muchos casos el monto pagado por este concepto cubre en su totalidad el costo de comisión por manejo de cuenta.

-Fortalecimiento Institucional. - Promover el desarrollo institucional y fortalecimiento de PENSIONISSSTE como una Institución que se

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



convierta en el referente de la industria en materia de inversiones, servicios y educación financiera, a fin de que su operación sea sostenible, expandiendo sus operaciones de manera ordenada dando certeza a los trabajadores de que su ahorro se administra de manera transparente, eficiente y segura.

-Educación Financiera. - Dar continuidad y fortalecer el programa de educación financiera, a través del acercamiento e impartición de conocimientos que les permita a los trabajadores mejorar la toma de decisiones con respecto al uso y administración de los recursos de su AFORE. En particular impartir educación previsional y financiera dirigida a niños, jóvenes, cuentahabientes y agentes promotores.

-Administración Dirigida. - El Fondo se centrará en la administración de cuentas individuales de los trabajadores al servicio del Estado, dado que son su cliente natural, buscará captar aquellas que están en alguna otra AFORE a través de un agresivo programa de promoción.

-Fortalecer el vínculo con el Cliente. - Continuar el enfoque de operación basado en la satisfacción total del cliente, a través de la implementación del programa "Trato para un Buen Trato", la homologación de criterios en el servicio brindado a través de los Centros de Atención Telefónica y mejoramiento de la imagen institucional.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

Para fortalecer la diversificación de la cartera de inversiones se encuentran en proceso de operación dos Mandatos de inversión, que permitirán contratar un administrador global de activos para aprovechar su experiencia internacional e invertir en el extranjero en instrumentos de mayor rentabilidad, con gestores internacionales atendiendo al principio de diversificación geográfica, sectorial y por empresa; para fondear recursos en activos de renta variable en la región de Europa con un horizonte de inversión de largo plazo, a través de BlackRock Investment Management (UK), Limited (Mandatario BlackRock) y Wellington Management Company LLP (Mandatario Wellington). Al periodo reportado se validaron los requerimientos relacionados a riesgos en los contratos.

Con la suscripción del convenio de apoyo y colaboración entre el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE) y el Instituto Nacional Electoral (INE), de fecha 27 de junio de 2018, se implementará el Proyecto "Medios Diversos", cuyo propósito es hacer uso de la credencial del INE como una herramienta adicional de autenticación de la identidad de los trabajadores que acuden a realizar un trámite, agilizando los tiempos de espera en la integración de su expediente electrónico y por consecuencia la reducción de rechazos en los trámites de registro y traspasos de cuentas individuales.

Incorporar y consolidar el Modelo Integral de Atención "PENSIONISSSTE en tu Dependencia" con el Programa Institucional, y el programa "Trato para un Buen Trato" como filosofía de servicio al interior y al exterior del Fondo en beneficio del Cuentahabiente.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

-Proyecto "Medios Diversos". El propósito de su implementación es hacer uso de la credencial del INE como una herramienta adicional de verificación de identidad de los Cuentahabientes que acuden a realizar un trámite. Con esta medida se espera la reducción de rechazos por identificación en los trámites de registro y traspaso de cuentas individuales.

-Programa "PENSIONISSSTE en tu Dependencia". Para fortalecer el vínculo con los trabajadores al servicio del Estado, el Fondo les acercará la atención con un modelo integral de servicios en sus lugares de trabajo. El Programa ofrece cuatro alternativas de atención:

*Servicios: Asesoría personalizada sobre Cuenta Individual y trámites.

*Comercial: Promoción y atención a trámites de Traspaso.

*AFORE Móvil: Asesoría para la descarga de la aplicación.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



*Telecom: Ventanilla para la recepción de Aportaciones Voluntarias.

En el mes de agosto se realizó una prueba piloto en las instalaciones de PENSIONISSSTE a fin evaluar y ajustar los procesos y protocolos que se utilizarán en las Dependencias y Entidades.

En octubre se operará el programa en la Secretaría de Economía y se tiene previsto implementarlo en la Secretaría de la Función Pública, en el Sindicato de Académicos de la UNAM y en el Sindicato Único del Gobierno de la Ciudad de México.

-Servicios especializados para el funcionamiento de PENSIONISSSTE. El Fondo opera en una industria con estándares internacionales y altamente regulados. Los fallos e intermitencias son severamente sancionados de manera económica por el regulador, porque repercuten directamente en la seguridad de las inversiones de los recursos y en la administración de las cuentas de los Trabajadores. Por esa razón es prioritario asegurar el correcto funcionamiento de las áreas sustantivas con los servicios fundamentales:

*Servicios de aprovisionamiento de equipo tecnológico que sirve de soporte a los aplicativos de PENSIONISSSTE, así como, el asegurar la continuidad del servicio en caso de interrupción parcial o total de la operación. El contrato actual concluye el 31 de diciembre de 2018.

*Mantenimiento al Sistema Central Operativo (SAFRE) que es el Sistema que administra la información de las cuentas en el Fondo. El contrato actual tiene vigencia al 31 de diciembre de 2018.

*Requerimiento de información de PROCESAR, S.A. de C.V. Es la empresa que concentra, administra, opera, centraliza e individualiza la información financiera y de operación en la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. La vigencia concluye el 31 de diciembre de 2018.

*Ensobretado y envío de los Estados de Cuenta de los Trabajadores administradas por PENSIONISSSTE. Esta información se envía a los Cuentahabientes tres veces al año. Vigencia al 31 de diciembre de 2018.

*Servicio de gestión de inversiones y riesgos, Aladdin. Es una herramienta que centraliza la información de las carteras de las SIEFORE, permitiendo llevar a cabo actividades de compra, venta, registro de activos, así como el monitoreo en tiempo real del cumplimiento de límites exposición propios y del régimen de inversión. Aladdin permite generar reportes sobre las carteras y de análisis de riesgos de mercado, crédito y liquidez. Dicho servicio es utilizado por las áreas de Finanzas, Inversiones y Riesgos, y permite cumplir con las Disposiciones en materia financiera emitidas por la CONSAR. El contrato vence el 31 de marzo de 2019.

*Información financiera y económica en tiempo real BLOOMBERG. Dicha información es necesaria para el seguimiento de las diferentes posiciones de las SIEFORE administradas por el Fondo. Otorga acceso a noticias, análisis especializados, herramientas para la gestión de carteras, así como herramientas de comunicación y ejecución que promueven las mejores prácticas. Dicho servicio es utilizado por las áreas de Finanzas, Inversiones, Riesgos y Seguimiento Institucional. El contrato vence el 31 de marzo de 2019.

*Metodologías y elementos de medición, ya sean internos o externos, para la evaluación crediticia adicional a la provista por las instituciones calificadoras de valores. La normatividad de la CONSAR establece que el Comité de Riesgos Financieros de cada Sociedad de Inversión deberá definir, aprobar y dar seguimiento a las metodologías a fin de obtener la calificación crediticia interna. Por lo que es necesario contratar los servicios necesarios para monitorear el riesgo de crédito, de no cumplir en tiempo y forma el Fondo puede ser sancionado.

*Nuevo sistema contable para SIEFORE. En 2015 la CONSAR publicó las Disposiciones de carácter general sobre el registro de la

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



contabilidad, elaboración y presentación de estados financieros a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro y las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, con lo que CONSAR requirió de un Sistema Contable Interconectado al Sistema Integral Automatizado, siendo que este Fondo en noviembre de 2015 liberó el sistema de Inversiones y Riesgos (ALADDIN) interconectado al sistema Back Siefors. A la fecha se cuenta con el estudio de mercado de los principales proveedores que han dado seguimiento al proceso contable de las SIEFORE. Se requerirá de su actualización.

* Servicio de Apoyo Administrativo para el Diseño e implementación del Programa Institucional "Trato para un buen Trato". Para poder llevar a cabo la implementación de la fase piloto 2018 de este programa fue necesario contratar al proveedor externo José Abraham López Plascencia que requiere, dado el impacto para la mejora de la calidad del servicio en los centros de atención del país, continuar su instrumentación para el 2019. En contrato vigente vence el 30 de noviembre del 2018.

* Otros contratos. De telecomunicaciones para contar con servicios de infraestructura telefónica y de comunicaciones, de cómputo administrativo a fin de dotar de equipos y herramientas informáticas actualizadas al personal de los Centros de Atención y sustitución de los de las Oficinas Centrales, de seguridad de la información a efecto de proteger los activos de la información, implementando Seguridad Informática y Ciberseguridad.

* Se concluyó de manera satisfactoria con la contratación del servicio de "Grabación de Llamadas" que permite validar las llamadas de la orden, cierre y asignación de operaciones de compra y venta de las inversiones.

c. Las recomendaciones o propuestas de políticas y estrategias que contribuyan a su seguimiento

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

-Mantener el Programa de mejora regulatoria de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal (CONAMER), así como al Plan de Mejora e Innovación Continua de la Ventanilla Única Nacional (Gob.mx), llevando a cabo la actualización de los trámites y servicios en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS) así como en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, en beneficio de los Cuentahabientes.

-Se recomienda que dentro del Fondo se establezca un Programa interno de difusión para la atención pronta y expedita, a las actualizaciones y/o modificaciones en los trámites y servicios, enfocadas en la información publicada en CONAMER y Gob.mx.

IV. Los Recursos presupuestarios y financieros, humanos y materiales

Recursos presupuestarios y financieros

a) Los recursos financieros, ingresos y egresos autorizados y ejercidos

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

INGRESOS

- Comisión

PENSIONISSSTE recibe ingresos producto de las comisiones que cobra por la gestión de los recursos de las Cuentas Individuales e invertidos en las SIEFORE, así como por la administración de las Cuentas SAR-ISSSTE, cuyo recursos están invertidos en instrumentos gubernamentales en el Banco de México. En 2012 el Fondo cobró una comisión de 0.99% anual a las Cuentas Individuales, la cual disminuyó hasta 0.86% en 2017. Por la administración de Cuentas SAR-ISSSTE mantiene una comisión de 0.50% anual desde 2008.

- Ingresos por comisiones

El Resultado del cobro de comisiones representó un Ingreso por comisiones de 1,330 millones de pesos en 2012, 1,321 millones de pesos en 2013, 1,349 millones de pesos en 2014, 1,443 millones de pesos en 2015, 1,646 millones de pesos en 2016, y para 2017 fue de 1,887 millones de pesos; esto representó un incremento en este periodo del 43% en los Ingresos del Fondo.

- Remanente de Operación

De los Ingresos por Comisiones a que se hace mención en el párrafo que antecede, PENSIONISSSTE ha provisionado y reinvertido el Remanente de Operación en esta administración a las cuentas individuales de los trabajadores, por un monto de 2,281 millones de pesos, lo cual representa un incremento de 176%, ya que, en el 2012 el monto de este rubro fue de 217 millones de pesos y para 2017 fueron de 600 millones de pesos.

- SIEFORE

Las SIEFORE, son las entidades donde se administran los recursos de los Afiliados, por regulación durante el inicio de esta administración eran cuatro Sociedades de Inversión Básicas, y para 2015, la CONSAR solicitó una Sociedad Adicional, llamada Sociedad Básica de Pensiones; al cierre de 2017 se tienen en operación 5 Sociedades de Inversión Básicas obligatorias. Los activos Administrados en estas 5 Sociedades al cierre de 2017 suman un monto de: 194 mil millones de pesos, y al inicio de la administración en 2012 se tenían Activos Administrados por un monto de 104 mil millones de pesos; para 2013 se tenían 103 mil millones de pesos; 116 mil millones de pesos para 2014; para 2015 fueron 132 mil millones de pesos y para 2016 fueron 156 mil millones de pesos.

