

CIUDAD DE MÉXICO, A 30 DE AGOSTO DE 2024.

## I. Marco jurídico de actuación

De conformidad con los artículos 104 y 105 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (LISSSTE), el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE) Órgano Público Desconcentrado del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE), dotado de facultades ejecutivas, con competencia funcional tiene a su cargo las siguientes facultades:

a) La administración de las cuentas individuales.

b) La inversión de los recursos de las cuentas individuales que administre, con excepción de aquellos recursos provenientes de la Subcuenta del Fondo de la Vivienda.

Es importante resaltar que el PENSIONISSSTE, es una institución financiera que administra las cuentas individuales de los trabajadores afiliados al ISSSTE, al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o independientes; opera con base en la regulación de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y su Reglamento, la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (LISSSTE) y la normativa emitida por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

Es la única Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE) pública que opera sin fines de lucro y con sentido social, colocando siempre en el centro a los cuentahabientes y los trabajadores, mediante el establecimiento de estrategias operativas y financieras que coadyuvan al manejo responsable de las cuentas y recursos que administra, maximiza el ahorro de los cuentahabientes, mejorando así sus condiciones de retiro laboral.

En relación con lo anterior, este Órgano Desconcentrado se encuentra regido por la normativa aplicable a las Dependencias de la Administración Pública Federal, así como aquella que prevé las obligaciones y facultades que mandatan a las AFORE; como resultado de lo anterior, existe una cantidad considerable de disposiciones normativas aplicables, las cuales, de manera enunciativa más no limitativa, se listan a continuación:

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Leyes Generales y Federales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Promulgada el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de marzo de 2024.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. DOF del 4 de enero de 2000, con última reforma publicada en el DOF el 20 de mayo de 2021.

Ley de Coordinación Fiscal. DOF del 27 de diciembre de 1978, con última reforma publicada en el DOF el 03 de enero de 2024.

Ley de Firma Electrónica Avanzada. DOF del 11 de enero de 2012, con última reforma publicada en el DOF el 20 de mayo de 2021.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación. DOF del 18 de julio de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 20 de mayo de 2021.

Ley de Infraestructura de la Calidad. DOF del 1 de julio de 2020.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2024. DOF del 13 de noviembre de 2023, con última reforma publicada en el DOF el 30 de abril de 2024.

Ley de Instituciones de Crédito. DOF del 18 de julio de 1990, con última reforma publicada en el DOF el 24 de enero de 2024.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas. DOF del 4 de enero de 2000, con última reforma publicada en el DOF el 20 de mayo de 2021.

Ley de Planeación. DOF del 5 de enero de 1983, con última reforma publicada en el DOF el 8 de mayo de 2023.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. DOF del 18 de enero de 1999, con última reforma publicada en el DOF el 9 de marzo de 2018.

Ley de Tesorería de la Federación. DOF del 30 de diciembre de 2015.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales. DOF del 24 de diciembre de 1986, con última reforma publicada en el DOF el 31 de mayo de 2019 – Fe de erratas 10 de junio de 2019.

Ley del Impuesto al Valor Agregado. DOF del 29 de diciembre de 1978, con última reforma publicada en el DOF el 12 de noviembre de 2021.

Ley del Impuesto sobre la Renta. DOF del 11 de diciembre de 2013, con última reforma publicada en el DOF el 1 de abril de 2024.

Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. DOF del 24 de abril de 1972, con última reforma publicada en el DOF 30 de abril de 2024.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. DOF del 31 de marzo de 2007, con última reforma publicada en el DOF el 7 de junio de 2024.

Ley del Mercado de Valores. DOF del 30 de diciembre de 2005, última reforma publicada en el DOF el 24 de enero de 2024.

Ley del Seguro Social. DOF del 21 de diciembre de 1995, con última reforma publicada en el DOF el 7 de junio de 2024.

Ley del Servicio de Administración Tributaria. DOF del 15 de diciembre de 1995, con última reforma publicada en el DOF el 4 de diciembre de 2018.

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. DOF del 29 de junio de 1992, con última reforma publicada en el DOF el 1 de abril de 2024.

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF del 23 de mayo de 1996, con última reforma publicada en el DOF el 30 de abril de 2024.

Ley Federal de Austeridad Republicana. DOF del 19 de noviembre de 2019.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales. DOF del 14 de mayo de 1986, con última reforma publicada en el DOF el 8 de mayo de 2023.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. DOF del 28 de diciembre de 1963, con última reforma publicada en el DOF el 22 de noviembre de 2021.

Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos. DOF del 19 de mayo de 2021.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado. DOF del 31 de diciembre de 2004, con última reforma publicada en el DOF el 29 de diciembre de 2023.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. DOF del 9 de mayo de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 1 de abril de 2024.

Ley Federal de Derechos. DOF del 31 de diciembre de 1981, con última reforma publicada en el DOF el 23 de abril de 2024.

Ley Federal del Derecho de Autor. DOF del 24 de diciembre de 1996, con última reforma publicada en el DOF el 1 de julio de 2020.

Ley Federal de Deuda Pública. DOF del 31 de diciembre de 1976, con última reforma publicada en el DOF el 30 de enero de 2018.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF del 30 de marzo de 2006, con última reforma publicada en el DOF el 30 de abril de 2024.

Ley Federal del Trabajo. DOF del 1 de abril de 1970, con última reforma publicada en el DOF el 4 de abril de 2024.

Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. DOF del 17 de octubre de 2012, con última reforma publicada en el DOF el 20 de mayo de 2021.

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo. DOF del 1 de diciembre de 2005, con última reforma publicada en el DOF el 21 de mayo de 2024.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo. DOF del 4 de agosto de 1994, con última reforma publicada en el DOF el 18 de mayo de 2018.

Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial. DOF del 01 de julio de 2020.

Ley General de Archivos. DOF del 15 de junio de 2018, con última reforma publicada en el DOF el 19 de enero de 2023.

Ley General de Bienes Nacionales. DOF del 20 de mayo de 2004, con última reforma publicada en el DOF el 3 de mayo de 2023.

Ley General de Comunicación Social. DOF del 11 de mayo de 2018, con última reforma publicada en el DOF el 1 de abril de 2024.

Ley General de Contabilidad Gubernamental. DOF del 31 de diciembre de 2008, con última reforma publicada en el DOF el 1 de abril de 2024.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. DOF del 26 de enero de 2017.

Ley General de Responsabilidades Administrativas. DOF 18 de julio de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 27 de diciembre de 2022.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. DOF del 27 de agosto de 1932, con última reforma publicada en el DOF el 26 de marzo de 2024.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. DOF del 20 de mayo de 2015, con última reforma publicada en el DOF el 20 de mayo de 2021.

Ley General de Sociedades Mercantiles. D.O.F del 4 de agosto de 1934, con última reforma publicada en el DOF el 28 de diciembre de 2023.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. DOF 18 de julio de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 20 de mayo de 2021.

Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación. DOF del 7 de junio de 2021, con última reforma publicada en el DOF el 26 de enero de 2024.

Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa. DOF del 18 de julio de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 26 de enero de 2024.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. DOF del 29 de diciembre de 1976, con última reforma publicada en el DOF el 1 de abril de 2024.

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. DOF del 15 de junio de 2007, con última reforma publicada en el DOF el 24 de enero de 2024.

Ley para determinar el Valor de la Unidad de Medida y Actualización. DOF del 30 de diciembre de 2016.

Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. DOF del 10 de enero de 2014, con última reforma publicada en el DOF el 24 de enero de 2024.

Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. DOF del 9 de marzo de 2018, con última reforma publicada en el DOF el 24 de enero de 2024.

#### b) Códigos

Código Civil Federal. DOF del 26 de mayo de 1928, con última reforma publicada en el DOF el 17 de enero de 2024.

Código de Comercio. DOF del 7 de octubre de 1889, con última reforma publicada en el DOF el 28 de diciembre de 2023.

Código Federal de Procedimientos Civiles. DOF del 24 de febrero de 1943, con última reforma publicada en el DOF el 7 de junio de 2023.

Código Fiscal de la Federación. DOF del 31 de diciembre de 1981, con última reforma publicada en el DOF el 12 de noviembre de 2021.

Código Nacional de Procedimientos Penales. DOF del 5 de marzo de 2014, con última reforma publicada en el DOF el 26 de enero de 2024.

Código Penal Federal. DOF del 14 de agosto de 1931, con última reforma publicada en el DOF el 7 de junio de 2024.

c) Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. DOF del 12 de julio de 2019.

d) Reglamentos

Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. DOF del 17 de noviembre de 2015, con última reforma publicada en el DOF el 23 de diciembre de 2021.

Reglamento Orgánico del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al del Estado. DOF del 7 de junio de 2011, con última reforma publicada en el DOF el 13 de abril de 2022.

Reglamento de supervisión de la CONDUSEF. DOF del 10 octubre de 2012.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. DOF del 28 de julio de 2010, con última reforma publicada el 14 de febrero de 2024.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas. DOF del 28 de julio de 2010, con última reforma publicada el 24 de febrero de 2023.

Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta. DOF del 8 de octubre de 2015, con última reforma publicada en el DOF el 6 de mayo de 2016.

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF del 25 de febrero de 2020.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF del 28 de junio de 2006, con última reforma publicada en el DOF el 13 de noviembre de 2020.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales. DOF del 26 de enero de 1990, con última reforma publicada en el DOF el 23 de noviembre de 2010.

Reglamento de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. DOF de 16 de agosto de 2013.

Reglamento para el otorgamiento de pensiones del régimen de cuentas individuales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. DOF del 21 de julio de 2009, con última reforma publicada el 15 de diciembre de 2011.

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 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. DOF del 21 de julio de 2009.

e) Normatividad de la Administración Pública Federal

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. DOF del 4 de mayo de 2016.

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. DOF del 9 de septiembre de 2010.

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales. DOF del 16 de julio de 2010 y sus modificaciones, con última reforma publicada en el DOF el 5 de abril de 2016.

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. DOF del 3 de diciembre de 2015.

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet. DOF del 28 de junio de 2011.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad. DOF del 24 de julio de 2012.

Acuerdo por el que se establece el Sistema de Gestión de la Calidad de las Manifestaciones de Impacto Regulatorio. DOF del 16 de noviembre de 2012.

Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones. DOF del 20 de agosto de 2015, con última reforma publicada el 28 de febrero de 2017.

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 julio de 2010. DOF del 16 de noviembre de 2012, con última reforma publicada en el DOF el 22 de diciembre de 2016.

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. DOF de 16 de junio de 2011, con última reforma publicada en el DOF el 23 de octubre de 2017.

Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones generales en las materias de archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único. DOF del 3 de marzo de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 15 de mayo de 2017.

Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad del registro de contratos y operaciones de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones y sus Lineamientos. DOF. 1 de octubre de 2021, con última reforma publicada en el DOF. el 18 de junio de 2024.

Lineamientos de eficiencia energética para la Administración Pública Federal. DOF del 27 de enero de 2015, con última reforma publicada en el DOF el 11 de mayo de 2018.

Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública. DOF del 12 de febrero de 2016.

Lineamientos que establecen los sujetos obligados deben seguir al momento de generar información, en un lenguaje sencillo, con accesibilidad y traducción a lenguas indígenas. DOF del 12 de febrero de 2016.

Lineamientos para analizar, valorar y decidir el destino final de la documentación de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo Federal. DOF del 16 de marzo de 2016.

Lineamientos para recabar la información de los sujetos obligados que permitan elaborar los informes anuales. DOF del 12 de febrero de 2016.

Lineamientos para las adquisiciones de papel para uso de oficina por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. DOF del 2 de octubre de 2010.

Lineamientos para coordinar y llevar a cabo los procedimientos de contratación para consolidar la adquisición o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios de cualquier naturaleza. DOF del 15 de noviembre de 2015.

Lineamientos para coordinar y llevar a cabo los procedimientos de contratación para consolidar la adquisición o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios de cualquier naturaleza. DOF del 2 de diciembre de 2019.

Lineamientos para coordinar y llevar a cabo los procedimientos de contratación para consolidar la adquisición o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios de cualquier naturaleza. DOF del 13 de marzo de 2021.

Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. DOF del 22 de febrero de 2016.

#### f) Normatividad de la Secretaría de la Función Pública

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera. DOF del 12 de julio de 2010, con última reforma publicada en el DOF el 17 de mayo de 2019.

Acuerdo por el que se establece la política de comunicación social del Gobierno Federal. DOF del 17 de abril de 2019.

Acuerdo por el que se establecen las bases generales para los procedimientos de rendición de cuentas, individuales e institucionales, de la Administración Pública Federal. DOF del 5 de junio de 2023.

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización. DOF del 5 de noviembre de 2020.

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para el registro y autorización de programas de comunicación social y de promoción de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal de 2024. DOF del 29 de diciembre de 2023.

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. DOF del 22 de agosto de 2017.

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. DOF del 20 de agosto de 2015, con última reforma publicada en el DOF el 22 de agosto de 2017.

Lineamientos generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal. DOF del 11 de julio de 2023.

Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales. DOF del 10 de octubre de 2011.

Oficio Circular por el que se establece el procedimiento que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las entidades federativas que realicen contrataciones con recursos federales, previo a la formalización de los contratos o pedidos que sean celebrados bajo el ámbito de las leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, para verificar que los proveedores o contratistas están al corriente en sus obligaciones fiscales. DOF del 19 de septiembre de 2008.

#### g) Normatividad de la Secretaría de Gobernación

DECRETO del Fondo de Pensiones para el Bienestar. DOF del 01 de mayo de 2024.

DECRETO por el que se establece el Calendario Oficial. DOF del 6 de octubre de 1993, con última reforma del 15 de julio de 2024.

#### h) Normatividad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Acuerdo por el que se emiten las reglas específicas del Registro y Valoración del Patrimonio. DOF del 13 de diciembre de 2011, con última reforma publicada el 27 de diciembre de 2017.

Acuerdo por el que se modifican las Reglas que establecen facilidades administrativas para el depósito del Ahorro Solidario. DOF del 16 de agosto de 2010.

Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal. DOF del 28 de diciembre de 2010, con última reforma publicada en el DOF el 26 de junio de 2018.

Criterios y especificaciones técnicos relativos a la imagen institucional y la señalización de inmuebles federales utilizados como oficinas administrativas. DOF del 2 de diciembre de 2019.

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. DOF del 10 de diciembre de 2012, última reforma publicada en el DOF el 30 de diciembre de 2013.



Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2024. DOF del 25 de noviembre de 2023.

Resolución Miscelánea Fiscal para el ejercicio fiscal 2024. DOF del 29 de diciembre de 2023.

Resolución por la que se expiden las nuevas disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 212 de la Ley del Mercado de Valores. DOF del 9 de septiembre de 2010, con sus reformas, con una adición publicada en el DOF el 9 de marzo de 2017.

#### i) Normatividad de la Secretaría de Economía

Disposiciones administrativas de carácter general en materia de eficiencia energética en los inmuebles, flotas vehiculares e instalaciones industriales de la Administración Pública Federal 2018 y Lineamientos para la entrega de información por parte de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para la integración del Sistema de Información de Transición Energética. DOF del 29 de marzo de 2016, con última modificación publicada en el DOF el 15 de mayo de 2018.

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. DOF del 28 de diciembre de 2010.

Reglas para la aplicación de las Reservas contenidas en los capítulos o títulos de compras del Sector Público de los tratados de libre comercio suscritos por los Estados Unidos Mexicanos. DOF del 28 de diciembre de 2018, con última modificación publicada en el DOF el 8 de marzo de 2011.

Reglas para la celebración de licitaciones públicas internacionales bajo la cobertura de tratados de libre comercio suscritos por los Estados Unidos Mexicanos. DOF del 28 de diciembre de 2010.

Reglas para la determinación, acreditación y verificación del contenido nacional de los bienes que se ofertan y entregan en los procedimientos de contratación, así como para la aplicación del requisito de contenido nacional en la contratación de obras públicas, que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. DOF del 14 de octubre de 2010.

#### j) Normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público, y del Decreto por el que se extingue el organismo público descentralizado denominado Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, y se abroga su Ley Orgánica, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2023, para la creación del Fondo de Pensiones para el Bienestar. DOF del 30 de abril de 2024.

#### k) Normatividad del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

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. DOF del 9 de agosto de 2007.

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. DOF del 15 de julio de 2009.

Acuerdo 62.1385.2024 de la Junta Directiva, relativo a la aprobación de las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del ISSSTE. DOF del 4 de julio de 2024.

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. DOF del 2 de marzo de 2012.

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 desconcentradas y en el Director de Administración, la facultad que se indica. DOF del 9 de mayo de 2012.

Acuerdo por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en la Directora de Administración, la facultad que se indica. DOF del 9 de mayo de 2012.

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. DOF del 22 de junio de 2012.

Acuerdo por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en el Director Jurídico y en el Subdirector de lo Contencioso, la facultad que se indica. DOF del 1 de abril de 2013.

Acuerdo por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en el Titular de la Secretaría General, las facultades que se indican. DOF del 31 de marzo de 2014.

Acuerdo por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en la Directora de Administración, la facultad prevista en el artículo 63 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF del 25 de abril de 2016.

Acuerdo por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en el Director de Administración, la facultad de autorizar erogaciones por concepto de viáticos y pasajes tratándose de comisiones en el extranjero que requieran efectuar los servidores públicos con nivel jerárquico inferior al del Director General. DOF del 9 de mayo de 2012, con última reforma publicada en el DOF el 9 de junio de 2017.

Acuerdo por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en la Directora de Administración, la facultad que se indica. DOF del 19 de junio de 2017.

Acuerdo por el que el Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado delega en el Director Normativo de Procedimientos Legales y en el Titular del Área de Asuntos Contenciosos, la facultad que se indica. DOF del 5 de junio de 2019.

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. DOF del 10 de septiembre de

2010.

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. DOF del 3 de noviembre de 2009.

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. DOF del 30 de julio de 2010.

Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. DOF del 6 de enero de 2023.

Lineamientos Generales para la Administración de Bienes Muebles del ISSSTE. DOF del 23 de marzo de 2005, con última reforma publicada en el DOF el 1 de febrero de 2006.

Lineamientos Generales para la Administración del Patrimonio Inmobiliario del ISSSTE. DOF del 23 de marzo de 2005, con última reforma publicada en el DOF el 21 de julio de 2014.

Lineamientos para la aplicación, constitución y reconstitución de las reservas del PENSIONISSSTE. DOF del 24 de febrero de 2012.

Lineamientos para el levantamiento de actas administrativas, aplicación de sanciones y elaboración de avisos de rescisión del ISSSTE. DOF del 22 de febrero de 2010.

Lineamientos por los que se establece el proceso para la emisión, actualización y publicación de instrumentos normativos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. DOF del 14 de junio de 2024.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros. DOF del 15 de julio de 2010, con última reforma publicada en el DOF el 30 de noviembre de 2018.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. DOF del 9 de agosto de 2010, con última reforma publicada en el DOF el 3 de febrero de 2016.

Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del ISSSTE. DOF del 12 de diciembre de 1997.

Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. DOF del 30 de diciembre de 2010, con última reforma publicada en el DOF el 11 de octubre de 2018.

Manual de Políticas y Procedimientos del PENSIONISSSTE. INTRANET.

Manual de Procedimientos de Capacitación. DOF del 29 de septiembre de 2000.

Manual General de Procedimientos de la Subdirección General Jurídica del ISSSTE. DOF del 6 de diciembre de 2006, con última modificación del 19 de marzo de 2008.

Políticas de Operación en materia de Seguridad de la Información del PENSIONISSSTE.

l) Normatividad de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

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. DOF del 21 de mayo de 2021.

Acuerdo por el que se delega en el Vicepresidente Jurídico y en la Dirección General de Sanciones de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro la facultad de conocer de los incumplimientos y violaciones a las disposiciones normativas que regulan los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como la facultad de imponer a los participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro y al personal que preste a éstos sus servicios, las sanciones administrativas que correspondan, en términos de lo dispuesto en los artículos 52, 99, 100, 100-A, 100 B, 100 Bis y 100 Ter de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF del 3 de febrero de 2022.

Acuerdo por el que se delega en el Vicepresidente Jurídico, en la Dirección General de Sanciones y de lo Contencioso y en la Dirección General Adjunta de lo Contencioso de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro la facultad de representación legal de dicha Comisión en los procedimientos judiciales, administrativos y laborales en los que la misma sea parte o pueda resultar afectada, en términos de lo dispuesto en el artículo 12 fracción I de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como la facultad de representar a la Junta de Gobierno de la mencionada Comisión en los juicios de amparo en los que aquella sea parte, de conformidad con el artículo 12 fracción XV de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF del 5 de abril de 2016.

Acuerdo por el que se delega en el Director General de Supervisión Financiera de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro la facultad de supervisión de los participantes y actos relacionados en los Sistemas de Ahorro para el Retiro en materia de Administración de Riesgos Financieros, en términos de lo dispuesto en los artículos 11 y 12 fracciones I, II, VI, VIII, XVI y último párrafo de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF del 18 de marzo de 2016.

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. DOF del 19 de diciembre de 2002.

Circular CONSAR 19-32, 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. DOF del 18 de agosto de 2008, con última reforma publicada el 2 de julio de 2024.

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. DOF del 7 de febrero de 2003.

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. DOF del 9 de enero de 2015, con última reforma publicada el 29 de junio de 2018.

Disposiciones de carácter general aplicables a los Contralores Normativos. DOF del 29 de noviembre de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 29 de diciembre de 2022.

Disposiciones de carácter general aplicables a los planes de pensiones. DOF del 21 de enero de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 2 de mayo de 2018.

Disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados. DOF del 16 de noviembre de 2022.

Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro en relación con sus agentes promotores. DOF del 6 de enero de 2015, con última reforma publicada en el DOF el 22 de febrero de 2022.

Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF del 28 de diciembre de 2015, con última reforma publicada en el DOF el 21 de junio de 2024.

Disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los sistemas de ahorro para el retiro. DOF del 15 de diciembre de 2017, con última reforma publicada en el DOF el 22 de diciembre de 2020.

Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF el 16 de noviembre de 2018, con última reforma publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. DOF del 18 de septiembre de 2019, con última reforma publicada en el DOF el 22 de mayo de 2024.

Disposiciones de carácter general que establecen el procedimiento para la construcción de los indicadores de rendimiento neto de las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro. DOF del 2 de junio de 2022, con última reforma publicada en el DOF el 23 de abril de 2024.

Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de comisiones al que deberán sujetarse las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR. DOF del 3 de junio de 2016.

Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las Sociedades de Inversión Especializadas de fondos para el retiro. DOF del 31 de mayo de 2019, con última reforma publicada en el DOF el 22 de mayo de 2024. Disposiciones de carácter general que establecen el régimen patrimonial al que se sujetarán las administradoras de fondos para el retiro, el PENSIONISSSTE y las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro y la reserva especial. DOF del 22 de octubre de 2019, con última reforma publicada en el DOF el 31 de diciembre de 2021.

Disposiciones de carácter general que regulan los Programas de Autocorrección. DOF del 8 de marzo de 2019.

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. DOF del 23 de octubre de 2019, con última reforma publicada en el DOF el 13 de junio de 2024.

Lineamientos para la divulgación de las sanciones que imponga la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro en términos de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. DOF del 6 de enero de 2015.

Lineamientos para la divulgación de las sanciones que imponga la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro en términos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. DOF del 12 de marzo de 2019.

Manual de Procedimientos Transaccionales de la Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR.

Reglas que establecen facilidades administrativas para el depósito del Ahorro Solidario. DOF del 16 de agosto de 2010.

Reglas para el ajuste de Bonos de Pensión. DOF del 16 de agosto de 2010.

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. DOF del 14 de diciembre de 2014.

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. DOF del 14 de mayo de 2004.

m) Normatividad de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Acuerdo por el que se delega indistintamente en el Vicepresidente de Planeación y Administración y el Director General de Planeación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las facultades que se indican. DOF del 18 de junio de 2015.

Acuerdo por el que se delegan facultades de representación legal a diversos servidores públicos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. DOF del 31 de mayo de 2010.

Acuerdo por el que se delegan facultades en materia de condonación de multas en el Vicepresidente Jurídico y el Director General de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. DOF del 17 de marzo de 2015.

Bases y criterios para brindar la defensoría legal gratuita. DOF del 11 de septiembre de 2020.

Disposiciones de Carácter General en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros. DOF del 23 de diciembre 2015, con última reforma publicada en el DOF el 22 de mayo de 2018.

Disposiciones de carácter general para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras. DOF del 9 de julio de 2014, con última modificación publicada en el DOF el 29 de mayo 2015.

Disposiciones de carácter general para el registro de prestadores de servicios financieros. DOF del 7 de octubre de 2014.

Disposiciones de carácter general por las que se establece la información que deben rendir las Unidades Especializadas de las instituciones financieras a la CONDUSEF. DOF del 20 de octubre de 2014.

Lineamientos del Sistema Arbitral en Materia Financiera. DOF del 23 de diciembre 2014.

Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, en los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF. DOF del 18 de octubre de 2011.

Reglas para el procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. DOF del 23 de diciembre 2014.

n) Normatividad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información 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 generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. DOF del 15 de abril del 2016, con última reforma publicada en el DOF el 18 de noviembre de 2022.

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. DOF del 4 de mayo de 2016.

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. DOF del 15 de abril de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 21 de febrero de 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 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. DOF del 4 de mayo de 2016.

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 técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia. DOF del 4 de mayo de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 28 de diciembre de 2017.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se emiten los Criterios para que los Sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables. DOF del 4 de mayo de 2016.

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. DOF del 03 de marzo de 2016, con última reforma publicada en el DOF el 15 de mayo de 2017.

Lineamientos del Aviso de privacidad. DOF del 17 de enero de 2013.

Lineamientos generales para el acceso a información gubernamental en la modalidad de consulta directa. DOF del 28 de febrero de 2012.

o) Normatividad del Banco de México

Circular 1/2003 Disposiciones que emite el Banco de México dirigidas a las Sociedades de inversión Especializadas de Fondos para el Retiro. DOF del 13 de junio de 2003, con última modificación publicada en el DOF el 27 de junio de 2003.

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. DOF del 13 de marzo de 2008.

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. DOF del 9 de febrero de 2011.

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 Breves y Valores Gubernamentales realizadas por el Banco de México. DOF del 2 de marzo del 2012.

Circular 6/2013, dirigida a las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro, relativa a operaciones derivadas. DOF del 27 de diciembre de 2013.