- Reservas PENSIONISSSTE

Conforme al acuerdo 38.1330.2012 de la Junta Directiva del ISSSTE, "Lineamientos para la aplicación, constitución y reconstitución de reservas PENSIONISSSTE", publicados el 24 de febrero de 2012 en el DOF, PENSIONISSSTE deberá constituir las siguientes reservas: Inversiones en la reserva administrativa; inversiones en la reserva operativa; inversiones en la reserva adicional y recursos sin asignación específica.

El monto al que ascendieron dichas reservas de PENSIONISSSTE es de 3,610 millones de pesos en 2012, 4,932 millones de pesos en 2013, 5,354 millones de pesos en 2014, 5,490 millones de pesos en 2015, 5,029 millones de pesos en 2016, y para 2017 fue de 5,215 millones de pesos; esto representó un incremento en este periodo del 44%.

Conforme al artículo 28 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro: "Las administradoras estarán obligadas a constituir y mantener una reserva especial invertida en las acciones de cada una de las sociedades de inversión que administren"... "La Junta de Gobierno determinará mediante disposiciones de carácter general, con base en el capital suscrito y pagado por los trabajadores, el monto y composición de la reserva especial, tomando en cuenta la naturaleza de cada sociedad de inversión". Esta reserva especial, es una provisión que se constituye para cubrir las minusvalías que se presenten en las Sociedades de Inversión. Al cierre de 2012 el Fondo registró una reserva especial por un monto de 1,210 millones de pesos. La variación de esta reserva está en función del total de activos netos, efecto que se ve reflejado en 2013 y 2014 cuyos montos fueron de 967 millones de pesos y 930 millones de pesos respectivamente. Este cambio en los activos al cierre de 2015 permitió una reserva de 1,186 millones de pesos. Para 2016 la reserva alcanzó los 1,238 millones de pesos y al cierre de 2017 se provisionaron recursos por un monto de 1,360 millones de pesos, cifra mayor en 12.4% en comparación a 2012.

EGRESOS

El ejercicio anual del presupuesto autorizado a PENSIONISSSTE para su operación, se registra de acuerdo con la clasificación económica del gasto público, en gasto corriente y en gasto de inversión. En el gasto corriente se consideran las partidas presupuestales incluidas para el gasto de operación de PENSIONISSSTE.

En diciembre de 2012 se ejerció un presupuesto de \$50,358,786.98, en gasto corriente y \$249,313.00 en gasto de inversión; en el 2013 se autorizaron \$593,498,301.00 y se ejercieron \$483,857,691.74 todo en gasto corriente; en el 2014, se autorizaron \$586,428,095.00 y se ejercieron, con ampliación presupuestal autorizada, \$588,737,365.06 en gasto corriente y \$32,888,258.60 en gasto de inversión; en el 2015, se autorizaron \$800,148,660.00 y se ejercieron \$708,061,123.99 en gasto corriente y \$5,349,530.66 en gasto de inversión; en el 2016, se autorizaron \$732,253,558.00 y con ampliaciones presupuestales autorizadas se ejercieron \$974,759,068.63 en gasto corriente y \$34,382,275.13 en gasto de inversión y, finalmente, en el 2017, se autorizaron \$812,680,465.00 y con ampliaciones presupuestales adicionales autorizadas, se ejercieron \$1,148,565,028.00, en gasto corriente.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

INGRESOS

- Comisión

PENSIONISSSTE cobra en 2018 el 0.85% de la comisión, sobre el saldo administrado de las cuentas individuales de los trabajadores. Asimismo, cobra una comisión del 0.50% por las cuentas SAR-ISSSTE.

- Ingresos por comisión

Los ingresos producto de las comisiones de Cuenta Individual y SAR-ISSSTE, al mes de junio ascienden a 1,044.9 millones de pesos conformados de la siguiente manera:

*La conformación de los recursos es de 850.8 millones de pesos en Cuenta Individual (SIEFORE):

Mas Básica1, con 84.9 millones de pesos

Mas Básica2, con 293.6 millones de pesos

Mas Básica3, con 154.8 millones de pesos

Mas Básica4, con 226.6 millones de pesos

Mas Básica de Pensiones, con 90.9 millones de pesos

*Cuenta SAR-ISSSTE, con un monto de 194.1 millones de pesos en activos, registrados en el Banco de México e invertidos en instrumentos del Gobierno Federal.

- Activos de las SIEFORE

Al cierre de junio de 2018 los activos administrados en las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro ascienden a \$204,983.5 millones de pesos (Montos calculados con los precios de las acciones de las SIEFORE registrados en la Bolsa Mexicana de Valores al 30 de junio de 2017 y 29 de junio del 2018). Este monto es 5.5% mayor al registrado al cierre de diciembre de 2017.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

- Reservas de PENSIONISSSTE

El valor de las reservas de PENSIONISSSTE es de 7,019.2 millones de pesos, lo que representa un incremento el 5.9% en relación con el cierre de 2017.

EGRESOS

El techo presupuestal asignado a PENSIONISSSTE para el ejercicio fiscal 2018, es de 1,138.1 millones de pesos, de los cuales el 23.4% corresponde al gasto programado de servicios personales; el 74.7% al de gastos de operación y el 1.9% a gastos de inversión. Al cierre del mes de junio se ejercieron 484.5 millones de pesos desagregados por capítulo presupuestal:

-Capítulo 1000 “Servicios Personales”, se ejercieron 122 millones de pesos del total del presupuesto modificado que es de 263.9 millones de pesos.

-Capítulos 2000 “Materiales y Suministros” y 3000 “Servicios Generales” el presupuesto ejercido fue de 362.5 millones de pesos, que se destinaron a cubrir las adquisiciones de materiales; y los servicios proporcionados por Bloomberg; certificación de procesos operativos otorgados por PROCESAR; la emisión de estados de cuenta; los arrendamientos de inmuebles y equipos; el pago de obligaciones fiscales, el pago de derechos de inspección y vigilancia a CONSAR; el Sistema de Gestión de Inversiones y Riesgos (BLACKROCK); el Centro de Atención Telefónica y el de Contacto para Programas de Lealtad, los proveedores de la fuerza comercial y de recertificación; entre otros.

-Capítulo 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles” se asignaron 21.4 millones de pesos; destinado para la adquisición de mobiliario; equipo de administración; aparatos y equipos audiovisuales, maquinaria y equipo eléctrico y electrónico y otros bienes muebles, para los Centros de atención al público del Fondo. Al cierre del mes de junio de 2018, se iniciaron los procedimientos de licitación correspondientes.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

INGRESOS

- Se obtuvo un monto de 1,404.7 millones producto de las comisiones de Cuenta Individual y SAR-ISSSTE, conformados de la siguiente manera:

1,144.2 millones de pesos corresponden a recursos en Cuenta Individual por (SIEFORE). ESTE DATO NO INCLUYE LA LA PROVISIÓN DEL REMANENTE DE OPERACIÓN POR 300 MILLONES DE PESOS.

Mas Básica1, con 113.7 millones de pesos

Mas Básica2, con 392 millones de pesos

Mas Básica3, con 209.8 millones de pesos

Mas Básica4, con 307.7 millones de pesos

Mas Básica de Pensiones, con 121 millones de pesos

260.4 millones de pesos por Cuenta SAR-ISSSTE.

Al mes de noviembre se calcula que los ingresos por comisión se eleven a 1,931.4 millones de pesos, sin incluir 300 millones de pesos

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018**

que se provisionaron por concepto de Remanente de Operación.

- Activos de las SIEFORE al 31 de agosto de 2018

Los activos administrados en las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro ascienden a 207,954.4 millones de pesos (Montos calculados con los precios de las acciones de las SIEFORE registrados en la Bolsa Mexicana de Valores al 31 de agosto de 2017 y 2018). Este monto es 7% mayor al registrado al cierre de diciembre de 2017.

El crecimiento de los activos se estima en 7% al 30 de noviembre de 2018.

- Reservas PENSIONISSSTE

El valor de las reservas de PENSIONISSSTE es de 7,090 millones de pesos, lo que representa un incremento de 7.0% en relación con el cierre de 2017.

Se estima que las reservas se incrementen en .5% al mes de noviembre de 2018.

EGRESOS

El techo presupuestal asignado a PENSIONISSSTE para el ejercicio fiscal 2018, asciende a 1,138.1 millones de pesos, de los cuales el 23.4% corresponde al gasto programado de servicios personales; el 74.7% al de gastos de operación y el 1.9% a gastos de inversión. Al mes de agosto se ejercieron 700.9 millones de pesos desagregados por capítulo presupuestal:

Capítulo 1000 "Servicios Personales", se ejercieron 159.8 millones de pesos del total del presupuesto modificado que es de 263.9 millones de pesos.

Capítulos 2000 "Materiales y Suministros" y 3000 "Servicios Generales" el presupuesto ejercido fue de 541.1 millones de pesos, que se destinaron a cubrir las adquisiciones de materiales; y los servicios proporcionados por Bloomberg; certificación de procesos operativos otorgados por PROCESAR; la emisión de estados de cuenta; los arrendamientos de inmuebles y equipos; el pago de obligaciones fiscales, el pago de derechos de inspección y vigilancia a CONSAR; el Sistema de Gestión de Inversiones y Riesgos (BLACKROCK); el Centro de Atención Telefónica y el de Contacto para Programas de Lealtad, los proveedores de la fuerza comercial y de recertificación; entre otros.

Capítulo 5000 "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles" se ejercieron 11 millones de pesos en adquisición de mobiliario; equipo de administración; aparatos y equipos audiovisuales, maquinaria y equipo eléctrico y electrónico y otros bienes muebles, para los Centros de Atención al Público del Fondo.

El techo presupuestal solicitado para el ejercicio 2019 asciende a 1,376.7 millones de pesos, integrado por: 296.2 millones de pesos en capítulo 1000; 1,064.4 millones de pesos para gastos de operación (capítulos 2000 y 3000) y 16.1 millones de pesos en capítulo 5000.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

b) El informe del resultado de las metas de balance de operación, de presupuesto y financieras de las entidades paraestatales de control presupuestario directo

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

De acuerdo con el Art. 22 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, "las entidades deberán comprometer ante la Secretaría sus respectivas metas de balance de operación, primario y financiero, en el primer bimestre de cada ejercicio fiscal". El Instituto como entidad de control presupuestal directo define sus metas de balance de operación, primario y financiero de manera global e integra la información que reporta a la dependencia coordinadora del sector de manera trimestral, por lo anterior al Fondo no le corresponde elaborar, integrar y reportar esta información.

c) El informe que dé cuenta del monto, destino y aplicación de los recursos federales transferidos a las entidades federativas; a fideicomisos públicos, mandatos o contratos análogos no considerados entidades paraestatales, así como a fideicomisos constituidos por entidades federativas o particulares y de los donativos o subsidios otorgados por la Dependencia o Entidad

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

PENSIONISSSTE es un Órgano Desconcentrado del ISSSTE por lo tanto no cumple con las características para que se le asignen recursos. Este Fondo de acuerdo a los artículos 107 y 108 de la Ley del ISSSTE está obligado a ser autosuficiente, garantizando que los costos de administración sean cubiertos solamente por las comisiones cobradas por la administración de los recursos de los trabajadores, tanto de cuenta individual como de SAR-ISSSTE, y no podrá recibir transferencias del Gobierno Federal o del Instituto.

Recursos humanos

a) La estructura con las plantillas desglosadas del personal de base y de confianza; considerando los contratos por honorarios y el personal de carácter eventual; indicando los cambios estructurales y operativos realizados durante el periodo que se informa y su impacto presupuestario

La Estructura Orgánica del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se integra por 635 plazas de confianza: 271 de mando y 364 plazas de enlace.