**II. Resultado, o en su caso, estado de los programas, proyectos, estrategias y aspectos relevantes y/o prioritarios de su competencia**

a) La vinculación de los programas con los principios rectores, ejes, prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, y con los objetivos prioritarios, estrategias, acciones puntuales y metas para el bienestar contenidos en los programas sectoriales, institucionales, especiales o regionales.

PENSIONISSSTE en su planeación institucional, está alineado, en lo general, a los principios rectores, ejes y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, específicamente con el Eje II. Política Social, en concordancia con el Programa Institucional del ISSSTE 2020-2024, específicamente con el Objetivo Prioritario 2 "Pensiones y retiro oportunos: Asegurar protección económica a los derechohabientes en caso de retiro, invalidez, vejez, muerte o incapacidad mediante el otorgamiento correcto y oportuno de pensiones y prestaciones en la materia, previstas en la LISSSTE, y fortalecer el ahorro para el retiro de los trabajadores". Estrategia 3, Estrategia prioritaria 2.3 "Fortalecer al PENSIONISSSTE para ser una opción competitiva como administradora de ahorro para el retiro, a fin de contribuir a disminuir los riesgos financieros de los trabajadores, a lo largo de la línea de vida".

b) Los resultados alcanzados en los programas sectoriales, institucionales, transversales, regionales y especiales, así como en los programas sujetos a reglas de operación o cualquier otro, y los proyectos estratégicos y/o prioritarios. Dicha información deberá ser congruente con lo reportado en la Cuenta Pública.

Durante el periodo 2019-2024, la planeación institucional del PENSIONISSSTE se alineó al Programa Institucional del ISSSTE. Es importante mencionar que, para los efectos de este informe, los resultados de los proyectos y programas se presentan en dos periodos; el primero comprende de 2019 a 2021 y el segundo de 2022 a 2024. Las principales razones por las que se presentan en dos momentos se explican a continuación:

1. Cambio de titulares, el primero de 2019 a 2021 y el segundo de 2022 al 2024.

2. En el primer periodo (2019-2021) se consideró la planeación institucional a partir de la generación de proyectos estratégicos vinculados al Programa Anual de Trabajo (PAT); la administración del segundo periodo (2022 a 2024), planteó en su planeación institucional el diseño de una Estrategia Comercial y de Atención al Público (ECAP) vinculada al PAT.



A continuación, se presentan los resultados de los proyectos, estrategias, acciones, y sus metas e indicadores para cada periodo.  
Resultados y estatus del primer periodo 2019-2021

Los resultados para este periodo se presentaron bajo dos modalidades: por un lado, la verificación del cumplimiento de las acciones e indicadores de los subproyectos y proyectos estratégicos generados al inicio de la nueva administración y por el otro, el seguimiento a las acciones e indicadores establecidos en el PAT.

El inicio del primer periodo se caracterizó por la presencia de diferentes eventos paralelos de orden institucional, como son: la entrega-recepción de las administraciones, la integración, publicación y puesta en marcha del Plan Nacional de Desarrollo y del Programa Institucional del ISSSTE.

### 1. Proyectos Estratégicos

Durante la Vigésima Novena Sesión Extraordinaria de la Comisión Ejecutiva del PENSIONISSSTE, celebrada el 23 de agosto de 2019, se aprobó la planeación estratégica estructurada en 4 Proyectos Estratégicos: 1. Plataforma Tecnológica; 2. Fuerza Comercial; 3. Redimensionamiento Organizacional y; 4. Centro de Atención al Público, sustentados en 22 subproyectos para el despliegue de la operación.

Las modificaciones normativas relacionadas con la Fuerza Comercial propiciaron un replanteamiento de los proyectos estratégicos cimentado en 3 ejes principales: 1) Mejorar la atención y la calidad del servicio; 2) Fomentar el ahorro y captación, y 3) Retención y fidelización de cuentahabientes. Lo anterior derivó en la elaboración e implementación de la ECAP de AFORE PENSIONISSSTE, la cual se presentó a la Comisión Ejecutiva (Órgano de Gobierno encargado de la dirección y administración del PENSIONISSSTE) en la Octogésima Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión Ejecutiva del 22 de junio de 2022, en donde se definieron 11 Acciones Centrales medidas a través de 11 indicadores.

En el mismo documento, se definieron 6 Acciones de Apoyo con el mismo número de indicadores, con lo cual se dio continuidad a dos Proyectos Estratégicos, "Centro de Atención al Público" y "Plataforma Tecnológica". Para el proyecto "Centro de Atención al Público", se definieron 2 acciones y 2 indicadores en materia de servicios generales, recursos materiales y administración de personal, así como 1 acción y 1 indicador en materia supervisión y evaluación. Por lo que se refiere al Proyecto "Plataforma Tecnológica" se definieron 3 acciones con 3 indicadores. Asimismo, se definieron 1 acción y 1 indicador en materia de supervisión y evaluación de la atención al cuentahabiente, así como acciones de vinculación y difusión a los que no se asociaron instrumentos de medición. Finalmente, para el Proyecto Estratégico "Redimensionamiento Organizacional" se presentó un informe final de conclusión en la Octogésima Novena Sesión Ordinaria de la Comisión Ejecutiva, celebrada en diciembre de 2022.

En la Octogésima Cuarta Sesión Ordinaria de la Comisión Ejecutiva, celebrada el 23 de febrero de 2022, se presentó el Informe de Resultados 2019-2021 de los Proyectos Estratégicos, con los siguientes resultados: En el caso del proyecto estratégico "Plataforma Tecnológica", su resultado fue de 100%, 6 subproyectos concluidos, 2 cancelados, 0 replanteados y 1 de continuación para 2022; el proyecto "Fuerza Comercial" tuvo un avance de 98%, 0 proyectos concluidos, 0 cancelados, 3 replanteados y 0 de continuación para 2022; el proyecto "Redimensionamiento Organizacional" presentó un avance del 92%, 0 concluidos, 0 cancelados, 0 replanteados y 3 de continuación para 2022; el proyecto "Centro de Atención al Público" presentó un avance de 95%, 2 concluidos, 0 cancelados, 3 replanteados, y 2 de continuación para 2022. Se resalta el hecho de que, si bien los Proyectos Estratégicos dan comienzo a partir del 2019, su evaluación general se presenta hasta el Informe Anual de 2021, con resultados expresados en porcentaje global. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informe del Seguimiento de los Proyectos Estratégicos del PENSIONISSSTE, ANEXO 1.

## 2. Programa Anual de Trabajo (PAT)

Los informes de los Programas Anuales de Trabajo del periodo 2019-2021 se realizaron en alineación con las 7 Acciones Puntuales de la Estrategia Prioritaria 2.3 y del Objetivo 2 del Programa Institucional del ISSSTE. Las Acciones son las siguientes: 2.3.1. Mantener la comisión como la más baja del mercado; 2.3.2. Lograr que los portafolios de las SIEFORE ofrezcan rendimientos competitivos que los ubique entre los primeros lugares del Sistema; 2.3.3. Administrar de manera eficiente los recursos que procure una mayor distribución del Remanente de Operación entre los derechohabientes; 2.3.6. Fortalecer las capacidades y habilidades del personal de atención al público para ofrecer servicios oportunos, eficientes y de calidad; 2.3.7. Llevar a cabo acciones permanentes de educación financiera entre los cuentahabientes y el público en general para fomentar el ahorro y una cultura de previsión de riesgos financieros.

La evaluación del PAT para este periodo se realizó mediante indicadores y entregables, los resultados son los siguientes:

### PAT 2019

1. Calificación de la Calidad de Atención y Servicio con base en el resultado obtenido en el Medidor de Atributos y Servicios. Meta: 71.94% - Resultado: 69.52%.
2. Monto de los recursos que ingresan a las SIEFORES de PENSIONISSSTE. Meta: 7,016 millones de pesos (mdp) - Resultado: 10,187 mdp.
3. Porcentaje ajustado de la retención de recursos captados respecto a los recursos administrados por PENSIONISSSTE. Meta: 93.15% - Resultado: 91.30%.

### PAT 2020

1. Posición de PENSIONISSSTE en la clasificación de las AFORE por comisión.
2. Calificación de las SIEFORES de PENSIONISSSTE en el Índice de Rendimiento Neto (IRN) publicado por la CONSAR.
3. Tasa de incremento a valor actual del remanente de operación con respecto al año anterior.
4. Porcentaje de herramientas de comunicación, difusión y educación implementados en el año con respecto al programado.
5. Porcentaje de avance en la implementación de la herramienta con respecto al total programado.
6. Índice de mejora de la calidad del servicio a los cuentahabientes.
7. Tasa de incremento con respecto al año anterior en el número de participantes registrados en el Curso.

\*Nota: El cumplimiento del Programa Anual de Trabajo del 2020 se realizó mediante la incorporación de entregables en el Sistema de Planeación, Información y Monitoreo del ISSSTE (SPIM).

### PAT 2021

1. Posición promedio en la industria de las diez SIEFORES que administra PENSIONISSSTE. Meta: 83.33% - Resultado: 60.42%.
2. Mide el incremento de los recursos administrados por PENSIONISSSTE en el periodo de medición, provenientes de traspasos de cuentas por parte de la CONSAR por registro de altas de cuentas nuevas y por concepto de Ahorro Voluntario y Ahorro Solidario de las cuentas individuales que ya administra PENSIONISSSTE. Meta: 23,518 mdp - Resultado: 34,054 mdp.
3. Eficiencia de la atención a través del Centro de Atención Telefónica CAT. Meta: 100% - Resultado: 100%.
4. Trabajadores atendidos respecto del número de oficinas móviles disponibles. Meta: 100% - Resultado: 89%.
5. Entregable Informe sobre la actualización de trámites de PENSIONISSSTE contenidos en el Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) y sobre el apoyo de la gestión en línea de los trámites en el portal

www.gob.mx considerando las disposiciones de la CONSAR. Resultado: Se actualizaron e incorporaron trámites al Registro Federal de Trámites y Servicios para llegar a un total de 33 actualizaciones de trámites.

Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Sistema de Planeación Institucional y Monitoreo (SPIM-ISSSTE), ANEXO 2.

#### Justificación de los resultados

Los resultados de los años 2019 a 2021 relacionados con el cumplimiento de las metas y los indicadores del Programa Anual de Trabajo del PENSIONISSSTE, se dieron en el marco de la contingencia sanitaria del COVID-19, lo que originó que gran parte de la operación se desarrollara en forma remota por el personal del Fondo, así como su interacción con el exterior; dicha situación, detonó ajustes importantes en el PAT de 2020 en términos de medición cuantitativa de los avances y cumplimiento; lo que propició que en ese año no se obtuvieran cifras de las metas y los indicadores, midiéndose a través de "entregables" entendidos éstos como actividades o acciones específicas comprometidas a ejecutar en un periodo de tiempo.

#### Resultados y estatus del segundo periodo 2022-2024

Los resultados para este periodo también se presentaron bajo dos modalidades; por un lado, la verificación del cumplimiento de las acciones mediante el seguimiento de los indicadores de la ECAP, y por el otro, el seguimiento a las acciones e indicadores establecidos en el PAT.

#### 3. Estrategia Comercial y de Atención al Público (ECAP)

Con base en el resultado del análisis situacional del PENSIONISSSTE, la nueva administración, planteó su planeación sobre la base metodológica de una estrategia general institucional, denominada Estrategia Comercial y de Atención al Público del Fondo, la cual se centró esencialmente en disminuir de forma progresiva el saldo neto negativo de PENSIONISSSTE en la captación de recursos; asimismo, en las entidades federativas donde se concentra la mayor parte de los cotizantes al IMSS y al ISSSTE, se realizarían mayores esfuerzos en la parte comercial y de atención al público, además de la contención y atracción, dada la densidad demográfica que presentan. La ECAP incluyó 4 ejes estratégicos, 11 acciones sustantivas y diversas acciones de apoyo; éstas, con el objetivo de alcanzar un impacto competitivo en la industria de las AFORE, traducidas en una reconfiguración del concepto comercial y de la atención a los cuentahabientes.

Los ejes y las acciones sustantivas que conformaron la ECAP fueron definidos e implementados por las áreas que intervienen en la prestación de los servicios a los cuentahabientes bajo 4 ejes estratégicos: 1. Administrar de manera prudente la relación riesgo – rendimiento; 2. Mejorar la atención y la calidad del servicio; 3. Referente en el tema de promoción del Ahorro Voluntario y; 4. Referente en los temas de Educación e Inclusión Financiera.

Las acciones sustantivas de la ECAP para el 2022 y 2023 fueron las siguientes: 1) Captación de recursos; 2) Captación de cuentas; 3) Comunicación directa con los cuentahabientes de PENSIONISSSTE a través del Centro de Atención Telefónica (CAT); 4) Contención vía servicios comerciales y de atención al público; 5) Formación de Asesores Previsionales; 6) Integración o actualización de Expediente de Identificación Electrónica; 7) Captación de recursos a través de domiciliación de Ahorro Voluntario; 8) Brindar pláticas informativas en materia de educación e inclusión financiera y previsional para los trabajadores y cuentahabientes a través de las dependencias; 9) Brindar pláticas informativas en materia de educación e inclusión financiera y previsional para los trabajadores y cuentahabientes a través de representaciones sindicales; 10) Implementación de módulos de atención en materia de educación e inclusión financiera y previsional para los trabajadores y cuentahabientes a través de las dependencias; 11) Implementación de

## INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

módulos de atención en materia de educación e inclusión financiera y previsional para los trabajadores y cuentahabientes a través de representaciones sindicales.