PENSIONISSSTE, para el ejercicio de sus funciones cuenta con un Vocal Ejecutivo y las siguientes áreas administrativas: Subdirección de Inversiones; Subdirección de Operaciones y Sistemas; Subdirección de Finanzas y Administración; Subdirección de Administración Integral de Riesgos; Subdirección Especializada de Atención al Público; Subdirección Comercial; Subdirección Jurídica; Subdirección de Seguimiento Institucional; Subdirección de Supervisión, y la Contraloría Normativa, de conformidad con la Ley del SAR, su Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la CONSAR.

El nivel de mandos medios y superiores de la estructura se conforma por 1 Vocalía Ejecutiva, 1 Contraloría Normativa, 9 Subdirecciones de Área, 28 Jefaturas de Servicio, 64 Jefaturas de Departamento y 168 Responsables de Área.

b) La relación de puestos de libre designación y puestos sujetos a la normatividad que regule el servicio profesional de carrera que corresponda

Con base el Acuerdo de la Junta Directiva del ISSSTE 36.1316.2008.- La Junta Directiva, con fundamento en el artículo 214, fracción XX de la Ley del ISSSTE, y con base en la exposición del Coordinador General de Administración, aprueba la abrogación de los acuerdos 33.1299.2005, 26.1302.2006 y 26.1302.2006-bis, de éste órgano de gobierno, referentes a los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité y Subcomité del Servicio Profesional de Carrera; las Reglas de Operación del Comité y Subcomité, así como reformas adicionales a los citados lineamientos, respectivamente. Por lo que en el Instituto no opera la

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

normatividad del Servicio Profesional de Carrera y toda la estructura del Fondo es de libre designación.

c) La referencia a las Condiciones Generales de Trabajo o del contrato colectivo de trabajo o sus equivalentes

Al ser un órgano desconcentrado, PENSIONISSSTE rige sus condiciones de trabajo con base en las disposiciones que establece el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y al marco jurídico siguiente:

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 constitucional.
- Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Condiciones Generales de Trabajo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Lineamientos para el levantamiento de actas administrativas, aplicación de sanciones y elaboración de avisos de rescisión del ISSSTE.
- Políticas de movimientos de personal del ISSSTE.
- ACUERDO mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- ACUERDO por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en los Titulares de las Unidades - - - Administrativas Centrales y Desconcentradas; en el Coordinador Administrativo de la Dirección General del ISSSTE y en el Titular de la Unidad de Control y Gestión de - - Recursos Humanos del Órgano Interno de Control en el Instituto, las facultades que se indican.
- ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia.
- ACUERDO por el que se modifica el diverso que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- Código de Conducta
- Código de Ética

Recursos materiales

a) La situación de los bienes muebles e inmuebles

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

BIENES MUEBLES

- El control de bienes muebles se realiza mediante el Sistema de Control de Bienes Muebles (SICOBIM) del ISSSTE, por lo cual dicho inventario está integrado al inventario general del INSTITUTO, ya que PENSIONISSSTE no cuenta con patrimonio propio. Al 31 de diciembre de 2017, el Fondo opera con 7842 bienes muebles.
- Inventario vehicular mediante arrendamiento. - PENSIONISSSTE para cumplir con los programas operativos de las diversas unidades administrativas, y cumpliendo con medidas de austeridad y disciplina del gasto, cuenta con una flota vehicular mínima consistente en: 1 Chevrolet Traverse 2017, 10 Ford Escape 2016 y 2 Chevrolet Aveo 2016, cuyo contrato de arrendamiento administra el ISSSTE.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

BIENES INMUEBLES

- Para realizar sus operaciones y brindar servicios a los cuentahabientes, PENSIONISSSTE ocupa espacios en instalaciones del ISSSTE y arrienda inmuebles en las Ciudades siguientes:

- *Cancún, Quintana Roo, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 80.81 M2;
- *Pachuca, Hidalgo, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 157.87 M2;
- *Corporativo Magna Sur, Ciudad de México, uso actual, Oficinas Administrativas y Centro de Atención al Público, Superficie 5,974.73 M2;
- *Puebla, Puebla, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 168.71 M2;
- *Aguascalientes, Aguascalientes, uso actual Centro de Atención al Público, Superficie 98.85 M2.
- *Cuernavaca, Morelos, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 115.16 M2;
- *Ecatepec de Morelos, Edo. de México, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 150.37 M2;
- *Ixtapaluca, Edo. de México, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 137.79 M2;
- *Coatzacoalcos, Veracruz, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 137.17 M2;
- *Monterrey, Nvo. León, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 139.19 M2;
- *Cd. Obregón, Sonora, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 132.04 M2;
- *Tultitlán de Mariano Escobedo, Edo. de México, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 151.53 M2;
- *Central de Abasto, Iztapalapa, Ciudad de México, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 116.42 M2;
- *Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 174.40 M2;
- *Morelia, Michoacán, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 148.10 M2;
- *Ramos Arizpe, Coahuila, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 137.10 M2;
- *Reynosa, Tamaulipas, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 115.55 M2;
- *San Juan del Río, Querétaro, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 149.21 M2;
- *Tijuana, Baja California, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 142.00 M2;
- *Ciudad Juárez, Chihuahua, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 157.08 M2;
- *Mexicali, Baja California, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 103.91 M2;
- *Mérida, Yucatán, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 100.49 M2;
- *Saltillo, Coahuila, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 130.11 M2;
- *Villahermosa, Tabasco, uso actual, Centro de Atención al Público, Superficie 126.44 M2.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

En 2018 con el propósito de implementar una oficina modelo se iniciaron los trabajos de reacondicionamiento y en el Corporativo Magna Sur, en la Planta Baja Semisótano, esto implica adecuar el modelo de atención y su infraestructura, así como ampliar superficie de la oficina de servicios hasta 226.3 M2.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

BIENES MUEBLES

- El Fondo tiene registrados 8,014 bienes muebles para su operación. Sin embargo, el dato final se tendrá el 30 de septiembre, mes en que se concluirá el levantamiento del Inventario Físico Nacional del ISSSTE.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- Mantiene la flota vehicular reportada al cierre de 2017 cuyo contrato de arrendamiento administra el ISSSTE y que concluye al 31 de diciembre de 2018.

BIENES INMUEBLES

- Con la ampliación del espacio del Centro de Atención al Público ubicado en Magna Sur se fortalecerá el servicio que se otorga a los cuentahabientes.

b) Los recursos tecnológicos, debiendo describir la situación de los sistemas de cómputo, de software, de licencias y patentes, de Internet e Intranet, así como la disponibilidad de servicios y trámites electrónicos gubernamentales

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

SISTEMAS DE CÓMPUTO, DE SOFTWARE, DE LICENCIAS Y PATENTES, DE INTERNET E INTRANET

- El Fondo requiere de servicios especializados y para su operación adquirió las licencias para:

*Oracle es proporcionado de manera integral por medio del Contrato de Cómputo Empresarial, y debe renovarse cada año.

*INFORMIX, COSORT, y CONNECT-DIRECT se lleva a cabo a través de contratos independientes de mantenimiento de software, los cuales se tendrán que renovar cada año.

*Microsoft es proporcionado a través de un contrato plurianual y que es aplicable a Equipos de Cómputo, Servidores x86, Correo Electrónico y Office 365, los que se tendrían que volver a contratar.

*Renovación de Servicios de Mantenimiento al Centro de Datos de Oficina Central, para asegurar la integridad y disponibilidad de la información.

*Renovación del Contrato de Cómputo Empresarial, para asegurar el aprovisionamiento de Infraestructura Tecnológica que sirve de soporte a los aplicativos del PENSIONISSSTE, así como, el asegurar la continuidad del servicio en caso de interrupción parcial o total de la operación.

*Renovación del Servicio de Mantenimiento al Sistema Central Operativo (SAFRE), a fin de dar cumplimiento con la normatividad emitida por la CONSAR.

*Renovación de los Servicios que brinda PROCESAR, S.A. de C.V. como Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR, a fin de dar cumplimiento con la normatividad emitida por la CONSAR.

*Renovación de los Servicios de impresión, ensobretado y envío de los Estados de Cuenta de los trabajadores cuyas cuentas administra el PENSIONISSSTE, a fin de dar cumplimiento con la normatividad emitida por la CONSAR.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

SISTEMAS DE CÓMPUTO, DE SOFTWARE, DE LICENCIAS Y PATENTES, DE INTERNET E INTRANET

-Se cuenta con los servicios de Oracle; Microsoft en los equipos de Cómputo, Servidores x86, Correo Electrónico y Office 365. Se proporciona mantenimiento permanente del software, al Centro de Datos de Oficina Central, al Sistema Central Operativo (SAFRE).

-Los servicios de INFORMIX, COSORT, y CONNECT-DIRECT permiten la gestión de las bases de datos para la interconexión, asegurar la integridad y disponibilidad de la información de manera ágil.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



-Robustecimiento de los Centros de Datos Principal y Secundario que permiten la Continuidad del Negocio.

SERVICIOS Y TRÁMITES ELECTRÓNICOS GUBERNAMENTALES

Adaptación del Sistema Central Operativo por cambios normativos para efectuar los servicios de:

-Autenticación biométrica para:

- *Expediente de Identificación.
- *Registro de Trabajadores.
- *Traspaso de Trabajadores.
- *Retiros.
- *Unificación de Cuentas.
- *Separación de Cuentas.
- *Modificación de Datos.

-Afore Móvil, poniendo a su disposición los siguientes servicios:

- *Registro de Trabajadores Independientes.
- *Registro de Trabajadores Asignados.
- *Autovinculación.
- *Registro de menores de edad.
- *Ahorro voluntario en línea.
- *Consulta de saldos y movimientos.
- *Calculadora de pensión para ahorradores.
- *Calculadora de pensión para niños.
- *Comparar a las AFORES (Consulta de IRN).
- *Geolocalización de más de 7 mil puntos de ahorro.
- *Guía de ahorro en punto de venta (pasos a seguir para que el cajero pueda ejecutar la operación).
- *Contacta a tu AFORE.
- *Buzón de beneficios y notificaciones.
- *Modificación de Datos no Certificables.

-Recepción de Aportaciones Voluntarias a través de Redes Comerciales, E-SAR y Domiciliación.

-La conformación del Expediente de Identificación de los trabajadores funciona en su totalidad, está disponible en la Unidad de Atención al Público para dar el servicio vía ventanilla. Al mes de junio se recibieron 100,103 Expedientes por parte del área de Atención al Público y 12,724 Expedientes del Área Comercial para efectuar la validación documental en línea. Con el Expediente el trabajador recibe el diagnóstico de su trámite el mismo día.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

SISTEMAS DE CÓMPUTO, DE SOFTWARE, DE LICENCIAS Y PATENTES, DE INTERNET E INTRANET

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- El Fondo mantiene las licencias, patentes, etc., es importante destacar que todas tienen vigencia al 31 de diciembre de 2018.

SERVICIOS Y TRÁMITES ELECTRÓNICOS GUBERNAMENTALES

- Recertificación al Sistema Central Operativo. Se opera el proceso para que los trabajadores cuyas cuentas fueron asignadas o reasignadas a PENSIONISSSTE, puedan optar por mantener su administración en este Fondo. Esta aplicación forma parte de la Autenticación Biométrica contenida en las disposiciones normativas de la Circular Única Operativa (CUO).
- Conformación del Expediente de Identificación. Este proceso funciona en su totalidad, está disponible en la Unidad de Atención al Público para dar el servicio vía ventanilla.
- Expedientes Móviles. Al mes de agosto se recibieron 12,409 expedientes que han sido validados con la finalidad de verificar la integridad de la información, así como de las imágenes que lo conforman. Con este proceso se optimizan los tiempos de respuesta en beneficio del trabajador.
- Se estima que al mes de noviembre se reciban 4,500 expedientes más para validación.

V. Los convenios, procesos y procedimientos

- a) La situación de logros relevantes de los instrumentos jurídicos en materia de desempeño y de administración por resultados

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El Fondo, cumple al mandato de Ley del ISSSTE a través de mantener la comisión más baja de la industria y cubrir sus gastos de operación con los recursos derivados del cobro de comisiones, tal como lo establece en sus artículos 107 y 108 de la Ley del ISSSTE.

- b) Los procesos de desincorporación de entidades paraestatales, en sus diferentes modalidades, haciendo mención de los impactos presupuestales y laborales de los mismos, explicando las razones de haber llevado a cabo dichos procesos

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Por definición la desincorporación de las entidades paraestatales consiste en reducir la participación del Estado en áreas o actividades económicas no estratégicas ni prioritarias, a través de la venta, liquidación, extinción, transferencia o fusión de entidades del sector paraestatal.

Por lo que no es aplicable para el Fondo, toda vez que es un Órgano Público Desconcentrado del Instituto.

- c) La relación de litigios o procedimientos ante otras autoridades, indicando una descripción de su contenido, el monto al que asciende de ser el caso, las acciones realizadas, el estado que guardan y la prioridad de atención

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Derivado del ejercicio de las funciones relativas a conducir la defensa jurídica de PENSIONISSSTE ante órganos jurisdiccionales o administrativos, representar al Vocal Ejecutivo ante órganos jurisdiccionales en materia de su competencia, así como actuar en representación de las SIEFORE en los juicios o procedimientos en los que dichas sociedades sean parte, se presenta la cifra de los juicios o procedimientos en los que se ha intervenido conforme a lo siguiente:

Durante el periodo del 1° de diciembre de 2012 al 31 de diciembre de 2017, en materia Contencioso-administrativa, durante el periodo

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



que se reporta se han atendido 114 juicios, de los cuales continúan en trámite 14 y 100 ya están concluidos.

En materia de Amparo se intervino en 328 juicios, de los cuales al 31 de diciembre de 2017 se concluyeron 300 y 28 siguen en trámite.

En el ramo Civil, Familiar y Mercantil, se han atendido 142 juicios, de los cuales 11 son en materia civil, 2 de carácter mercantil y los restantes 129 en materia familiar. Al 31 de diciembre de 2017, continúan en trámite 5 juicios civiles y uno mercantil.

Asimismo, existen 1 juicio Penal y 4 carpetas de investigación y/o averiguación previa, de los cuales han concluido 3 y 2 siguen en trámite.

En materia Laboral se reporta la atención a un total de 5,449 asuntos, de los cuales 5,143 actualmente se encuentran en trámite en alguna de las etapas siguientes: conciliatoria, de demanda y excepciones, de desahogo de pruebas, pendiente de resolución y/o en espera de que se dicte acuerdo que ponga fin al procedimiento, mientras que los 306 asuntos restantes están concluidos.

Por lo que respecta a procedimientos tramitados por autoridades administrativas, ante la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, se atendieron 18 procedimientos ya concluidos, de los cuales 16 corresponden a programas de corrección y 2 a manifestaciones realizadas ante la autoridad.

Respecto a la atención de quejas y reclamaciones promovidas por cuentahabientes ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el periodo que se reporta, se atendieron un total de 349 asuntos, de los cuales se han concluido 329 y 20 continúan en trámite cuya importancia se considera media. Adicionalmente se atendieron ante CONDUSEF 2 procedimientos administrativos de imposición de sanciones y 1 recurso de revisión, los cuales ya están concluidos.

En el periodo comprendido del primero de diciembre de 2012 al 31 de diciembre de 2017, se dio respuesta a un total de 337 quejas promovidas por contribuyentes ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

Derivado del ejercicio de las funciones relativas a conducir la defensa jurídica del PENSIONISSSTE a junio de 2018 se presenta la cifra de los juicios o procedimientos en los que se ha intervenido:

En materia contencioso-administrativa; durante el periodo se compareció en catorce juicios que se encontraban en proceso al cierre de 2017, de estos cuatro fueron concluidos. A la fecha se tienen vigentes veinticuatro juicios en trámite.

En materia de Amparo; de los veintiocho juicios en trámite pendientes al cierre de 2017 se concluyeron tres. De enero a junio se intervino en veintiocho juicios nuevos, de los cuales se concluyeron cuatro y veinticuatro siguen en trámite. Por lo que continúan en proceso cuarenta y nueve juicios.

En el ramo Civil, Familiar y Mercantil; se compareció en treinta juicios, de los cuales uno corresponde al ramo civil y otro de carácter mercantil mismos que se encuentran en proceso. De los veintiocho juicios en materia familiar atendidos, se encuentran todos concluidos.

En materia Penal; en el primer semestre no se integraron carpetas de investigación y/o averiguación previa, solo se llevó a cabo el desahogo de tres requerimientos de autoridades penales. Con relación a los juicios pendientes de 2017, se concluyó una carpeta y sigue pendiente un juicio Penal con una carpeta de investigación en trámite.

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018**

En materia Laboral; de los 5,143 juicios que se encontraban en trámite al cierre de 2017, se concluyeron 84, el resto se encuentra en proceso en alguna de las etapas siguientes: conciliatoria, de demanda y excepciones, de desahogo de pruebas, pendiente de resolución y/o en espera de que se dicte acuerdo que ponga fin al procedimiento. Durante el presente ejercicio se tiene conocimiento de 281 asuntos más de los cuales 13 se encuentran concluidos y 268 en proceso. Al primer semestre se encuentran activos 5,327 juicios en alguna de las etapas procedimentales.

Respecto a la atención de quejas y reclamaciones promovidas por cuentahabientes ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se atendieron un total de 99 asuntos, de los cuales se concluyeron 53 y 46 continúan en trámite. Los 20 procedimientos pendientes del ejercicio anterior fueron concluidos.

Se atendieron ante la Procuraduría de la Defensa del contribuyente, 149 quejas promovidas por ciudadanos.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

Considerando los asuntos recibidos hasta el 31 de agosto del presente año, con excepción de las quejas y reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se estiman las siguientes cifras:

Las cifras estimadas pueden variar en cualquier momento, máxime que el inicio de los juicios o procedimientos derivan de acciones ajenas a este Fondo.

Contencioso-administrativa: Durante el periodo se compareció en cuatro juicios que se encontraban en proceso al cierre de junio de 2018. Al 31 de agosto del 2018 se tienen un total de veintiocho juicios en trámite.

De septiembre a noviembre de 2018 se espera la recepción de 6 juicios en materia Contencioso-administrativa.

Amparo: Al 31 de agosto se intervino en 17 juicios, de los cuales 3 se concluyeron y 14 siguen en trámite. De igual manera, se señala que de los 24 juicios que fueron reportados en trámite en la Segunda Etapa, 4 se concluyeron y 20 siguen en trámite, por lo que, al 31 de agosto del año en curso existen 59 juicios de amparo en proceso.

Se prevé que en los meses de septiembre a noviembre de 2018 se emplacen 16 juicios en materia de Amparo.

Ramo Civil, Familiar y Mercantil: se compareció en ocho juicios, de los cuales uno corresponde a un medio preparatorio a juicio mercantil mismo que sigue en trámite y siete a diligencias familiares que ya se concluyeron. De los dos juicios reportados al 30 de junio de 2018, uno en materia civil y uno en materia mercantil continúan en trámite; así como veintiocho diligencias de jurisdicción voluntaria en materia familiar, las cuales se encuentran concluidas. Al 31 de agosto quedan tres juicios en curso.

Se estima que de septiembre a noviembre de 2018 se emplace a catorce juicios, de ellos doce en materia Familiar, uno en materia civil y uno mercantil.

Penal: En el bimestre no se integraron carpetas de investigación y/o averiguación previa. Al 31 de agosto de 2018 se tiene un juicio penal y una carpeta de investigación en trámite.

Se prevé que, para los meses de septiembre a noviembre de 2018, se realice el requerimiento de un informe a este Fondo por parte de

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



una autoridad penal.

Laboral: En el periodo comprendido de 1 de julio al 31 de agosto de 2018 se reportan 71 asuntos que se encuentra en alguna de las etapas siguientes: conciliatoria, de demanda y excepciones, de desahogo de pruebas, pendiente de resolución y/o en espera de que se dicte acuerdo que ponga fin al procedimiento. Al 31 de agosto permanecen activos 5,285 juicios en alguna de las etapas procedimentales.

Se estima que se recibirán un total de 132 asuntos en materia Laboral durante el periodo comprendido del 1 de septiembre al 30 de noviembre de 2018.

Respecto a la atención de quejas y reclamaciones promovidas por Cuentahabientes ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se concluyeron nueve asuntos, y veintinueve continúan en trámite.

Para estimar las cifras para el periodo 1 de septiembre al 30 de noviembre, se consideró el histórico de asuntos registrados de enero de 2017 a agosto de 2018 que asciende al 100% en algunos meses. Con base en lo anterior el Fondo estima recibir 66 asuntos a través de la CONDUSEF.

Se atendieron ante la Procuraduría de la Defensa del contribuyente, 36 quejas promovidas por ciudadanos. Asimismo, se tiene estimado recibir 69 quejas durante el periodo del 1 de septiembre al 30 de noviembre.

d) La relación de las observaciones de auditorías realizadas por las diversas instancias de fiscalización que se encuentren en proceso de atención

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

A través de la Contraloría Normativa en el periodo comprendido del 1o. de diciembre de 2012 al 31 de diciembre de 2017, se tuvo conocimiento y se dio seguimiento a la atención de las siguientes notificaciones en materia de:

FINANCIERA: Se tuvo conocimiento de 81 notificaciones de la CONSAR, de la cuales: a) 62 fueron en relación a requerimientos del proceso de inversión por operaciones realizadas y/o de los procedimientos definidos y de sus autorizaciones por los Comités de Inversión; b) 19 en relación a observaciones por información que consideraron no se apegó a lo establecido por las definiciones aplicables durante el proceso de inversión y/o de su estrategia.

Del total de notificaciones, 57 fueron atendidas y solventadas por el órgano desconcentrado, 22 aún están en proceso de aclaración, y 2 de ellas corresponden a requerimientos recurrentes que siguen vigentes.

OPERATIVA: Se tuvo conocimiento de un total de 296 notificaciones de la CONSAR y una de CONDUSEF, de las cuales: a) 218 fueron en relación a requerimientos de procesos relacionados con la administración de cuentas individuales; b) 79 en relación a observaciones por información que aparentemente no se apegaba a lo establecido por las disposiciones normativas aplicables a los diversos procesos de la administración de cuentas individuales.

Del total de notificaciones, 260 fueron atendidas y solventadas por PENSIONISSSTE en tiempo y forma, 29 aún están en proceso de aclaración y 8 corresponden a requerimientos recurrentes de información relativa a la administración de las cuentas, que siguen vigentes.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



COMERCIAL: Se tuvo conocimiento de 14 notificaciones de la CONSAR, de las cuales: a) 7 estaban relacionadas a requerimientos de los procesos relativos a actividades comerciales y de atención; y b) 7 se refirieron a observaciones por información que supuestamente no se apegaba a lo establecido por las disposiciones normativas aplicables al proceso comercial y de servicios.