Para 2024, la ECAP se centra en la ejecución de acciones para la captación y contención de montos y cuentas individuales, con el objetivo de reducir progresivamente el saldo neto negativo de PENSIONISSSTE en la administración de sus recursos. Además, se busca fortalecer la composición de las SIEFORES Básicas Generacionales de los trabajadores de menor edad, considerando la desestructuración de la SIEFORE Básica Inicial en dos SIEFORES Básicas Generacionales (90 – 94 y 95 – 99), a las cuales es necesario dotar de recursos suficientes para establecer estrategias de inversión productivas. Fuente: Estrategia Comercial y de Atención al Público de AFORE PENSIONISSSTE, ANEXO 3.

Asimismo, se continúa con la misma estructura de indicadores diseñada en la ECAP 2023, únicamente se integraron en un solo indicador aquellos correspondientes a Pláticas Informativas y Módulos de Atención. Esta medida es con el propósito de facilitar una medición más eficiente de estas acciones en el ámbito de Educación Financiera.

#### Resultados 2022

En la Nonagésima Sesión Ordinaria de la Comisión Ejecutiva, celebrada en febrero de 2023 y en la Nonagésima Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión Ejecutiva, celebrada en agosto del mismo año, se presentaron los resultados de la ECAP en los Informes de Actividades de PENSIONISSSTE correspondientes al 2022 y al periodo mayo-junio 2023.

Los resultados de los indicadores de las acciones sustantivas de la ECAP respecto a las metas de 2022 fueron los siguientes: (1) Porcentaje de avance en la captación de recursos, cumplimiento: 123.8%; (2) Porcentaje de avance en la captación de cuentas, cumplimiento: 125.6%; (3) Porcentaje de avance en la integración o actualización de Expedientes de Identificación Electrónico, cumplimiento: 105.2%; (4) Porcentaje de avance en la captación de recursos mediante Ahorro Voluntario, cumplimiento: 198.5%; (5) Porcentaje de cumplimiento en la comunicación de las campañas vía CAT, cumplimiento: 100%; (6) Porcentaje de contención de cuentahabientes identificados en proceso de traspaso, cumplimiento: 11% (la meta establecida era de 15%); (7) Porcentaje de avance en la realización de capacitaciones de Asesores Previsionales, cumplimiento: 97%; (8) Porcentaje de avance en la realización de pláticas informativas en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional a través de dependencias, cumplimiento: 126.1%; (9) Porcentaje de avance en la realización de pláticas informativas en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional a través de representaciones sindicales, cumplimiento: 57.4%; (10) Porcentaje de avance en la implementación de módulos de atención en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional a través de dependencias, cumplimiento: 121.7%; (11) Porcentaje de avance en la implementación de módulos de atención en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional a través de representaciones sindicales, cumplimiento: 121.1%. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informe Anual de Actividades de PENSIONISSSTE 2022, ANEXO 4E.

Los resultados de las metas de los indicadores de las acciones de apoyo fueron los siguientes: (1) Atención exitosa de 75% de los reportes recibidos por los CAP, cumplimiento: 100%; (2) Atender 100% de los reportes de fallas de equipos, cumplimiento: 78%; (3) Alcanzar un tiempo promedio de atención menor a 50 minutos por proceso de registro y traspaso, cumplimiento: 80%; (4) Atender el 100% de las solicitudes recibidas, cumplimiento: 97%; (5) Dotar a los nuevos CAP proyectados, de recursos materiales, humanos y de servicios, sólo se habilitaron 2, cumplimiento: 66.67%; (6) Realizar 27 visitas a los CAP, una al CAT y una a las Áreas Centrales, cumplimiento: 100%. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informe Anual de Actividades de PENSIONISSSTE 2022, ANEXO 4E.

#### Justificación de resultados

El grado de cumplimiento de las metas establecidas en la ECAP 2022, es resultado de la implementación de dicha estrategia a partir de mayo. Cabe señalar que, la mayoría de las acciones tuvieron un cumplimiento óptimo y las que presentaron un rezago fueron replanteadas para el ejercicio 2023.

#### Resultados 2023

Los resultados de los indicadores de las acciones sustantivas de la ECAP respecto a las metas de 2023 fueron los siguientes: (1) Porcentaje de avance en la captación de recursos, cumplimiento: 182.87%; (2) Porcentaje de avance en la captación de cuentas, cumplimiento: 164.24%; (3) Porcentaje de avance en la integración o actualización de Expedientes de Identificación Electrónico, cumplimiento: 83.94%; (4) Porcentaje de avance en la captación de recursos mediante Ahorro Voluntario, cumplimiento: 203.13%; (5) Porcentaje de contención de cuentahabientes identificados en proceso de traspaso, cumplimiento: 20.89% (la meta establecida era de 15%); (6) Porcentaje de avance en la realización de pláticas informativas en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional (Dependencias y Entidades Públicas y Empresas Privadas), cumplimiento: 110.60%; (7) Porcentaje de avance en la realización de pláticas informativas en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional (Representaciones Sindicales), cumplimiento: 146.09%; (8) Porcentaje de avance en la implementación de módulos de atención en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional (Dependencias y Entidades Públicas y Empresas Privadas), cumplimiento: 127.92%; (9) Porcentaje de avance en la implementación de módulos de atención en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional (Representaciones Sindicales), cumplimiento: 415.00%; (10) Porcentaje de avance en la realización de capacitaciones de Asesores Previsionales, cumplimiento: 125.00%; (11) Porcentaje de cuentahabientes contactados que se solucionó su queja, consulta o aclaración atribuible al Fondo, cumplimiento 78.66%. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informe Anual de Actividades de PENSIONISSSTE 2023, ANEXO 4F.

El resultado de las metas de los indicadores de las acciones de apoyo fueron los siguientes: (1) Atención exitosa de 85% de los reportes recibidos por los CAP, cumplimiento 94.16%; (2) Atender 100% de los reportes de fallas de equipos, cumplimiento 85.71%; (3) Alcanzar un tiempo promedio de atención menor a 50 minutos por proceso de registro y traspaso, cumplimiento 81.91%; (4) Atender el 100% de las solicitudes y requerimientos recibidos, cumplimiento 100%; (5) Realizar 28 visitas a los CAP, 1 al CAT y 1 a las Áreas Centrales, cumplimiento 100%; (6) Realizar 1 supervisión anual al área comercial en el mes de noviembre de 2023, cumplimiento 100%; (7) Realizar 1 supervisión anual al área de servicios sobre el CAT en el mes de octubre de 2023, cumplimiento 100%. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informe Anual de Actividades de PENSIONISSSTE 2023, ANEXO 4F.

#### Justificación de resultados

La ECAP 2023 se centró en la ejecución de acciones que buscaron disminuir de forma progresiva el saldo neto negativo de PENSIONISSSTE en la administración de sus recursos, en mejorar la calidad y oportunidad de la atención que se brinda a los cuentahabientes y trabajadores, en fortalecer las acciones en materia de Educación e Inclusión Financiera y en establecer modelos de gestión y desempeño que permitan mantener acciones de evaluación y mejora continua.

En ese sentido, el comportamiento del cumplimiento de las metas y los indicadores de las acciones presentaron una mejora durante el segundo año de la implementación de la ECAP, en cuyo caso al menos 7 de las 11 acciones sustantivas estuvieron por encima de 100% y 3 con un cumplimiento óptimo cercano al 100%.

#### Resultados al 30 de junio de 2024

Los resultados de los indicadores de las acciones sustantivas de la ECAP respecto a las metas de 2024 fueron los siguientes: (1) Porcentaje de avance en la captación de recursos, cumplimiento: 57.68%; (2) Porcentaje de avance en la captación de cuentas,

## INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

cumplimiento: 54.51%; (3) Porcentaje de avance en la integración o actualización de Expedientes de Identificación Electrónico, cumplimiento: 50.36%; (4) Porcentaje de avance en la captación de recursos mediante Ahorro Voluntario, cumplimiento: 41.41%; (5) Porcentaje de avance en la contención de cuentahabientes identificados en proceso de traspaso, cumplimiento: 26.48% (la meta establecida es de 25%); (6) Porcentaje de avance en la realización de pláticas informativas en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional para los trabajadores y cuentahabientes a través de Dependencias y Entidades Públicas, Empresas Privadas y Representaciones Sindicales, cumplimiento: 68.43%; (7) Porcentaje de avance en la implementación de módulos de atención en materia de Educación e Inclusión Financiera y Previsional a través de Dependencias y Entidades Públicas y Empresas Privadas y Representaciones Sindicales, cumplimiento: 80.19%; (8) Porcentaje de avance en la realización de capacitaciones de Asesores Previsionales, cumplimiento: 62.50%; (9) Porcentaje de avance de cuentahabientes contactados que se solucionó su queja, consulta o aclaración atribuible al Fondo, cumplimiento: 83.08%. Cabe señalar que, no obstante que la ECAP 2024 se integra con 11 acciones sustantivas, las metas y los resultados de dichas acciones y sus indicadores, se estarán reportando durante 2024 con 9 resultados y no 11; ello, derivado de que 4 de estas acciones, se fusionaron en 2, las cuales son compartidas por la Subdirección Comercial y la Subdirección Especializada en Atención al Público. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informes Bimestrales de Actividades de PENSIONISSSTE 2024, ANEXOS 3A, 4G, 4H y 4I.

El resultado de las metas de los indicadores de las acciones de apoyo fueron los siguientes: (1) Atención exitosa de 80% de los reportes recibidos por los CAP, cumplimiento: 100%; (2) Atender 100% de los reportes de fallas de equipos de enrolamiento biométrico, cumplimiento: 95.24%; (3) Atender el 90% de los requerimientos recibidos para adecuaciones y mejoras normativas y operativas en la SIRT, cumplimiento: 83.33%; (4) Alcanzar un tiempo promedio de atención menor a 50 minutos por proceso de registro y traspaso, cumplimiento: 83.89%; (5) Atender el 100% de las solicitudes y requerimientos recibidos, cumplimiento: 100%; (6) Realizar 10 visitas de supervisión a diferentes CAP en la República Mexicana, cumplimiento: 100%; (7) Realizar 1 Supervisión anual al área comercial en el mes de noviembre de 2024, cumplimiento N/A; (8) Realizar 1 Supervisión anual a los procesos de Retiro de Recursos, cumplimiento: N/A. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informes Bimestrales de Actividades de PENSIONISSSTE 2024, ANEXOS 3A, 4G, 4H y 4I.

#### Justificación de resultados

La ECAP 2024 se enfoca en la ejecución de acciones específicas destinadas a atraer y retener montos y cuentas individuales, con el objetivo de mejorar gradualmente la posición financiera del PENSIONISSSTE. Asimismo, se orienta a fortalecer la composición de las SIEFORES Básicas Generacionales dirigidas a los trabajadores más jóvenes, considerando la reestructuración de la SIEFORE Básica Inicial en dos SIEFORES Básicas Generacionales (90 – 94 y 95 – 99).

#### Programa Anual de Trabajo (PAT)

Los Informes del PAT 2022 y 2023 se realizaron en alineación con 4 de 7 Acciones Puntuales de la Estrategia Prioritaria 2.3 y del Objetivo 2 del Programa Institucional del ISSSTE.

#### PAT 2022

1. Posición de PENSIONISSSTE en la clasificación por comisión entre todas las AFORE. Meta: 100% - Resultado: 100%.
2. Rendimientos Competitivos Posición promedio en la industria de las diez SIEFORE que administra PENSIONISSSTE. Meta: 58.8% - Resultado: 87.5%.
3. Porcentaje de gasto eficiente respecto al presupuesto autorizado al PENSIONISSSTE. Meta: 100% - Resultado: 92.57%.
4. Eficiencia de la atención a través del Centro de Atención Telefónica CAT. Meta: 100% - Resultado: 100%.
5. Mejorar la calidad y atención de servicios en el PENSIONISSSTE. Meta: 0.85 - Resultado: 0.99.

## PAT 2023

1. Posición de PENSIONISSSTE con respecto al nivel de comisiones que se cobran en el Sistema de Ahorro para el Retiro. Meta: 100% - Resultado: 100%.
2. Calificación de las SIEFORE de PENSIONISSSTE de acuerdo con la posición obtenida en el Indicador de Rendimiento Neto publicado por CONSAR. Meta: 75% - Resultado: 85%.
3. Porcentaje de eficiencia del ejercicio de presupuesto de PENSIONISSSTE en el periodo. Meta: 100% - Resultado: 76.26%.
4. Promedio de cumplimiento del modelo de supervisión y evaluación de la atención a los cuentahabientes. Meta: 70% - Resultado: 82.18%.
5. Índice de calidad en el CAT. Meta: 100% - Resultado: 100%.

Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Sistema de Planeación Institucional y Monitoreo (SPIM-ISSSTE), ANEXO 2.