Del total de notificaciones 12 fueron atendidas y solventadas por el órgano desconcentrado en tiempo y forma, una está en proceso de aclaración y una corresponde a un requerimiento recurrente de información relativa a la estructura comercial, que continúa vigente.

CONTABLE: Se tuvo conocimiento de un total de 32 notificaciones de CONSAR, de las cuales: a) 14 corresponden a requerimientos relativos al proceso de registro y movimientos contables; y b) 18 se centraron en observaciones por información que presumiblemente no se apegaba a lo establecido por las disposiciones normativas aplicables al proceso contable.

Del total de notificaciones, 29 fueron atendidas y solventadas en tiempo y forma, una está en proceso de aclaración y 2 corresponden a requerimientos recurrentes de información relativa al registro contable.

De acuerdo a los Programas Anuales de Trabajo de las Diversas Instancias Fiscalizadoras, el Órgano Interno de Control en el ISSSTE, en diversas auditorías practicadas al Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, determinó que no existen observaciones abiertas al 31 de diciembre de 2017 en las siguientes áreas revisadas:

- * Registro mensual de la depreciación y amortización del mobiliario y equipo e intangibles respectivamente para el ejercicio fiscal 2015.
- * Conciliación entre el saldo contable y el saldo del área de nómina para el ejercicio fiscal 2015.
- * Registro contable de gastos para el ejercicio fiscal 2015.
- * Conciliaciones Bancarias en las cuentas de proveedores y viáticos para el ejercicio fiscal 2016.
- * Disposiciones normativas de control interno en la Subdirección de Finanzas y Administración.
- * Programa de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestaria.
- * Mecanismos de comprobación, supervisión, y verificación de los servicios contratados.
- * Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y

Entidades de la Administración Pública Federal para los ejercicios 2015 y 2016.

- La Auditoría Superior de la Federación no emitió observaciones en la Auditoría Número 176-DS "Avance Financiero de la Inversión en Infraestructura Educativa Nacional, del Programa Escuelas al Cien".
- La Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública en la Auditoría Número 027/16 Unidad de Auditoría Gubernamental para el ejercicio fiscal 2015 no emitió observaciones.
- El Despacho de Auditoría Externa KPMG en el periodo del 2013 al 2017, no ha señalado en los Dictámenes a los Estados Financieros ninguna salvedad.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

PENSIONISSSTE tiene su marco de actuación en la Ley del ISSSTE, como uno de los órganos desconcentrados del Instituto. Al ser un participante del Sistema de Ahorro para el Retiro, actúa con las mismas reglas y condiciones de competencia de mercado, ya que para su operación, administración y funcionamiento está sujeto a la regulación y supervisión de la CONSAR, como el resto de las AFORE.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

A través de la Contraloría Normativa en el periodo comprendido del 1o. de enero al 30 de junio de 2018, se tuvo conocimiento de notificaciones de la CONSAR, en las siguientes materias:

Financiera: Se tuvo conocimiento de seis notificaciones, las cuales están relacionadas a requerimientos de explicaciones al proceso de inversión por operaciones concertadas y/o de los procedimientos seguidos por los Comités de Inversión para su autorización.

Del total de notificaciones recibidas sesenta y cuatro fueron atendidas y solventadas por el Órgano desconcentrado, veintiuna están en proceso de aclaración, y dos de ellas corresponden a requerimientos recurrentes que siguen vigentes.

Operativa: Se tuvo conocimiento durante el periodo de veintitrés notificaciones relacionadas con requerimientos de procesos relacionados con la administración de cuentas individuales.

De las de trescientos veinte notificaciones recibidas de la CONSAR y la CONDUSEF entre diciembre de 2012 a junio de 2018 se atendieron y solventaron por el PENSIONISSSTE; doscientos ochenta y seis en tiempo y forma; veinticinco aún están en proceso de aclaración y nueve corresponden a requerimientos recurrentes de información relativa a la administración de las cuentas, que siguen vigentes.

Comercial: Durante el primer semestre de 2018 no se recibieron notificaciones en la materia. Quedan pendientes dos notificaciones de solventar correspondientes a 2017, de ellas una permanece en proceso de aclaración y otra corresponde a un requerimiento recurrente de información relativa a la estructura comercial, que continúa vigente.

Contable: Durante el primer semestre de 2018 no se recibieron notificaciones en la materia. Están pendientes de solventar tres notificaciones relativas a requerimientos recurrentes de información en el registro contable de 2017.

Observaciones de los Órganos Fiscalizadores

- Órgano Interno de Control en el ISSSTE mediante Auditoría 3/2018, con los siguientes hallazgos;

*Subdirección de Administración y Finanzas. – Una observación relativa a la terminación anticipada de fianzas por cumplimiento de contrato.

*Subdirección Especializada de Atención al Público. Una observación sobre la empresa de Servicios de Limpieza, relativa al pago de las prestaciones a sus trabajadores.

*Subdirección Comercial. - Se tienen 13 observaciones relacionadas a "Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios".

Unidad de Auditoría Gubernamental SFP, 003/18 con los siguientes hallazgos:

*Subdirección de Inversiones. – Se realizaron 3 observaciones relativas a empresas ICA, S.A.B. de C.V.

- Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro

*Subdirección de Inversiones. – Se observaron dos incidencias; una relacionada a los contratos para realizar operaciones de compra venta de los Activos Objeto de Inversión de las SIEFORES y otra por la integración de los Formatos de Transmisión de Información por

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

Proceso. La primera fue atendida y se encuentra en proceso de ser solventada y la segunda se está analizando con Subdirección de Administración y Finanzas para dar una respuesta integral.

*Subdirección de Riesgos. – Se observaron dos incidencias; una relacionada con el Sistema Integral Automatizado del PENSIONISSSTE al no tener accesos restringidos por usuarios y perfiles y que no cuenta con "Huellas de auditoría" que deriva en una multa y otra por incumplimiento de la norma con relación a que el comité de Riesgos Financieros no definió ni aprobó la metodología y elementos de medición para la evaluación crediticia adicional a la provista por las calificadoras de valores. Ambas están en proceso de atención, en la primera se interpuso un juicio de nulidad y en la segunda se dio respuesta con documentación soporte.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

A través de la Contraloría Normativa en el periodo comprendido del 1o. de julio al 31 de agosto de 2018, se tuvo conocimiento de notificaciones de la CONSAR, en las siguientes materias:

Financiera: Se tuvo conocimiento de siete notificaciones, las cuales están relacionadas a requerimientos de explicaciones al proceso de inversión por operaciones concertadas y/o de los procedimientos seguidos en por los Comités de Inversión para su autorización.

De las notificaciones recibidas en el periodo dos fueron atendidas y solventadas por el Órgano desconcentrado, cinco están en proceso de aclaración, y dos de ellas corresponden a requerimientos recurrentes que siguen vigentes.

De 2012 al 31 de agosto de 2018 se han recibido en total noventa y cuatro notificaciones, de las cuales sesenta y seis fueron atendidas y solventadas, veintiséis se encuentran en proceso de aclaración y dos son requerimientos recurrentes.

Operativa: Se tuvo conocimiento durante el periodo de doce notificaciones de la CONSAR y una de CONDUSEF, de las cuales 8 están relacionadas a requerimientos de procesos en la administración de cuentas individuales y cinco a observaciones por información que presuntamente no se apegaban a lo establecido por las disposiciones normativas aplicables en alguno de los procesos de la administración de cuentas individuales.

Durante la presente administración con corte al 31 de agosto de 2018, PENSIONISSSTE ha recibido un total de trescientas treinta y dos notificaciones, de éstas fueron atendidas y solventadas doscientas noventa y cuatro, treinta se encuentran en proceso de aclaración y 9 continúan vigentes derivadas de requerimientos recurrentes relativos a la administración de las cuentas.

De las trescientos veinte notificaciones recibidas de la CONSAR y la CONDUSEF entre diciembre de 2012 a junio de 2018 se atendieron y solventaron por PENSIONISSSTE; doscientos ochenta y seis en tiempo y forma; veinticinco aún están en proceso de aclaración y nueve corresponden a requerimientos recurrentes de información relativa a la administración de las cuentas, que siguen vigentes.

Comercial: Durante el bimestre julio – agosto del presente año, no se recibieron notificaciones en la materia.

En total se recibieron 11 notificaciones en materia comercial durante la administración, de las cuales nueve fueron atendidas y solventadas. De las dos que están pendientes de solventar, una permanece en proceso de aclaración y otra corresponde a un requerimiento recurrente de información relativa a la estructura comercial, que continúa vigente.

Observaciones de los Órganos Fiscalizadores

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



Al 31 de agosto las observaciones de la Auditoría 3/2018 realizada por el Órgano Interno de Control en el ISSSTE fueron atendidas en su totalidad y se entregaron los requerimientos. Por lo que el Fondo está en espera de la resolución que emita ese Órgano.

-De las tres observaciones identificadas por Unidad de Auditoría Gubernamental SFP, relativas a empresas ICA, S.A.B. de C.V, mediante la Auditoría realizada a la Subdirección de Inversiones, se atendieron con la documentación soporte requerida por lo que se espera sean solventadas.

-Derivado de las visitas de inspección 2018 realizadas por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro se presentaron treinta y seis incidencias al cumplimiento de las disposiciones en diferentes áreas del Fondo, mismas que se están atendiendo. Así mismo, existe una pendiente de dictaminar por la Comisión del ejercicio 2017.

e) El grado de cumplimiento de las disposiciones en materia de: datos abiertos, ética e integridad pública, padrones de beneficiarios de programas gubernamentales y transparencia y acceso a la información

CIFRAS DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

PENSIONISSSTE, de conformidad con el artículo Cuadragésimo Séptimo Transitorio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, ha cumplido con todas las obligaciones de transparencia, establecidas en las diversas disposiciones jurídicas, inicialmente previstas en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) y su Reglamento, por el periodo, del 1 de diciembre de 2012 al 31 de diciembre de 2017, es por eso que a partir de la creación del Fondo, se han atendido todas y cada una de las obligaciones de transparencia y requerimientos de información, en tiempo y forma.

Cabe señalar que durante el año de 2016 fueron publicadas, tanto la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, como la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta última abrogó la LGTAIPG, disposiciones que incrementaron las obligaciones de transparencia, y que se describen bajo los siguientes rubros:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Las diversas Solicitudes de Acceso a la Información y Datos Personales fueron remitidas para su atención a PENSIONISSSTE por la Unidad de Transparencia (antes Unidad de Enlace) del ISSSTE, mismas que fueron recibidas a través del Sistema de Solicitudes de Información, y hoy en día, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, y turnadas para su atención en 2 rubros, como Información Pública y Datos Personales.

En el rubro de Información Pública, se recibieron y atendieron del 1 al 31 de diciembre de 2012, 3 solicitudes; para 2013, 36; en 2014, 88; en 2015, 65; en 2016, 70; y para el ejercicio de 2017, 76 solicitudes de información.

En cuanto a Datos Personales, se recibieron y atendieron del 1 al 31 de diciembre de 2012, 1 solicitud; para 2013, 22; en 2014, 35; en 2015, 81; en 2016, 76; y para el año de 2017, 269 solicitudes de Datos Personales.

En total se atendieron; por el mes de diciembre de 2012, 4 solicitudes; para 2013, 54; en 2014, 113; en 2015, 146; en 2016, 146; y para el año de 2017, 345, dando un gran total de 808 solicitudes de información.

RECURSOS DE REVISIÓN

Se atendieron todos y cada uno de los Recursos de Revisión promovidas ante el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), y se complementaron las resoluciones notificadas.

Por cada uno de los recursos, se solicitó a las unidades administrativas competentes, información complementaria, a efecto de integrar los argumentos y consideraciones jurídicas, que de hecho y por derecho resultaron sustantivos para cada una de las solicitudes recurridas, a fin de que la Unidad de Transparencia integrara los alegatos finales, indispensables para el desahogo de estos, así como el efectivo cumplimiento de la resoluciones emitidas por el INAI, los que se presentaron en tiempo y forma, conforme a los años siguientes: Del 1 al 31 de diciembre del 2012, no hubo ningún recurso; para 2013, 1; en 2014, 5; en 2015, 18; en 2016, 7; y para el ejercicio de 2017, 5 recurso de revisión. Dando un total por el periodo que se informa de 36 recursos de revisión.

En cuanto a las resoluciones atendidas, existieron solo para los ejercicios de 2016, con 10; y para el año de 2017, 1 resolución.

SISTEMAS DE PORTALES DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

Por el periodo que corresponde del 1 de diciembre de 2012 al 31 de diciembre de 2016, se remitieron oportunamente a la Unidad de Enlace (hoy de Transparencia) del ISSSTE, cuatro actualizaciones trimestrales por año de la información asignada al Fondo, para que se incluyeran en el Portal de Obligaciones de Transparencia (POT) del Instituto, concernientes a: Directorio de Servidores Públicos; Contrataciones; Catálogo de Cargos y Catálogo de Puestos. Asimismo, se envió a la Dirección de Comunicación Social del ISSSTE, el Directorio de Servidores Públicos, debidamente actualizado para su difusión.

Se registró en el Portal de Obligaciones de Transparencia (POT) del Instituto por los citados ejercicios, el apartado correspondiente a contratos y convenios, considerados en lo dispuesto por la fracción XIII del artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (abrogada).

Durante el año 2016 y 2017, y en paralelo, se cargó la información que contiene las obligaciones correspondientes a PENSIONISSSTE, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y a las instrucciones comunicadas por la Unidad de Transparencia del ISSSTE, la información se cargó oportunamente en la Plataforma Nacional de Transparencia (SIPO), con información relativa a: i) Estructura orgánica; ii) Directorio de todos los Servidores Públicos; iii) Remuneración bruta y neta de los Servidores Públicos; iv) Gastos de representación y viáticos; v) La información de resultados sobre procedimientos de adjudicación directa, e invitación restringida; vi) El Inventario de bienes muebles e inmuebles en posesión y propiedad; vii) Las recomendaciones emitidas por los órganos públicos del Estado mexicano u organismos internacionales; viii) Los programas que se ofrecen, así como los trámites correspondientes al Fondo y ix) Todas las evaluaciones y encuestas que hagan los sujetos obligados a programas financiados con recursos públicos. De las cargas efectuadas en el sistema, se informó oportunamente del cumplimiento a la Unidad de Transparencia del ISSSTE.

ÍNDICE DE EXPEDIENTES RESERVADOS

Respecto al Índice de Expedientes Reservados, establecido por el artículo 17 de la LFTAIPG y 31 de su Reglamento (abrogados), se informa que fueron cargados oportuna y directamente en el Sistema de Índices de Expedientes Reservados del INAI, en el periodo comprendido del 1 de diciembre del 2012 al primer semestre de 2016, reportándose al Comité de Información (hoy de Transparencia) del Instituto para su aprobación.

Considerando las disposiciones de la nueva Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, luego de la consulta efectuada a las diversas unidades administrativas del Fondo, no se reportaron expedientes reservados para el segundo semestre de 2016 y por 2017, cumplimiento que se comunicó a la Unidad de

Transparencia del ISSSTE.

DATOS ABIERTOS

De conformidad con la Regulación en Materia de Datos Abiertos, que instruyó la Presidencia de la Republica para que todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, iniciaran la publicación gradual de sus conjuntos de datos públicos, en formato abierto a través del portal: datos.gob.mx. Se registró en el Sistema de Datos Abiertos, el tema relativo a "Cuentas Traspasadas", que son todas aquellas que mensualmente se traspasan a este Fondo.

Se puede encontrar la tabla con el número de cuentas traspasadas a PENSIONISSSTE, a partir del mes de diciembre del 2012, por tipo de cuenta (IMSS, ISSSTE o mixtas) y hasta el último trimestre de 2017, información que se puede consultar en la siguiente dirección electrónica: <http://busca.datos.gob.mx/#/conjuntos/numero-de-cuentas-traspasadas>

Se integró el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, conforme a lo previsto por los "Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés"; instalado para su constitución el día 20 de septiembre de 2016, de acuerdo al marco jurídico y a las particularidades de la estructura orgánica de este Órgano Desconcentrado.

Se cuenta con los Códigos de Ética y de Conducta, que se difunden de manera permanente en la Intranet de PENSIONISSSTE.

La Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública, comunicó que el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de PENSIONISSSTE acumuló un total de 100 puntos, que en el marco de la Evaluación Integral 2017 de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, corresponden a 25 puntos del máximo posible de 25 establecido para el componente de cumplimiento.

CIFRAS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

El Fondo recibió y atendió 94 solicitudes, de estas 54 fueron referentes a Información Pública y 40 en relación con datos personales.

RECURSOS DE REVISIÓN

Se desahogaron tres recursos y una resolución.

SISTEMA DE PORTALES DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

PENSIONISSSTE, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y a las instrucciones comunicadas por la Unidad de Transparencia del ISSSTE, se actualizó la información de manera oportuna en la Plataforma Nacional de Transparencia (SIPOT), con información relativa a:

*Estructura orgánica

*Directorio de todos los Servidores Públicos

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



- *Remuneración bruta y neta de los Servidores Públicos
- *Gastos de representación y viáticos
- *La información de resultados sobre procedimientos de adjudicación directa, e invitación restringida
- *El Inventario de bienes muebles e inmuebles en posesión y propiedad
- *Las recomendaciones emitidas por los órganos públicos del Estado mexicano u organismos internacionales
- *Los programas que se ofrecen, así como los trámites correspondientes al Fondo
- *Todas las evaluaciones y encuestas que hagan los sujetos obligados a programas financiados con recursos públicos.

DATOS ABIERTOS

De conformidad con la Regulación en Materia de Datos Abiertos, el Fondo incorporó al Sistema de Datos Abiertos, el tema relativo a “Cuentas Traspasadas”, que son todas aquellas que mensualmente se traspasan a este Fondo.

La información del número de cuentas traspasadas al PENSIONISSSTE, por tipo de cuenta (IMSS, ISSSTE o mixtas), puede consultarse en la dirección electrónica: <http://busca.datos.gob.mx/#/conjuntos/numero-de-cuentas-traspasadas>.

RESULTADOS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO Y ESTIMACIONES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

Al 31 de agosto del presente año, el Fondo recibió y atendió:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se recibieron treinta y cuatro solicitudes de información. De estas ocho solicitudes corresponden a Datos Personales. El número de solicitudes que se estima recibir para el periodo septiembre-noviembre de 2018, es de cuarenta y ocho solicitudes.

RECURSOS DE REVISIÓN

Durante el periodo que se reporta se desahogaron dos recursos de revisión. El estimado para el trimestre septiembre-noviembre, será de seis recursos de revisión, considerando las solicitudes relevantes de ICA y el Nuevo Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, NAICM.

SISTEMA DE PORTALES DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y a las instrucciones comunicadas por la Unidad de Transparencia del ISSSTE, dentro periodo comprendido del 1 de julio al 31 de agosto de 2018 se registró en el SIPOT la información del primer semestre de las obligaciones del Fondo.

El registro de la información correspondiente al tercer trimestre en el SIPOT deberá realizarse en los primeros días del mes de octubre del presente año.

ÍNDICE DE EXPEDIENTES RESERVADOS

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



En el mes de julio del presente año, se reportó el Índice de Expedientes Reservados, correspondiente al primer semestre del 2018. El próximo reporte de información será en los primeros días del mes de enero de 2019.

DATOS ABIERTOS

De conformidad con la Regulación en Materia de Datos Abiertos, PENSIONISSSTE debe reportar de manera trimestral información relativa a "Cuentas Traspasadas". En el mes de julio de 2018 se registraron en el Sistema de Datos Abiertos, la información de las cuentas que mensualmente se traspasan al Fondo.

La información del número de cuentas traspasadas a PENSIONISSSTE, por tipo de Cuenta (IMSS, ISSSTE o mixtas), puede consultarse en la dirección electrónica: <http://busca.datos.gob.mx/#/conjuntos/numero-de-cuentas-traspasadas>.

El registro de información correspondiente al tercer trimestre de 2018 deberá registrarse en el mes de octubre.

VI. Las prospectivas y recomendaciones

1.Revisar con cada área de PENSIONISSSTE, los informes periódicos que deben integrarse y reportarse ante las diferentes instancias internas o externas a fin de evitar incumplimientos que puedan derivar en observaciones.

2.Revisar el Sistema de Gestión Interna de Solicitudes de Acceso a la Información, para verificar si existen solicitudes para su atención.

3.Publicación de las comisiones autorizadas por la Junta de Gobierno de la CONSAR en el Diario Oficial de la Federación en el mes de diciembre de 2018.

4.Solicitud de prórroga de las SIEFORES adicionales antes del 11 de diciembre de 2018.

5.Realizar los trámites conducentes para la ampliación o modificación del contrato de servicios jurídicos prestados por el Despacho Chávez Vázquez y Asociados, S.C., el cual vence el 31 de diciembre del presente año, o bien, la celebración de un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio con algún otro despacho.

6.Atender todos los juicios "Contencioso-Administrativos" que se encuentran pendientes de resolución en las distintas etapas de los juicios se consideran de atención inmediata, en virtud de que los términos judiciales son inapelables, por lo que su seguimiento debe ajustarse a los términos y plazos fijados en las diferentes leyes y códigos que regulan su procedimiento, lo anterior a efecto de salvaguardar los intereses de PENSIONISSSTE y evitar algún perjuicio a su patrimonio. Se recomienda tener especial atención al juicio Contencioso Administrativo en el 477/18-17-08-3, promovido por Negocios Universal TD2 S. de R.L. de C.V., seguido en la Octava Sala Regional Metropolitana del Tribunal Federal de Justicia Administrativa que por sus características y montos se considera de especial trascendencia.

7.En relación con los diversos procedimientos y juicios en materia laboral, civil, mercantil y penal, se deben atender a la brevedad, en virtud de que los términos son forzosos e ineludibles, por lo que su seguimiento debe ajustarse a los términos y plazos fijados en las diferentes leyes y códigos, a efecto de salvaguardar los intereses de PENSIONISSSTE y evitar algún perjuicio a su patrimonio.

8.Desarrollo de un Nuevo Sistema Central Operativo dinámico y flexible que permita: responder a los cambios normativos; Contar con autonomía o agilidad para adecuar y desarrollar el Sistema Central Operativo en la medida de los cambios que requiera el Fondo; Contemple de manera integral la Administración y Atención de las cuentas de los Trabajadores; Administrar la Fuerza Comercial e; Interconectarse a otros Sistemas con los que opera el Fondo.

9. Contratar la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y de Telefonía que permitan robustecer e independizar los mismos.