## PAT al 30 de junio de 2024

1. Posición de PENSIONISSSTE con respecto al nivel de las Comisiones que se cobran en el Sistema de Ahorro para el Retiro. Meta: Primera posición en el Sistema (0.566%) - Resultado: Primera Posición en el Sistema (0.53%).
2. Calificación de las SIEFORE de PENSIONISSSTE de acuerdo con la posición obtenida en el Indicador de Rendimiento Neto publicado por CONSAR. Meta: 75 puntos – Resultado: 91.25 puntos.
3. Porcentaje de Eficiencia del Ejercicio del Presupuesto de PENSIONISSSTE en el periodo. Meta: 911.88 mdp – Resultado: 344.45 mdp, lo que representa un avance de 37.77%.
4. Porcentaje de avance de campañas realizadas. Meta: 3 campañas (100%) – Resultado: 3 campañas (100%).
5. Porcentaje de encuestados vía redes sociales que conocen los beneficios y productos del Fondo respecto del universo encuestado. Meta: 60% - Resultado: (46%). El menor número de encuestas realizadas es resultado de la veda electoral que inicio a principios de marzo de 2024 y concluyó el 2 de junio de 2024. Durante este periodo se determinó que ningún ente público debería realizar alguna difusión sobre sus acciones, resultados y beneficios alcanzados en la materia o campo de acción.
6. Porcentaje del monto promedio de los recursos que ingresan a PENSIONISSSTE por Asesor Previsional por concepto de Ahorro Voluntario vía domiciliación. Meta: 13,440 pesos (100%) – Resultado: 19,852.97 pesos (147.72%).
7. Aumento del monto promedio de los recursos que ingresan a PENSIONISSSTE por Asesor Previsional y medios digitales de los procesos de registro y traspaso. Meta: 9.29 mdp (100%) – Resultado: 11.42 mdp (122.9%).
8. Aumento del número de cuentas que ingresan a PENSIONISSSTE por Asesor Previsional y medios digitales de los procesos de registro y traspaso. Meta: 39 cuentas (100%) – Resultado: 46 cuentas (117.95%).
9. Porcentaje de contención de Cuentahabientes contactados, identificados en proceso de traspaso. Meta: 15% - Resultado: 26.85%.
10. Índice de Calidad en el Servicio en el CAT. Meta: 1 - Resultado: 1.
11. Cumplimiento del Modelo de Supervisión y Evaluación de la Atención a los Cuentahabientes. Meta: 75% – Resultado: 73.91%.
12. Porcentaje de avance en la realización de pláticas informativas en materia de Educación e Inclusión Financiera. Meta Trimestral: > = 603 pláticas (100%) – Resultado: 764 pláticas (126.70%).

Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Sistema de Planeación Institucional y Monitoreo (SPIM-ISSSTE), ANEXO 2.

## Justificación de resultados

Durante 2022, 2023 y 2024, se plantearon metas e indicadores alineados al cumplimiento de 4 de 7 acciones puntuales relacionadas con las funciones del Fondo, en las cuales se alcanzaron los resultados proyectados.

Cabe señalar que, los resultados de los indicadores del PAT 2024 se vinculan a los resultados presentados en el Informe del Programa Anual de Trabajo 2024 (primer semestre).

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

No aplica. De 2018 a 2021 se definieron en la planeación institucional del PENSIONISSSTE proyectos estratégicos (4), tal como se describen en el inciso b) de este apartado, no obstante, dichos proyectos no se estructuraron como de "inversión", y tampoco se les dio un seguimiento físico-financiero. Cabe señalar que, parte de los recursos presupuestales de cada ejercicio se aplicaron en acciones o estrategias específicas derivadas de algunas necesidades operativas o emergentes del propio Fondo.

d) Los avances en la atención a recomendaciones y/o sugerencias de las evaluaciones externas a los programas sectoriales, institucionales, transversales, regionales y especiales; los programas sujetos a reglas de operación o cualquier otro, los proyectos estratégicos y/o prioritarios.

No aplica. PENSIONISSSTE por su naturaleza administrativa y jurídica, en materia de planeación se alinea a lo establecido en el Programa Institucional del ISSSTE, el Fondo durante el periodo que se presenta no dio seguimiento alguno de los conceptos relacionados con recomendaciones o sugerencias de evaluaciones externas a programas de las características antes referidas.

e) Las recomendaciones o propuestas de estrategias, programas, proyectos o acciones que deben tener continuidad por su relevancia, impacto social y relevancia presupuestal.

#### 1. Estrategia Comercial y de Atención al Público (ECAP).

En virtud de los resultados obtenidos en la ECAP aplicada durante el periodo 2022, 2023, primero, segundo y tercer bimestre de 2024, se recomienda que los contenidos de la estrategia sean revisados y contrastados con la realidad estratégica y operativa del Fondo y se evalúe la factibilidad de continuar parcial o totalmente con dicha estrategia después del ejercicio 2024, con objeto, de continuar posicionando al PENSIONISSSTE como la mejor opción para los trabajadores en la administración de sus ahorros para el retiro. Cabe señalar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de las Disposiciones de carácter general en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Estrategia de Atención de PENSIONISSSTE se centró en el cumplimiento de las proyecciones de atención establecidas en el Plan Anual de Cobertura enviado a la CONSAR.

#### 2. Cambio del modelo de promoción y captación comercial y de la certificación de Asesores Previsionales.

Es importante continuar con el proceso de monitoreo de las acciones iniciadas en el 2022 por la CONSAR respecto a la eliminación del pago de incentivos o comisiones hacia los Agentes Promotores de las AFORE por el traspaso de cuentas individuales o por el saldo de éstas; con el objetivo de fortalecer al interior de PENSIONISSSTE el nuevo modelo de gestión comercial, así como continuar con las acciones relacionadas con la certificación de los nuevos Agentes Previsionales.

#### 3. Seguimiento al Remanente de Operación (ROP).

El Remanente de Operación son los recursos excedentes que tiene PENSIONISSSTE una vez que cubre sus gastos administrativos y operativos, así como la constitución de sus reservas normativas. Al ser una institución sin fines de lucro, el Fondo distribuye este recurso entre sus cuentahabientes, siendo este uno de los mayores beneficios que ofrece. Actualmente, el ROP es distribuido mediante dos mecanismos, el Reparto Diferenciado y el Sorteo Ahorra, Actualiza y Gana con AFORE PENSIONISSSTE.

El ROP está estrechamente ligado con la buena administración y operación del Fondo, por lo que se propone sea analizado cada año



considerando los siguientes temas:

1) Ingresos, los cuales están determinados por la estructura de comisiones aprobada por la Comisión Ejecutiva de PENSIONISSSTE y autorizada por la CONSAR para cada ejercicio fiscal, así como por los rendimientos obtenidos por la inversión de los recursos administrados, el registro y traspaso de cuentas individuales, la retención de las cuentas individuales registradas en PENSIONISSSTE y el manejo de los recursos de las cuentas SAR-ISSSTE en Banxico.

2) Gastos de administración y operación, relacionados con los capítulos presupuestarios "1000 Servicios Personales", "2000 Materiales y Suministros" y "3000 Servicios Generales".

3) Reservas normativas del PENSIONISSSTE, de acuerdo a las reservas por las disposiciones de la CONSAR, reservas por lineamientos del PENSIONISSSTE y excedentes del PENSIONISSSTE.

4) Criterios operativos y la metodología para la reinversión del Remanente de Operación, ambos documentos establecen las condiciones y procesos para determinar y aprobar el monto del ROP y su distribución.

4. Mantener la comisión como la más baja del mercado.

El Artículo 105, fracción VI de la LISSSTE, establece que las comisiones que cobre PENSIONISSSTE a las cuentas individuales de los trabajadores, no podrán exceder el promedio de comisiones que cobren las AFORE que integran el Sistema de Ahorro para el Retiro.

Derivado de lo anterior, para 2024 el cobro de comisión que realiza PENSIONISSSTE por la administración de la cuenta individual sigue siendo la más baja del mercado. De 2018 a 2024 la comisión se redujo en 32 puntos base (pb), pasando de 0.85% a 0.53%.

5. Aplicación y seguimiento de la metodología de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Continuar implementando criterios ASG y de Taxonomía Sostenible, con el objetivo de que PENSIONISSSTE mantenga sus inversiones alineadas con los objetivos cruciales del desarrollo sostenible, fundamental para el bienestar económico, social y medioambiental, el robustecimiento de su personal y de la eficiencia de los controles de gobierno corporativo, de forma que se aproxime cada vez a los más altos estándares globales de la plataforma en materia de Principios de Inversión Responsables (PIR por sus siglas en inglés). La meta por lograr es que, el Fondo, por un lado, se fortalezca en la implementación de políticas y criterios ASG para la selección de inversiones y análisis de sus riesgos, y por otro, en la aplicación de un sistema de clasificación que ayude a identificar y definir actividades, activos o proyectos de inversión con impactos medioambientales, sociales positivos y de gobernanza.

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

Para la exposición de los logros estratégicos del PENSIONISSSTE durante el periodo de 2018 al cierre de junio de 2024 se utilizará el orden siguiente: 1) Cobro de Comisión sobre saldo administrado; 2) Reparto diferenciado; 3) Sorteo Ahorra, Actualiza y Gana con AFORE PENSIONISSSTE; 4) Mecanismos de la Marca AFORE PENSIONISSSTE y Programa de Vinculación y Difusión "AFORE PENSIONISSSTE Contigo"; 5) Administración de cuentas y recursos de cuentas individuales y Décimo Transitorio; 6) Captación de Ahorro Solidario y Voluntario; 7) Traspasos Recibidos y Cedidos (Sin registro); 8) Indicador de Rendimiento Neto (IRN); 9) Indicador de Eficiencia del Gasto; 10) Atención de cuentahabientes en CAP y Módulos de Atención y homologación de trámites y sus criterios de aceptación; 11) Contención de las Reclamaciones; 12) Presencia de la Fuerza Comercial; 13) Certificación de funcionarios de PENSIONISSSTE como Asesores Previsionales; 14) Acciones relevantes para incentivar que los cuentahabientes de PENSIONISSSTE realicen Ahorro Voluntario; 15) Marco de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) para preparar al PENSIONISSSTE para la certificación de en la Norma ISO 22301; 16) Implementación de la Metodología ASG; 17) Construcción de un Modelo de Evaluación de la Calidad en la Atención a los Cuentahabientes; 18) Primera posición en el saldo promedio a partir de mayo de 2022; 19) Incremento en el Ingreso por cobro de comisiones; 20) Censo de Educación Financiera y Previsional (CEFP).

Los logros estratégicos señalados fueron identificados en función de los temas sustantivos que están inmersos en el quehacer y funciones del Fondo y tienen como sustento los informes emitidos a los diferentes Órganos Colegiados y autoridades de

PENSIONISSSTE. A continuación, se presentan dichos logros en el orden de prioridad antes expuesto:

#### Logro 1. Cobro de Comisión sobre saldo administrado

##### Justificación:

Si bien, el artículo 105 de la LISSSTE establece que PENSIONISSSTE no debe exceder el promedio de comisiones que cobran las AFORE, este se ha caracterizado por mantener la comisión más baja de la industria desde su creación. Es importante señalar que PENSIONISSSTE como única AFORE pública sin fines de lucro y con sentido social, de 2018 a junio de 2024 ha mantenido la comisión más baja de la industria.

##### Integración y Comparación:

En 2021 el Fondo redujo la comisión en 26 puntos base, pasando de 0.79% a 0.53% misma que se mantendrá hasta 2024. El 25 de noviembre de 2021, la CONSAR autorizó para 2022 un máximo de cobro de comisión anual para las administradoras de 0.57%, desde ese año el promedio de la industria es de 0.566%, por lo que PENSIONISSSTE se consolida como la AFORE con el menor cobro de comisión. Este logro está ligado con el Indicador II.5 "Mantener el cobro de la comisión de PENSIONISSSTE por debajo del promedio de la industria" del Plan de Labores del PENSIONISSSTE para el ejercicio 2024. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE. Informes Anuales de Actividades 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, Primero, Segundo y Tercer Bimestre de 2024, ANEXOS 4A al 4I.

##### Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.1 "Mantener la comisión como la más baja del mercado", así como con la Estrategia Comercial y de Atención al Público.

#### Logro 2. Reparto Diferenciado

##### Justificación:

Durante el periodo, el PENSIONISSSTE ha reinvertido el Remanente de Operación de los ejercicios fiscales de 2018 a 2023 entre sus cuentahabientes, una vez cubiertos sus costos operativos, administrativos y de reconstitución de reservas. Una de las estrategias mediante la cual el Fondo realiza esta reinversión es el Reparto Diferenciado.

##### Integración y Comparación:

Durante este periodo, se distribuyeron 4,825 mdp, con un monto promedio anual de 804.19 mdp. De acuerdo con el artículo 105 de la LISSSTE, la reinversión del Remanente de Operación debe estar enfocada en favorecer a los trabajadores con menores ingresos. Para el ejercicio fiscal 2023, la Comisión Ejecutiva del PENSIONISSSTE y la Junta Directiva del ISSSTE aprobaron un monto de 1,028.00 mdp para la reinversión del Remanente de Operación (Acuerdo CE96/10/2024), de los cuales 997.00 mdp corresponden al Reparto Diferenciado. Del ejercicio fiscal 2023, los trabajadores que percibieron un salario base de cotización de hasta 9,461.10 pesos (equivalente a 3 UMA de 2023), recibieron en promedio 157.13% con respecto a su comisión pagada, los trabajadores con un salario mayor a dicho monto y menor o igual a 18,922.18 pesos (equivalente a 6 UMA de 2023) recibieron en promedio 70.75% y aquellos trabajadores con un salario mayor a dicha cantidad recibieron en promedio 53.41%. Los cuentahabientes con saldo menor a 200 mil pesos en su cuenta individual recibieron 116.68% con respecto a la comisión pagada.