10. Fortalecer la operatividad de los Centros de Atención al Público con la finalidad de brindar servicios eficientes y oportunos a los Cuentahabientes del Fondo. En particular dar seguimiento a la contratación de los siguientes servicios: Aprovisionamiento de equipo de cómputo; Equipamiento biométrico y periféricos para Oficinas del interior de la República Mexicana; Mantenimiento de los equipos de las Oficinas Centrales y del interior de la República Mexicana y; Aseguramiento del equipo

11. Contratación del Servicio de Seguridad de la Información que permita asegurar la identificación, valoración y gestión de la información y sus riesgos. Por el valor de información que se opera en PENSIONISSSTE es necesario fortalecer la: Encriptación, Firewall, Análisis de vulnerabilidad, Pruebas de intrusión, Información de seguridad y gestión de eventos, Ciberseguridad: HTTPS, SSL y TLS, Detección de amenazas, Prevención de pérdida de datos (DLP), Controles de acceso más estrictos, entre otros.

12. Dar seguimiento a la terminación de los contratos de los servicios e iniciar los procesos de contratación, de no llevarse a cabo se pone en riesgo la operatividad del Fondo:

- a. Computo Empresarial.
- b. Sistema Central Operativo.
- c. Licencias Informáticas.
- d. PROCESAR.
- e. Ensobretado, Impresión y Envío de Estados de Cuenta y Comunicados a los Cuentahabientes.

13. Implementación del "Servicio de Verificación de Datos" (Medios Diversos-PENSIONISSSTE). En el mes de junio se firmó un convenio de apoyo y colaboración con el INE, sin embargo, falta adquirir el encriptador con las especificaciones técnicas señaladas por el INE, por lo cual no se ha implementado el servicio a que se hace referencia. Con este proceso se incrementaría hasta en un 30% en captación de cuentas individuales.

14. Dar continuidad al Programa de Capacitación para la Fuerza Comercial. El Fondo requiere una Fuerza Comercial actualizada que le permita posicionarse entre las primeras cinco Administradoras de Fondos en el mercado de las AFORE. Se detectó que el 75% de los rechazos en la producción de la Fuerza comercial proviene de la falta de capacitación en el llenado de solicitudes de registro y traspaso, por lo que es necesario reforzar temas como: Gestión comercial, habilidades gerenciales, motivación, Educación financiera, cálculo de pensión, retiros, técnica de ventas, entre otros.

15. Dar continuidad a la contratación de los proveedores de Outsourcing de la Fuerza Comercial actuales o buscar nuevos proveedores. La vigencia de los 4 contratos de outsourcing vence el 31 de marzo de 2019. El Fondo elaboró una propuesta de Anexo Técnico para la licitación, incorporando medidas preventivas con base a las observaciones del OIC. De no tener los contratos en tiempo se impacta negativamente la operación comercial, ya que todos los Agentes Promotores son contratados por esta vía y por ende la captación de recursos. Adicionalmente, es importante considerar que la Fuerza Comercial contratada se encuentra capacitada y/o certificada conforme a las disposiciones de la CONSAR.

16. Programa "PENSIONISSSTE en tu dependencia". Dar continuidad a la implementación del Programa, aprovechando el vínculo natural con el Sector Público buscando la retención y captación de cuentas.

17.- Programa Institucional Trato para un Buen Trato. Dar continuidad a la Implementación del programa en los 41 Centros de Atención al Público del país y a todo el personal del Centro de Atención Telefónica. Adicionalmente, será de gran utilidad para la instrumentación

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018

de la nueva normatividad denominada "Disposiciones de Carácter General en Materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro".

18.- Dar continuidad al Centro de Atención Telefónica. El proveedor del contrato PENSIONISSSTE-LPN-077/2017, es Grupo Vanguardia en Información y Conocimientos, S.A. de C.V. y KJFM Diseños y Soluciones, S.A. de C.V., la vigencia del contrato es del 1 de noviembre de 2017 al 31 de marzo de 2019. Si terminada la vigencia del contrato se tuviera la necesidad de seguir utilizando los servicios, se requerirá la celebración de un nuevo contrato.

19.- PENSIONISSSTE con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad aplicable al Sistema de Ahorro para el Retiro, registró dos proyectos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), el primero de ellos es con la finalidad de continuar con el servicio de Centro de Atención Telefónica, cuya vigencia actualmente es por el periodo del 1° de noviembre de 2017 al 31 de marzo de 2019 y cuyo objeto es atender y proveer al cuentahabiente mediante canales de comunicación externos, tales como vía telefónica, correo electrónico, chat y mensajes SMS; el segundo proyecto es en términos generales el mismo pero a menor escala y con recursos propios del Fondo, es decir, operado y administrado por personal de PENSIONISSSTE, con la visión de que a largo plazo, sustituya al servicio contratado con un tercero.

20.- Se deberá establecer con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Consar y Procesar el reintegro o registro contable del adeudo derivado de los recursos, rendimientos y comisiones que han sido retirados por disposiciones de las Cuentas Inactivas Canceladas, así como el establecer el modelo de pago para los subsecuentes retiros de este tipo de cuentas.

VII. Los archivos

La relación de archivos que específicamente acreditan la información de los diferentes apartados del presente Informe se integran como anexo.

VIII. Los demás asuntos que se consideren pertinentes o relevantes

Tema: El funcionamiento de PENSIONISSSTE y sus SIEFORE depende de servicios especializados de terceros.

Problemática: La interrupción de los servicios especializados pone en riesgo la operación del Fondo en su totalidad, por una probable suspensión en las operaciones de inversión que pone en riesgo los activos de los cuentahabientes y puede conllevar a sanciones económicas.

Estado: Es relevante que durante el proceso de transición de la nueva administración asegure la continuidad de los servicios que se encuentran en proceso de renovación que están en trámite.

Prioridad: Muy Alta

Vencimiento: Hay proyectos que vencen el 30 de noviembre, 31 de diciembre 2018 y/o durante el primer bimestre de 2019, por lo que es necesario realizar las gestiones con oportunidad.

Inicio de proceso recomendable: Conforme al vencimiento, la gestión para la contratación de los servicios está a cargo de las áreas requirentes.

Impacto: En la industria del SAR cualquier error u omisión en la operación es sancionada con multas cuyo monto depende del incumplimiento a las disposiciones en materia operativa.

Tema: Seguimiento a iniciativa para que PENSIONISSSTE sea una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria (EPEM)

Responsable: Subdirección de Seguimiento Institucional

Prioridad: Alta

Vencimiento: No aplica

Recomendaciones: Dar seguimiento a la iniciativa para que PENSIONISSSTE sea una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria (EPEM). La iniciativa se encuentra en el Senado para aprobación. De lograrlo el Fondo tendría: Personalidad jurídica; Patrimonio

propio; Autonomía técnica; Autonomía presupuestal; mantener el costo de administración con el producto de las comisiones cobradas por la administración de las cuentas individuales, lo que significa que no recibirá recursos fiscales, entre otros.

Tema: Modificación de la Estructura Orgánica

Responsable: Subdirección de Administración y Finanzas

Prioridad: Alta

Impacto: Proceso de operación del Fondo. Dar seguimiento al proyecto de Estructura Orgánica que obedece a criterios normativos establecidos por el Regulador, la estructura con la que opera el Fondo que difiere de la autorizada en su origen. La funcionalidad de la estructura, así como a su composición y distribución, va encaminada a las necesidades que marca la industria.

Tema: Reglamento Orgánico de PENSIONISSSTE

Responsable: Subdirección Jurídica - Subdirección Finanzas y Administración

Prioridad: Alta

Vencimiento: De acuerdo con los Lineamientos por los que se establece el proceso para la emisión de instrumentos normativos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como la integración y funcionamiento del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI).

Impacto: Administrativo. se deberá seguir el proceso para la emisión de instrumentos normativos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como la integración y funcionamiento del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI).

Tema: Observaciones de Auditorías

Problemática: Existen observaciones identificadas en los procesos por diferentes Órganos Fiscalizadores que deberán atenderse y darles seguimiento hasta que queden solventadas.

Estado: Se encuentran en proceso de atención por las Subdirecciones responsables en donde fueron identificadas.

Responsable: Subdirecciones del Fondo.

Prioridad: Alta

Impacto: Afectación en la operación del Fondo ya que algunas observaciones impactan los Servicios otorgados al Cuentahabiente.

Tema: Reintegro de los recursos, rendimientos y comisiones de las Cuentas Inactivas Canceladas

Problemática: Es necesario establecer una solución dado que en la actualidad existe un faltante de recursos en PENSIONISSSTE.

Estado: Se deberá establecer con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Consar y Procesar el reintegro o registro contable del adeudo derivado de los recursos, rendimientos y comisiones que han sido retirados por disposiciones de las Cuentas Inactivas Canceladas, así como el establecer el modelo de pago para los subsecuentes retiros de este tipo de cuentas.

Responsable: Vocalía Ejecutiva y Subdirecciones del Fondo.

Prioridad: Muy Alta

Impacto: Afectación financiera a los recursos del Fondo.

GLOSARIO

AFORE. Las administradoras de fondos para el retiro, indistintamente en singular o plural.

Aportaciones. Los enteros de recursos que cubran las Dependencias y Entidades en cumplimiento de las obligaciones que les impone la Ley.

CENTROS DE ATENCIÓN. La oficina administrada por el PENSIONISSSTE, en la que se ofrecen Trámites y Servicios a los Cuentahabientes y, en su caso sus beneficiarios, relacionados con su Cuenta, así como al público en general.

COMISIÓN EJECUTIVA. El Órgano de Gobierno encargado de la dirección y administración del PENSIONISSSTE.

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL. El Comité al que hacen referencia la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Ley de Sociedades de Inversión y las disposiciones de carácter general emitidas por la CONSAR.

COMITÉ DE INVERSIÓN. El Comité de Inversión de cada Sociedad de Inversión Básica y Adicional.

COMITÉ DE RIESGO FINANCIERO. El Comité de Riesgo Financiero de cada Sociedad de Inversión Básica y Adicional.

COMPONENTES DE RENTA VARIABLE. Los Instrumentos y Valores Extranjeros de Renta Variable con los que se obtenga exposición a activos accionarios autorizados a través de Vehículos que confieran derechos sobre los mismos, acciones o Derivados.

CONSAR. La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

CUSTODIO. Institución encargada de salvaguardar los títulos en físico de las emisiones de Deuda a nivel Nacional e Internacional.

AHORRO VOLUNTARIO. - Aportaciones adicionales a las obligatorias que sirven para complementar los recursos para la pensión, en caso de que el trabajador así lo decida. Estas aportaciones se pueden realizar de forma personal en las Afores o bien se puede solicitar al patrón que se efectúen vía descuento del salario. El ahorro voluntario no está sujeto a montos mínimos ni máximos y es susceptible de estímulos y beneficios fiscales establecidos en la Ley del ISR.

Ahorro voluntario solidario (ISSSTE). - Ahorro por iniciativa del trabajador con apoyo del Gobierno Federal que se deposita adicionalmente a su cuenta individual para el incremento de su pensión. Por cada peso aportado por el titular, la Dependencia/patrón se obliga a contribuir con 3.25 pesos. El trabajador podrá destinar hasta un 2% de su Sueldo Básico a este ahorro.

BANCO DE MÉXICO (Banxico). - Banco Central del Estado Mexicano, constitucionalmente autónomo en sus funciones y administración y cuya finalidad es proveer a la economía del país de moneda nacional.

BANSEFI. - Banco de Ahorro Nacional y Servicios Financieros. Las sucursales de BANSEFI son las ventanillas del PENSIONISSSTE a través de las cuales los trabajadores con cuenta en esa Afore pública podrán realizar retiros parciales y/o totales, unificación de cuentas, solicitud de estados de cuenta y designación o actualización de beneficiarios.

APORTACIONES. - Los rendimientos y los demás recursos que en términos de la Ley y la Ley del SAR puedan ser aportados a las mismas, así como aquellas otras que se abran a otros trabajadores, indistintamente a:

- La cuenta individual;

- La cuenta de los trabajadores bajo el régimen considerado en el artículo Décimo Transitorio de la Ley; y,

- Las cuentas derivadas de fondos de previsión social.