El reparto diferenciado por año se dio de la siguiente manera: (2018) 972,997 cuentas beneficiadas por un monto repartido de 713.59 mdp; (2019) 976,250 cuentas beneficiadas por un monto repartido de 811.20 mdp; (2020) 1,004,414 cuentas beneficiadas por un monto repartido de 870.00 mdp; (2021) 977,588 cuentas beneficiadas por un monto repartido de 678.32 mdp; (2022) 1,015,418 cuentas beneficiadas por un monto repartido de 755.00 mdp; (2023) 1,014,026 cuentas beneficiadas por un monto repartido de 997.00 mdp.

Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE. Informes Anuales de Actividades 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, ANEXOS 4A al 4F.

Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.3 "Administrar de manera eficiente los recursos que procure una mayor distribución del Remanente de Operación entre los derechohabientes" y con las acciones sustantivas de la Estrategia Comercial y de Atención al Público.

Logro 3. Sorteo Ahorra, Actualiza y Gana con AFORE PENSIONISSSTE

Justificación:

Durante este periodo, el PENSIONISSSTE ha reinvertido el Remanente de Operación entre sus cuentahabientes, una vez cubiertos sus costos operativos, administrativos y de reconstitución de reservas. Otra de las estrategias mediante la cual el Fondo realiza esta reinversión, es el Sorteo Ahorra, Actualiza y Gana con AFORE PENSIONISSSTE.

Integración y Comparación:

El Sorteo promueve la cultura de previsión para el retiro, incentiva el Ahorro Voluntario y Solidario entre los cuentahabientes y promueve la actualización del Expediente de Identificación Electrónico del Trabajador.

Desde 2018, se han realizado siete ediciones del Sorteo distribuyendo 131.75 mdp. En la primera edición, el monto del Sorteo fue de 10.70 mdp correspondiente al Remanente de Operación del ejercicio fiscal 2017, mientras que en la séptima edición fue de 25.00 mdp correspondiente al Remanente de Operación del ejercicio fiscal 2022. La participación de cuentahabientes se incrementó en 155.13%, pasando de 140,386 en la primera edición a 358,172 en la séptima edición. En esta última edición, se registró un Ahorro Voluntario por 160.62 mdp y Ahorro Solidario por 3,787.61 mdp, además, 16.13% de los participantes (57,774) registraron y/o actualizaron su Expediente de Identificación Electrónico del Trabajador.

Desde la quinta edición del Sorteo llevada a cabo en 2022, se manejan indicadores internos enfocados en medir la participación de los cuentahabientes, el Ahorro Voluntario y el Ahorro Solidario, el registro y actualización del Expediente de Identificación Electrónico del Trabajador, la participación de los trabajadores con Bono de Pensión y la difusión del Sorteo.

Las cifras en las ediciones del sorteo fueron las siguientes: primera edición (2018) 1,036 premios y un monto repartido de 10.70 mdp; segunda (2019) y tercera edición (2020), 1,029 premios y un monto repartido de 10.70 mdp en cada edición; cuarta edición (2021) 1,228 premios y un monto repartido de 25.00 mdp; quinta edición (2022) 2,146 premios y un monto repartido de 25.00 mdp (de los cuales no fueron reclamados dos premios por montos de 175,000.00 pesos); sexta edición (2023) 2,147 premios y un monto repartido de 24.65 mdp; séptima edición (2024) 2,168 premios y un monto repartido de 25.00 mdp (de los cuales no fueron entregados 23 premios por un monto total de 190,000.00 pesos). En 2025 se llevará a cabo la octava edición correspondiente a la reinversión del Remanente de Operación del ejercicio fiscal 2023, en la que se sortearán 31.00 mdp distribuidos en 2,225 premios. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE. Informes Anuales de Actividades 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e Informe sobre los resultados del Programa de Incentivos al Cuentahabiente del PENSIONISSSTE 2023, ANEXOS 4A al 4F.

Alineación:

Acción sustantiva número 4 de la Estrategia Comercial y de Atención al Público "Contención vía servicios comerciales y de atención al público".

Logro 4. Mecanismos de la marca AFORE PENSIONISSSTE y Programa de Vinculación y Difusión "AFORE PENSIONISSSTE

Contigo".

#### Justificación:

Entre 2018 y junio de 2024, PENSIONISSSTE fortaleció su imagen, resultado de las siguientes acciones: 1) la renovación de la línea gráfica; 2) lanzamiento y transformación de la revista digital #AhorradorInteligente; 3) el fortalecimiento de productos de difusión, como el Webinar En Línea Contigo y folletos informativos; 4) alcanzó un mejor posicionamiento en redes sociales. Estas acciones complementaron las labores de captación comercial y abonaron al cumplimiento de los requerimientos de educación financiera, evaluados por el ente regulador. Actualmente se generan contenidos más diversificados y pertinentes para diversos bloques de edad, que contribuyen a la resiliencia institucional y al impulso de la marca AFORE PENSIONISSSTE.

En el caso del Programa de Vinculación y Difusión "AFORE PENSIONISSSTE Contigo", en 2020 se desarrolló este programa, el cual está integrado por una serie de estrategias de vinculación y difusión que permite acercar a los trabajadores y cuentahabientes, a diversa información relacionada con la administración de sus cuentas individuales, a los beneficios, trámites y servicios que ofrece AFORE PENSIONISSSTE y acciones de Educación e Inclusión Financiera.

#### Integración y Comparación:

Por lo que se refiere a las redes sociales del Fondo, de 2018 al 30 de junio de 2024, se observó un crecimiento de 80,881 seguidores en Facebook y de 9,929 seguidores en X antes Twitter, lo que representó un incremento de 300% y 200%, respectivamente. En 2023 se abrieron Instagram y TikTok, para atender a las generaciones millennial y centennial, el número de seguidores al 30 de junio de 2024 fue de 3,786 y 2,024 respectivamente. Estas cifras se van incrementando y significan un mayor alcance en la labor informativa de beneficios, captación y difusión de educación financiera y previsional.

Asimismo, en noviembre de 2023 se abrió el podcast ¿Y mi dinero?, para brindar herramientas sobre temas de educación financiera que contribuya a generar buenos hábitos financieros. El primer episodio fue "Los beneficios del nearshoring en México"; tuvo como objetivo explicar de forma sencilla (con lenguaje ciudadano) qué es el nearshoring, el impacto de esta estrategia de inversión, y cómo AFORE PENSIONISSSTE invierte y beneficia a sus cuentahabientes. Dicho episodio obtuvo 2,913 reproducciones desde su lanzamiento y hasta el 30 de junio de 2024.

Por lo que se refiere a la difusión, en agosto de 2020, la revista #Ahorrador-Inteligente tuvo su primera edición bimestral, alcanzando durante los primeros cuatro meses posteriores a las fechas de publicación de las dos revistas de ese año 3,252 lecturas y 152 descargas en promedio; en el mismo periodo las tres ediciones de 2023 lograron 25,202 lecturas y 746 descargas en promedio, con incrementos de 775% y 493%, respectivamente. A partir de abril de 2023, la revista cambió su periodicidad a cuatrimestral, mejoró su contenido y estructura con segmentos dirigidos a jóvenes y adultos; además, de posicionarse como un producto distintivo de educación financiera de AFORE PENSIONISSSTE en el Censo de Educación Financiera y Previsional de la CONSAR.

El 30 de abril de 2024 se publicó la edición número 18, la cual lleva hasta el momento 1,160 lecturas y 118 descargas. Se está preparando la edición número 19, cuya publicación está programada para el 30 de agosto, de la que se espera lograr un promedio de 12,471 lecturas y 403 descargas en el cuatrimestre que abarca hasta el 30 de diciembre de 2024.

Respecto al Webinar En línea contigo, se transmitió por vez primera en enero de 2021. Hasta junio de 2024 se emitieron 40 programas en vivo. A partir de enero de 2023, cambió su formato de "tipo Zoom" a conversatorio en set. Las 13 transmisiones hechas en 2021 con métricas acumuladas hasta el 30 de junio de 2024 contabilizan 87,700 reproducciones (6,746 en promedio) y 8,925 interacciones (687 en promedio); en 2022 las cifras de visualizaciones disminuyeron en comparación con 2021; en contraste, en 2023 los 10 Webinars acumularon 54,300 reproducciones (5,430 en promedio) y 11,117 interacciones (1,112 en promedio) al mismo corte, por lo que su desempeño es significativamente superior y su tendencia es a superar las cifras del 2021 en visualizaciones, mientras que ya lo hizo respecto a interacciones.

Los 5 webinars de 2024 llevan 22,660 reproducciones en promedio, esta cifra es la más alta históricamente hablando, también cuentan con un mayor número de interacciones con una media de 2,103. Para el tercer trimestre de 2024 se tienen planeados 3 webinars de los que se estima obtener 7,800 reproducciones y 1,166 interacciones para julio, así como un promedio estimado de al menos 7,055 reproducciones y 852 interacciones en agosto y septiembre; además, para el 11 y 12 de septiembre se tiene contempladas dos mesas redondas en el marco de la Semana de Educación Financiera (SNEF) organizada por la CONDUSEF, en cada una se espera un promedio de 2,740 visualizaciones y 2,106 interacciones. Fuente: PENSIONISSSTE, ANEXO 5.

Asimismo, a través del Programa de Vinculación y Difusión "AFORE PENSIONISSSTE Contigo", se brindaron Pláticas Informativas presenciales y virtuales, y se establecieron Módulos de Atención, ambas acciones tanto en centros de trabajo públicos y privados, universidades y en gremios sindicales. De 2021 a 2023, el PENSIONISSSTE realizó 5,610 Pláticas Informativas y ha establecido 5,008 Módulos de Atención.

#### Alineación:

Planes de Labores del PENSIONISSSTE de 2018 a 2023, el Censo de Educación Financiera y Previsional de la CONSAR, y las acciones sustantivas de la Estrategia Comercial y de Atención al Público.

#### Logro 5. Administración de cuentas y recursos de Cuentas Individuales (CI) y Décimo Transitorio

#### Justificación:

El nuevo esquema de pensiones está regido por Cuentas Individuales, por lo que la captación de cuentas representa recursos para el Fondo.

#### Integración y Comparación:

La retención de la administración de cuentas ha sido un reto para PENSIONISSSTE, ya que a través de los años se ha observado un comportamiento variable, explicado principalmente por el movimiento de asignación de cuentas que cada año realiza la CONSAR, además de la captación de cuentas por registros y trasposos, sin embargo, los recursos administrados por el PENSIONISSSTE representan un gran logro, toda vez que desde 2018 se ha observado una mejora en cuanto a captación de recursos para las cuentas individuales pasando de 205,780 mdp en 2018 a 399,510.80 mdp al 30 de junio de 2024, lo que representó un incremento del 94.14% durante el periodo. Por su parte, la administración de cuentas individuales de 2018 fue de 2,101,935 mientras que para el cierre de junio de 2024 se administraron 2,180,739 cuentas individuales.

En tanto que, la administración de cuentas SAR-ISSSTE (Décimo Transitorio) al cierre de junio de 2024 ascendió a 7,123,152 por un monto de 104,127.24 mdp, lo que representó un decremento con respecto a 2018 de 0.54% en cuentas (7,161,827) y un incremento de 29.63% en saldo (80,325.11 mdp).

En total, al 30 de junio de 2024 el Fondo administra 9,303,891 cuentas por un monto de 503,638.04 mdp. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informes Anuales de Actividades 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e información de la Subdirección de Operaciones y Sistemas al 30 de junio de 2024, ANEXOS 4A al 4F.

#### Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.3 "Administrar de manera eficiente los recursos que procure una mayor distribución de Remanente de Operación entre los cuentahabientes", Estrategia Comercial y de Atención al Público, acciones 1 y 2 Captación de cuentas y Captación de recursos.

#### Logro 6. Captación de Ahorro Solidario y Voluntario

##### Justificación:

Adicional al manejo de los recursos de los trabajadores en sus cuentas individuales, es importante que los cuentahabientes decidan hacer sus ahorros voluntario y solidario en el Fondo, ya que es una muestra de que PENSIONISSSTE es considerado una institución sólida y confiable para depositar sus recursos a pesar de la complejidad de la situación económica.

##### Integración y Comparación:

Durante el periodo de 2018 a junio de 2024, los recursos captados por Ahorro Solidario y Voluntario mostraron los siguientes resultados. En 2018, el Ahorro Solidario se incrementó en 2,684 mdp y el Ahorro Voluntario en 354 mdp. Para 2019 se captaron 2,862 mdp y 377 mdp respectivamente. Para 2020, el Fondo logró captar recursos de Ahorro Solidario y Voluntario por 3,137 mdp y 168 mdp respectivamente.

En 2021, las aportaciones de Ahorro Solidario fueron de 3,070 mdp y el Ahorro Voluntario de 362 mdp. Asimismo, en 2022 se superó el año previo llegando a 3,539 mdp y 389 mdp en ambos rubros respectivamente. Por lo que se refiere a 2023, la cifra alcanzada en los rubros de Ahorro Voluntario y Solidario fue de 473 mdp y 3,994 mdp respectivamente. Para junio de 2024 las aportaciones de Ahorro Voluntario y Solidario sumaron 2,259.81 mdp, por Ahorro Solidario fueron 2,134.15 mdp y de Ahorro Voluntario 125.66 mdp. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informes Anuales de Actividades 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e información de la Subdirección de Operaciones y Sistemas al cierre de junio de 2024, ANEXOS 4A al 4F.