CONDUSEF. - Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Organismo público encargado de orientar, informar, promover la educación financiera y atender y resolver quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros.

CUENTAHABIENTE. El titular de una Cuenta, indistintamente en singular o plural.

CUOTAS. Indistintamente las cuotas obrero-patronales y los enteros a la seguridad social que los Cuentahabientes deben cubrir conforme a lo dispuesto en las Leyes de Seguridad Social.

DEPENDENCIAS. Las unidades administrativas de los Poderes de la Unión, la Procuraduría General de la República, los órganos jurisdiccionales autónomos, los órganos ejecutivo, legislativo y judicial del Distrito Federal, así como las unidades administrativas de las Entidades Federativas y municipios que se incorporen al régimen de la Ley.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



COMISIÓN. - Cuota cobrada por PENSIONISSSTE al trabajador como pago por el servicio de administración resguardo e inversión de los recursos de la cuenta individual.

DEPÓSITO. La entrega de recursos que realiza el Cuentahabiente, en las ventanillas designadas por el PENSIONISSSTE para recibir las aportaciones voluntarias que se destinarán para su inversión en la Sociedad de Inversión Básica o Adicional que le corresponde o éste indique, los cuales se sumarán a los recursos de su Cuenta.

EMPRESAS OPERADORAS. Las empresas concesionarias para operar la Base de Datos Nacional SAR a que se refiere la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

ENTIDADES. Los organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria y demás instituciones paraestatales federales y del Gobierno del Distrito Federal, así como los organismos de las Entidades Federativas o municipales y organismos públicos que por disposición constitucional cuenten con autonomía, que se incorporen a los regímenes de la Ley.

Entidades Federativas. Las partes integrantes de la Federación.

ESTADO DE CUENTA. El documento expedido por el PENSIONISSSTE que contiene información relativa al saldo de la Cuenta, así como el resumen con los movimientos de cada una de las subcuentas que la conforman, tanto las administradas por el PENSIONISSSTE como las administradas por los institutos de la vivienda: INFONAVIT o FOVISSSTE, el cuadro comparativo de AFORE por el índice de rendimiento neto y la demás información relativa a la administración de su Cuenta que así determine la CONSAR.

Estados Financieros. El documento contable que refleja a una fecha determinada la situación financiera del PENSIONISSSTE y de las Sociedades de Inversión Básicas y Adicionales, y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma.

ESTATUTO ORGÁNICO. El Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

FOLLETO EXPLICATIVO. El documento elaborado de acuerdo con la Ley del SAR por las Sociedades de Inversión Básicas y Adicionales que revelen cuando menos los puntos básicos de los Prospectos de Información.

FUERZA COMERCIAL. El conjunto de personas que realizan funciones de promoción, registro y traspaso de las Cuentas, considerando aquellas responsables de realizar labores de coordinación y supervisión de dichas funciones.

INSTITUTO. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

INSTITUCIONES CALIFICADORAS. Instituciones encargadas de cuantificar el riesgo crediticio de una institución o una emisión de deuda específica a través de una calificación.

JUNTA DIRECTIVA. El máximo Órgano de Gobierno del Instituto.

LEY. La Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2007, con sus modificaciones y reformas.

LEY DEL SAR. La Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 1996, con sus modificaciones y reformas.

ÓRGANOS COLEGIADOS. El Comité de Comunicación y Control, Consejo de Administración de las Sociedades de Inversión Básicas y Adicionales, los Comités de Inversión y Riesgo Financiero de las Sociedades de Inversión Básicas y Adicionales y todos aquellos Comités que por normativa deban constituirse.

ÓRGANOS FISCALIZADORES. La Auditoría Superior de la Federación, Secretaría de la Función Pública, en términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, o en su caso, el Órgano o la Dependencia que en términos de las disposiciones aplicables lo supla en el ejercicio de sus atribuciones; y Auditor Externo, entre otros.

ÓRGANOS DE GOBIERNO. La Junta Directiva, el Director General, la Comisión Ejecutiva del PENSIONISSSTE y la Comisión de Vigilancia del Instituto.

PENSIONISSSTE. El Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, Unidad Administrativa Desconcentrada del Instituto.

PLAN DE ACCIÓN. El documento que plasma las estrategias y las actividades de lo que debe ocurrir en el PENSIONISSSTE. En él se establecen responsables de proyectos, se define la medición de los avances, la canalización de los recursos y su origen, y, finalmente, cuántos ingresos espera obtener, todo ello con el fin de mostrar su viabilidad financiera. En este documento se incluyen proyecciones acerca del futuro de los recursos y se incluyen las comisiones, gastos, reservas, activos, pasivos y capital.

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018**



PROMOTOR. - Persona que mantiene una relación laboral con PENSIONISSSTE y que está autorizada por la CONSAR para realizar las actividades de: orientación, registro de cuentas individuales, comercialización, promoción y atención de solicitudes de traspasos. Todos los agentes promotores deben estar acreditados por la CONSAR a través de la aprobación de exámenes y la asignación de un número de Agente Promotor.

PROSPECTO DE INFORMACIÓN. Al documento que revela información de las Sociedades de Inversión Básicas y Adicionales relativa a su objeto, políticas de inversión y operación, riesgos inherentes a las inversiones, criterios y demás información necesaria para los Cuentahabientes respecto a la administración del portafolio.

RECURSOS SIN ASIGNACIÓN. A los recursos disponibles del remanente de operación de ejercicios anteriores, una vez cubiertos los límites obligatorios de las Reservas que constituya el PENSIONISSSTE para asegurar su operación y administración.

RENDIMIENTO. Son las ganancias o intereses generados por la inversión de los recursos de los trabajadores realizada por las AFORES.

RESERVA. Las provisiones que se constituyen para asegurar la operación y administración del PENSIONISSSTE, así como para el cumplimiento de sus fines y obligaciones en términos de los presentes Lineamientos.

REINVERSIÓN DEL REMANENTE DE OPERACIÓN. Recursos excedentes que obtiene el Fondo a partir de sus ingresos una vez que ha cubierto los gastos de administración y operación inherentes a sus funciones, así como la constitución de sus reservas. El monto aprobado por la Junta Directiva del ISSSTE conforme la normatividad establecida se reinvierte entre los cuentahabientes del PENSIONISSSTE.

RESERVA ADICIONAL. La provisión que se constituye de manera complementaria a lo establecido en la Ley del SAR y en las Disposiciones de carácter general emitidas por la CONSAR para la Reserva Especial.

RESERVA ADMINISTRATIVA. La provisión que se constituye para soportar el presupuesto autorizado, cubrir las ampliaciones presupuestales y servir como un amortiguador de las presiones de gasto a lo largo del ejercicio fiscal

RESERVA ESPECIAL. La provisión que se constituye para cubrir las minusvalías que se presenten en las Sociedades de Inversión, conforme a lo previsto en la Ley del SAR y en las Disposiciones de carácter general emitidas por la CONSAR.

RESERVA OPERATIVA. La provisión cuyo objeto es asegurar la operación del PENSIONISSSTE en el mediano plazo.

RESERVA DE CONTINGENCIA. La provisión para atender contingencias que por concepto de distribución del remanente de operación debe entregarse a los cuentahabientes del PENSIONISSSTE que acrediten ser beneficiarios y para enfrentar el impacto de los riesgos operativos y de urgente resolución a las que se enfrenta el PENSIONISSSTE.

(RCV) SUBCUENTA DE RETIRO, CESANTÍA EN EDAD AVANZADA Y VEJEZ. Es una de las tres subcuentas de la Cuenta Individual (o Cuenta AFORE). En ella se depositan las cuotas y aportaciones que realizan el patrón, el gobierno federal y el trabajador para la pensión.

SAR ISSSTE 92. Las aportaciones realizadas bajo el Sistema de Ahorro para el Retiro vigente a partir del primer bimestre de 1992 y hasta el 31 de diciembre de 2007.

SERVICIOS. Son aquéllos que determina el PENSIONISSSTE a favor de sus Cuentahabientes, los cuales carecen de impacto en la Base de Datos Nacional del SAR, entre ellos: orientación, consultas, reclamaciones, seguimiento a Trámites, designación de beneficiarios, emisión de saldos y Estado de Cuenta, los cuales se brindarán con calidad, calidez y respetando en todo momento los derechos humanos.

SIEFORE. - Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro. Son los fondos de inversión en los cuales PENSIONISSSTE invierte los recursos de los trabajadores para generar rendimientos. Existen CINCO diferentes SIEFORE de acuerdo con la edad de cada trabajador.

SISTEMA CENTRAL OPERATIVO. El sistema informático que opera el PENSIONISSSTE para la administración de las Cuentas que tiene registradas.

SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO. Aquéllos regulados por las leyes de seguridad social que prevén que las Cuotas y Aportaciones de los trabajadores, patrones y del Estado sean manejadas a través de cuentas individuales propiedad de los trabajadores, con el fin de acumular saldos, mismos que se aplicarán para fines de previsión social o para la obtención de pensiones o como complemento de éstas.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CONCLUSIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN 2012-2018



SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL. El sistema informático implementado por la Subdirección Comercial, mediante el cual se lleva un control en tiempo real del estado que guardan las solicitudes de registro y traspaso ingresadas por los agentes promotores, lo que a su vez permite supervisar las metas que en materia de captación se establecen dentro del Plan Integral de Comercialización.

SOCIEDADES DE INVERSIÓN. Las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro adicionales que tengan por objeto la inversión exclusiva de aportaciones voluntarias, de aportaciones complementarias de retiro, de aportaciones de ahorro a largo plazo, o de fondos de previsión social, administradas por el PENSIONISSSTE.

Sociedades de Inversión Básicas. Las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro básicas administradas por el PENSIONISSSTE.

TRÁMITES. Son aquéllos que realiza el titular de una Cuenta y en su caso su beneficiario, los cuales impactan la Base de Datos Nacional del SAR derivado de retiros, unificaciones, separaciones y modificaciones, los cuales se encuentran determinados por la normativa aplicable y que el PENSIONISSSTE brindará con calidad y calidez, respetando en todo momento los derechos humanos.

TRASPASO. Cambio de una AFORE a otra realizado por el trabajador. Los traspasos hacen que se mantenga una sana competencia en el Sistema de Ahorro para el Retiro ya que las AFORES compiten entre sí por cobrar una menor comisión, y ofrecer mejores rendimientos y servicios. Los trabajadores pueden cambiar de AFORE una vez al año a la AFORE de su preferencia y una vez más (es decir, máximo dos veces al año), si es a una AFORE que a lo largo del tiempo y de manera consistente haya generado mayores rendimientos. Después del segundo cambio, el trabajador debe esperar por lo menos un año para realizar otro.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS CENTRALES. La Secretaría General y las Direcciones Jurídica; de Administración; de Finanzas; de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales; Médica; de Delegaciones; de Tecnología y Estrategia Digital, y de Comunicación Social, así como a la Coordinación de Hospitales Regionales del Instituto.

VOCAL EJECUTIVO. El Vocal Ejecutivo del PENSIONISSSTE.

ATENTAMENTE

4b 52 1d 28 0f 2c 33 84 b4 1b e3 e3 50 e1 ee 0d

RODOLFO CAMPOS VILLEGAS

VOCAL EJECUTIVO DEL PENSIONISSSTE

FOLIO 13691

FECHA DE LA FIRMA 30/10/2018

CADENA ORIGINAL 7b 0c 64 47 ad 2f 03 2e cf 18 40 9e a7 ff bf 20