Cabe destacar que, derivado de las aportaciones realizadas entre 2018 y junio de 2024, el saldo de Ahorro Voluntario y Solidario creció 160.77% al pasar de 17,709.68 mdp a 46,181.68 mdp. De manera particular, el saldo de Ahorro Solidario se incrementó en el mismo periodo 158.04% al pasar de 14,188.00 mdp a 36,610.99 mdp; en tanto que el saldo de Ahorro Voluntario aumentó en 171.76% al pasar de 3,521.68 mdp a 9,570.69 mdp.

El PENSIONISSSTE en congruencia con su Misión Social, durante el periodo, incentivó y recompensó el esfuerzo de Ahorro Voluntario y Solidario, informando a sus cuentahabientes el impacto del ahorro en su tasa de reemplazo y los beneficios fiscales que pueden obtener con ahorros de largo plazo. Cabe señalar que PENSIONISSSTE ha tenido el mayor monto de aportaciones de Ahorro Solidario, ya que este beneficio solo aplica para los trabajadores del Sector Público cotizantes al ISSSTE.

Nota: El saldo de Ahorro Solidario y Voluntario que reporta PENSIONISSSTE, difiere de la cifra que reporta la CONSAR debido a cuestiones metodológicas.

##### Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.4 "Incentivar las aportaciones voluntarias de las y los trabajadores en sus fondos de retiro".

#### Logro 7. Traspasos Recibidos y Cedidos (Sin registro)

##### Justificación:

El resultado de traspasos netos (Recibidos – Cedidos) representa el aumento o disminución de la cartera de cuentas que administra el Fondo.

##### Integración y Comparación:

Desde el sexenio pasado, los traspasos netos habían sido desfavorables para el PENSIONISSSTE. A partir de mayo de 2022, con la definición e implementación de la ECAP, el índice negativo de traspasos netos ha ido disminuyendo, logrando para 2023 tener el primer

## INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

resultado positivo con 6,345 cuentas individuales a favor del PENSIONISSSTE. Los resultados son las siguientes: (2018) cuentas recibidas 14,137; cuentas cedidas 39,962; traspaso neto -25,825; (2019) cuentas recibidas 11,970; cuentas cedidas 52,185; traspaso neto -40,215; (2020) cuentas recibidas 9,245; cuentas cedidas 35,827; traspaso neto -26,582; (2021) cuentas recibidas 29,512; cuentas cedidas 50,920; traspaso neto -21,408; (2022) cuentas recibidas 21,499; cuentas cedidas 36,980; traspaso neto -15,481; (2023) cuentas recibidas 31,449; cuentas cedidas 25,104; traspaso neto 6,345; (30 de junio de 2024) cuentas recibidas 16,850; cuentas cedidas 12,711; traspaso neto 4,139. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informes Anuales de Actividades 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e información de la Subdirección de Operaciones y Sistemas al 30 de junio de 2024. ANEXOS 4A al 4F.

Nota: La diferencia en 2023 con la CONSAR en los traspasos recibidos, que contabiliza 31,434 por 11,915.58 mdp, se debe a que no incluye 15 folios por 100,541 pesos por concepto de aportaciones voluntarias que pertenecen a tipo de traspaso de menores de edad.

Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.3 "Administrar de manera eficiente los recursos que procure una mayor distribución de Remanente de Operación entre los cuentahabientes". Así como con la ECAP en sus acciones 3, 4 y 5 "Comunicación directa con los cuentahabientes del PENSIONISSSTE a través del CAT", "Contención vía servicios comerciales y de atención al público y formación de asesores previsionales".

Logro 8. Indicador de Rendimiento Neto (IRN)

Justificación:

El IRN muestra un panorama sobre los rendimientos a corto, mediano y largo plazo que ofrece una Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro (SIEFORE), por lo que representa una gran oportunidad para competir directamente con las mejores AFORES del sistema.

Integración y Comparación:

Las estrategias de inversión juegan un papel importante para poder alcanzar un buen resultado del IRN. Resultado de ello, es que AFORE PENSIONISSSTE paso de la sexta posición en 2018 a la tercera posición en abril de 2024 de manera general en todo el Sistema; se destaca la presencia de 2 de las SIEFORES del PENSIONISSSTE que han logrado posicionarse en los primeros lugares en el periodo 2018-2024. Es importante señalar, que de 2018 a noviembre de 2019 se tenía un esquema de SIEFORES Básicas (5), para diciembre de 2019 se implementó el esquema de SIEFORES Generacionales (10). Los resultados de las primeras posiciones para el periodo son los siguientes: (2018) MasBas1, rendimiento obtenido 4.85%, posición 3; (a noviembre 2019) Mas Pensión, rendimiento obtenido 7.44%, posición 1, MasBas1, rendimiento obtenido 5.96%, posición 3; (2020) SB 55-59 y SB Final, rendimiento obtenido 4.83% y 5.41% respectivamente, posición 3; (2021) SB 55-59 rendimiento obtenido 4.49 %, posición 1, SB Final rendimiento obtenido 3.67% posición 2; (2022) SB 55-59 y SB 65-69, rendimiento obtenido 5.86% y 5.84% respectivamente, posición 2; (2023) SB 65-69 y SB Pensiones, rendimiento obtenido 5.77% y 5.62% respectivamente, posición 1. Cabe destacar que en 2023 las 10 SIEFORES del PENSIONISSSTE se posicionaron entre las primeras cinco posiciones del IRN que emite la CONSAR, puntualizando que 5 de las SIEFORES quedaron entre los primeros tres escaños, (junio 2024) SB 65-69, rendimiento obtenido 6.02% posición 1.

Asimismo, durante el periodo, 5 de las 10 SIEFORES quedaron entre los primeros tres lugares, en tanto que las SIEFORE restantes se ubicaron dentro de las primeras cinco posiciones del IRN, esta estrategia de inversión se ha traducido en beneficios para los cuentahabientes de PENSIONISSSTE. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informes Anuales de Actividades del PENSIONISSSTE 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e Información Estadística de CONSAR al cierre de junio de 2024, ANEXOS 4A al 4F.

Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.2 “Lograr que los portafolios de las SIEFORE ofrezcan rendimientos competitivos que los ubique entre los primeros lugares del sistema”.

Logro 9. Indicador de Eficiencia del Gasto

Justificación:

El indicador de Eficiencia del Gasto mide la relación del gasto operativo ejercido correspondiente a los capítulos 1000 “Servicios Personales”, 2000 “Materiales y Suministros”, 3000 “Servicios Generales”, 4000 “Subsidios y transferencias” y 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles” entre el gasto modificado para el ejercicio fiscal correspondiente.

Integración y Comparación:

El indicador de Eficiencia del Gasto es un indicador que fue implementado en el 2020. Este indicador se construye considerando el presupuesto modificado, contra el presupuesto ejercido de los gastos de operación.

Para 2020 el indicador se ubicó en el 100%; 2021 en 100%; 2022 en 99.99% y para 2023, éste se ubicó en 99.89%, éste último resultado derivó de la relación del presupuesto ejercido por 1,231.7 mdp, entre el presupuesto modificado que ascendió a 1,233.1 mdp para el ejercicio fiscal de 2023. Al 30 de junio de 2024 el indicador de eficiencia del gasto se ubicó en 42.30%. Se estima que para el cierre de septiembre de 2024 este indicador se ubique en 64%. Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 6.

Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.3 “Administrar de manera eficiente los recursos que procure una mayor distribución de Remanente de Operación entre los cuentahabientes”.

Logro 10. Atención de cuentahabientes en CAP y Módulos de Atención y homologación de trámites y sus criterios de aceptación

Justificación:

Se detectó que los requisitos de trámites publicados en la Guía de Trámites y Servicios (e-book) en el Manual de Políticas y Procedimientos, en los folletos, en las papeletas de los trámites, en los portales web del Fondo y del ISSSTE, entre otros, no estaban homologados, ni actualizados, lo que ocasionaba que los cuentahabientes, al no presentar los documentos o requisitos correctos al momento de realizar sus trámites en los CAP, sufrieran retrasos o rechazos de sus trámites.

Adicionalmente, se enfocaron esfuerzos que permitieran mejorar el posicionamiento de PENSIONISSSTE en la industria respecto del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), el cual, forma parte del Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF, y que integra los resultados de la medición a la calidad de la atención y servicio que las Instituciones Financieras brindaron a las reclamaciones recibidas de manera trimestral.

Por otra parte, y dada la naturaleza del Fondo y su compromiso con los adultos mayores se ejecutaron acciones para ofrecer una mejora en la atención a este importante grupo de cuentahabientes.

Integración y Comparación:

Respecto a la homologación de trámites y sus criterios de aceptación, se definió un equipo interno de trabajo, con objeto de revisar y resolver los casos con problemáticas específicas. Como resultado, se logró la homologación de 29 trámites con sus respectivos criterios de aceptación.



Asimismo, y en el marco de una mejora continua, durante el segundo trimestre de 2024, se llevó a cabo la actualización de diez folletos que permiten divulgar la información relacionada con los trámites y beneficios de PENSIONISSSTE, los cuales fueron repartidos inicialmente durante la Feria de las Afores 2024 y, posteriormente, se enviaron a todos los CAP a nivel nacional, colocándolos en los módulos de recepción para facilitar la consulta por parte de los usuarios.

En virtud de la publicación de las Modificaciones y adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024, con fecha 17 de junio de 2027, mediante Memorandum 170.177/MEM/203/2024, se envió a la Subdirección de Operaciones y Sistemas del Fondo, la actualización del Manual de Políticas y Procedimientos correspondiente.

Asimismo, mediante Oficio No. D00/700/348/2024, de fecha 8 de mayo de 2024, la CONSAR tomó conocimiento de la propuesta de la Carta de Derechos del Usuario de PENSIONISSSTE, por lo que, se procedió a distribuir a nivel nacional el cartel con las medidas y especificaciones de dicha Carta, a efecto de exhibirla en el acceso a cada uno de los puntos presenciales de atención con los que cuenta el Fondo antes del 14 de mayo del presente.

Por lo que se refiere a la atención al público, al cierre del cuarto trimestre de 2023, PENSIONISSSTE obtuvo una calificación de 9.28 en el IDATU, posicionándose como el séptimo lugar a nivel gremial, con relación al desempeño y atención a los Usuarios, a través de la Gestión Electrónica y los procesos que se llevan a cabo mediante la Conciliación.

En marzo de 2023 PENSIONISSSTE concluyó el proceso documental ante la CONDUSEF, que lo hizo acreedor a la Insignia "Compromiso en la Atención de las Personas Adultas Mayores", que la CONDUSEF otorga a las instituciones financieras que adoptan y aplican en su atención presencial, los diez principios básicos de la CONSAR para la atención de este grupo etario. Esto convirtió a PENSIONISSSTE en la segunda AFORE de la industria en ser reconocida con la Insignia referida.

Como parte de los compromisos y acuerdos relacionados con el otorgamiento de la Insignia en comento, el 5 de julio de 2024, el Fondo remitió a CONDUSEF el informe de avances correspondiente al segundo trimestre de 2024.

Asimismo, el Fondo ha continuado implementado diversas acciones con la finalidad de mantener esta certificación en beneficio de este sector de la población, a través de atenciones prioritarias para disminuir los tiempos de espera en la modalidad presencial y de gestión de solicitudes de servicio en domicilio cuando se cumplen con los requisitos y que no existen las condiciones para presentarse en alguna sucursal.

Por su parte, al cierre de junio de 2024, del total de los trámites gestionados en los puntos de atención presencial del Fondo, 45% fueron realizados por personas de 60 años o más y 55% por personas menores de 60 años, en tanto que, para el cierre de julio de 2024, del total de los trámites gestionados en los puntos de atención presencial del Fondo, el 43% fueron realizados por personas de 60 años o más y el 57% por personas menores de 60 años. Fuente: PENSIONISSSTE, con datos de Trámites en puntos de atención presencial de junio y julio de 2024.

Alineación:

Objetivo 2. Acción Puntual 2.3.5 "Modernizar los procesos, sistemas y cobertura de atención al público" de la Estrategia Prioritaria 2.3 y las acciones sustantivas de la Estrategia Comercial y de Atención al Público.

Logro 11. Contención de las Reclamaciones

**Justificación:**

La atención de los cuentahabientes ha sido prioritaria para el posicionamiento del Fondo en la industria, por ello se impulsaron una serie de acciones para mantener el grado de satisfacción de los usuarios y de esta forma cuidar las condiciones de competitividad, manteniendo un número marginal de reclamaciones en proporción al número de trámites que se gestionaron durante el periodo.

**Integración y Comparación:**

Al cierre del 2018 se recibieron un total de 1,589 reclamaciones; 1,554 reclamaciones se registraron a través de los Sistemas de Supervisión de Atención a Trabajadores (SISAT) de la CONSAR, el Sistema de Gestión Electrónica (SIGE) de la CONDUSEF y escritos libres, además de 35 reclamaciones vía el CAT y oficinas, el 51.7% de estas reclamaciones fueron de trabajadores con cuenta SAR-ISSSTE.

En 2019, se recibieron 1,658 reclamaciones a través de los sistemas SISAT de la CONSAR, el SIGE de la CONDUSEF y escritos libres, cifra mayor en 6.7% al mismo periodo de 2018, todas las reclamaciones fueron atendidas conforme a la normatividad, y representaron 0.17% como porcentaje del total de 921,595 trámites otorgados mediante canales presenciales. Del total de reclamaciones el 46.7% fueron de trabajadores con cuenta individual.

Para 2020 se recibieron 1,518 reclamaciones; 546 corresponden a escritos libres, 444 a SIGE de la CONDUSEF, 280 a la plataforma SISAT de la CONSAR y 248 a Unidades Administrativas, y representaron 0.30% como porcentaje del total de 497,764 trámites otorgados mediante canales presenciales en 2020. La disminución observada respecto al año previo es consecuencia de las medias de aislamiento dictadas para la atención de la contingencia por Covid-19.

En 2021 se recibieron 1,779 reclamaciones, lo que equivale a un incremento del 17% con relación al total de reclamaciones atendidas durante el ejercicio inmediato anterior. En términos absolutos, 2021 presenció un incremento en el número de reclamaciones, en términos relativos, el escenario se transforma: las 1,779 reclamaciones representaron apenas 0.21% del total de los 841,919 trámites y servicios.

En 2022 se recibieron un total de 1,729 reclamaciones, lo que representó una disminución del 3% con relación al total de reclamaciones atendidas durante el ejercicio anterior. En términos relativos, dichas reclamaciones representaron 0.20% del total de trámites realizados en los CAP, módulos y ferias (885,872) durante 2022.

Al cierre de 2023, las reclamaciones recibidas sumaron 1,556, de las cuales; 773 fueron escritos libres, 400 folios del SIGE de la CONDUSEF, 212 requerimientos por conducto de Unidades Administrativas y 171 mediante folios del SISAT de la CONSAR. El total de las reclamaciones representó el 0.15% de los 1,062,360 trámites realizados en los CAP, y módulos, observando una disminución del 10% con relación a la misma proporción del total de reclamaciones atendidas durante el ejercicio inmediato anterior.

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron 860 reclamaciones, cuyo origen es el siguiente: 425 fueron a través de escritos libres, 230 folios se realizaron por medio del SIGE de la CONDUSEF, 115 mediante folios del SISAT y requerimientos de la CONSAR y 90 requerimientos se recibieron por conducto de Unidades Administrativas. El total de las reclamaciones representó el 0.14% con respecto a los trámites realizados en los CAP y módulos (597,695).

Asimismo, para finales de julio de 2024, se recibieron un total de 157 reclamaciones, de las cuales: 87 fueron a través de escritos libres, 24 folios se realizaron por medio del SIGE de la CONDUSEF, 24 mediante folios del SISAT y requerimientos de la CONSAR y 22 requerimientos se recibieron por conducto de Unidades Administrativas. El total de las reclamaciones representó el 0.13% de los trámites realizados en CAP y módulos (118,529). Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, Informes Anuales de Actividades de PENSIONISSSTE. 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, e información estadística de la Subdirección

Especializada de Atención al Público, ANEXOS 4A al 4F.

Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.6 "Fortalecer las capacidades y habilidades de atención al público para ofrecer servicios oportunos, eficientes y de calidad".

Logro 12. Presencia de la Fuerza Comercial

Justificación:

El 23 de abril de 2021, se publicó en el DOF el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, siendo relevante para la actividad comercial de PENSIONISSSTE la reforma al artículo 12.

Integración y Comparación:

Dado lo anterior y para garantizar la cobertura de los servicios que presta PENSIONISSSTE, se integró la Fuerza Comercial a la estructura de personal del Fondo y se estableció su distribución operativa en cuatro regiones geográficas: Norte, Centro, Metropolitana y Sur.

Con dicha distribución, para diciembre de 2023, se garantizó una cobertura en las 32 entidades federativas, 86 municipios o localidades, 57 Centros y 31 Módulos Fijos de Atención al Público de PENSIONISSSTE. Con respecto a junio de 2024 se mantiene la cobertura en las 32 entidades federativas y en los 57 Centros, mientras que se incrementó la cobertura a 106 municipios o localidades y 31 el número de Módulos Fijos.

Para el tercer trimestre de 2024 se mantendrá la cobertura en las 32 entidades federativas, en los 106 municipios o localidades y en los 33 Módulos Fijos, sin embargo, se estima una cobertura en solo 55 Centros de Atención, derivado del cierre definitivo de actividades en los Centros de Aguascalientes, San Cristóbal de las Casas y Ramos Arizpe y por la apertura del nuevo Centro "La Viga" en la Ciudad de México.

Alineación:

Objetivo 2. Acción Puntual 2.3.5 "Modernizar los procesos, sistemas y cobertura de atención al público" y con las acciones sustantivas de la Estrategia Comercial y de Atención al Público.

Logro 13. Certificación de funcionarios de PENSIONISSSTE como Asesores Previsionales

Justificación:

El 22 de febrero del 2022, se publicaron en el DOF modificaciones a las Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores, mediante las cuales nació la figura de Asesor Previsional, misma que reúne funciones de los Agentes Promotores y de los Agentes de Servicio.

Integración y Comparación:

La CONSAR y el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), diseñaron el Examen para la Certificación de Asesores Previsionales de las Administradoras de Fondos para el Retiro. En consecuencia, se diseñó y ejecutó el Programa de Formación específico de PENSIONISSSTE, dividido en cuatro fases; en dicho proceso de formación de 2022, participaron un total de 929 funcionarios de las áreas comercial y de servicios; de los cuales 926 presentaron el examen, certificándose 897 funcionarios, lo que representó una tasa de aprobación del 97%.

Cabe señalar que, las certificaciones subsecuentes obedecen a nuevas contrataciones y las realizan los postulantes por su cuenta. No obstante lo anterior, en 2023 se certificaron 162 nuevos Asesores Previsionales y se cerró el año con una plantilla de 851 funcionarios. En 2024 se certificaron 27 Asesores mismos que fueron contratados en los primeros meses del año; al cierre de junio se cuenta con 813 funcionarios certificados.

Alineación:

Objetivo 2. Acción Puntual 2.3.6 "Fortalecer las capacidades y habilidades de atención al público para ofrecer servicios oportunos, eficientes y de calidad" de la Estrategia Prioritaria 2.3 y con la acción sustantiva número 5 de la Estrategia Comercial y de Atención al Público "Formación de asesores previsionales".

Logro 14. Acciones relevantes para incentivar que los cuentahabientes de PENSIONISSSTE realicen Ahorro Voluntario

Justificación:

En la Estrategia Comercial y de Atención al Público establecida para 2022, 2023 y 2024, se diseñaron acciones específicas para incentivar a los cuentahabientes de PENSIONISSSTE a realizar Ahorro Voluntario y con esto, mejorar su tasa de reemplazo y sus condiciones de retiro. Estas acciones se ejecutaron de forma conjunta por la Fuerza Comercial y la Fuerza de Servicios.

Integración y Comparación:

Las acciones que se establecieron fueron la captación de Ahorro Voluntario a través del trámite de domiciliación (que es la aportación periódica que el cuentahabiente envía a su cuenta individual a través de una cuenta bancaria de nómina, débito o ahorro) y la realización de Aportaciones Voluntarias en distintos puntos (que son aquellas que los cuentahabientes realizan en ocasiones únicas a través de la aplicación móvil, las tiendas de conveniencia y las redes comerciales, así como, por depósitos en ventanilla bancaria).

Durante el periodo mayo a diciembre de 2022, periodo de vigencia de la ECAP 2022, se captaron 12.90 mdp, lo que representó el 198.5% respecto a la meta de 6.5 mdp para ese mismo periodo. En el periodo enero a diciembre 2023, se captaron 26.41 mdp, equivalentes al 203.1% de la meta anual de 13.00 mdp. En el avance a junio 2024, se han captado 11.18 mdp, equivalentes al 41.41% de la meta anual de 27.00 mdp.

Para el tercer trimestre de 2024 se estima una captación de 3.05 mdp, con lo cual se tendría un avance del 52.70% respecto de la meta anual.

Asimismo, se simplificaron trámites y alternativas de atención en línea y se desarrolló una calculadora Integral con tres secciones (Proyectando mi futuro, Mis finanzas Personales y Mi gasto Hormiga) para el cálculo de la pensión de los trabajadores.

Alineación:

Objetivo 2. Acción Puntual 2.3.4 "Incentivar las aportaciones voluntarias de las y los trabajadores a sus fondos de retiro" de la Estrategia Prioritaria 2.3 de las acciones sustantivas de la Estrategia Comercial y de Atención al Público.

Logro 15. Marco de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) para preparar al PENSIONISSSTE para la certificación en la Norma ISO 22301

Justificación:

Garantizar que el Fondo cuente con la suficiente capacidad para prevenir, prepararse, responder y recuperarse de eventos disruptivos.

Integración:

En 2021 comenzaron los trabajos para la implementación del nuevo Sistema o Marco de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) de PENSIONISSSTE y en enero de 2022 se presentó al Vocal Ejecutivo del Fondo, un programa de trabajo mismo que reflejaba las brechas y las acciones necesarias para la puesta en marcha del mencionado Marco (ver Anexo 7A), Implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio), lo anterior con la finalidad de obtener la certificación bajo la norma internacional ISO 22301 y hacer del Fondo la primera AFORE certificada bajo dicha norma.

Para alcanzar este logro, se establecieron 4 etapas: i) Etapa Establecimiento, ii) Etapa Implementación, iii) Etapa Monitoreo y Medición, y iv) Etapa Mantenimiento y Mejora Continua.

#### Etapa Establecimiento

En 2021 se inició, de manera general, con el establecimiento del Marco del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio del PENSIONISSSTE, y con la documentación requerida por la norma internacional ISO 22301, tales como, la Metodología para el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y la estructura del Plan de Continuidad del Negocio.

Durante el primer semestre de 2024 y en apego a lo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, se elaboró un Marco Específico para la Gestión de la Continuidad del Negocio del PENSIONISSSTE. En este Marco se establece la gobernanza requerida para llevar a cabo una gestión correcta y sólida de la continuidad del negocio, tomando como referencia el Marco para la Gestión del Riesgo Operativo (ORMF, por sus siglas en inglés) respecto del modelo de las 3 líneas de defensa para asignar de manera correcta las responsabilidades que deberán observar los participantes en la Continuidad del Negocio, antes durante y después de una contingencia. Asimismo, en el Marco Específico para la Gestión de la Continuidad del Negocio del PENSIONISSSTE se llevó a cabo la integración de todos los elementos del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, mismos que se listan a continuación:

- a. Políticas para la Gestión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- b. Metodología para el Análisis de Impacto al Negocio (Business Impact Analysis- BIA).
- c. Plan de Continuidad del Negocio (Business Continuity Plan o BCP), denominado también Plan de Recuperación de Operaciones (PRO).
- d. Plan de Recuperación de Desastres (Disaster Recovery Plan o DRP).
- e. Análisis de Riesgos de la Continuidad del Negocio (elaborado con base en lo establecido en el Marco para la Gestión del Riesgo Operativo, ORMF- por sus siglas en inglés).
- f. Plan de Administración de Respuesta a Emergencias e Incidentes (PAREI).
- g. Plan de Manejo de Crisis (PMC).
- h. Plan de Capacitación y Concientización de Continuidad del Negocio (PCCCN).
- i. Plan Anual de Pruebas de Continuidad del Negocio (PAPCN).

El Marco en referencia forma parte del Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operativo del PENSIONISSSTE, mismo que fue aprobado en la Sexta Sesión Ordinaria de los Comités de Riesgos Financieros celebrada el 27 de junio de 2024.

La Metodología para el Análisis de Impacto al Negocio (BIA), tiene como finalidad obtener el perfil de criticidad de los procesos y subprocesos operativos de las áreas, mismos que sirven de referencia para la mejora de las estrategias de continuidad, elaboración o actualización de tableros de monitoreo y establecimiento de acciones de supervisión para gestionar los riesgos de las operaciones críticas, así como llevar a cabo la elaboración de informes de resultados. En los informes de resultados se incluyen los nombres de los procesos y subprocesos identificados, la estimación de impactos, el análisis de las dependencias, los recursos necesarios para la

operación de estos, los Tiempos de Recuperación Objetivos (RTO), Puntos Objetivos de Recuperación (RPO), Niveles Mínimos de Recuperación Objetivo (MBCO) y alternativas de operación. Con esta información, se determina el nivel de criticidad de los procesos y subprocesos, para elaborar o actualizar las estrategias de recuperación en caso de una contingencia. Los resultados del análisis se presentan a los Comités de Riesgos Financieros y a la Comisión Ejecutiva.

El Plan de Recuperación de Operaciones (BCP-PRO) es un documento que se elabora para los procesos críticos en coordinación con las Subdirecciones adscritas al Fondo, en este documento se definen las actividades y estrategias para la respuesta, recuperación y reanudación de la Operación Crítica, que garantice lo mínimo indispensable para la ejecución de esta. Actualmente las Subdirecciones que cuentan con un Plan de Recuperación de Operaciones son las siguientes: Subdirección de Administración Integral de Riesgos, Subdirección de Inversiones, Subdirección de Finanzas y Administración y Subdirección de Operaciones y Sistemas.

Asimismo, durante el segundo semestre de 2024, se elaboró el Análisis de Riesgos de la Continuidad del Negocio, el cual tiene la finalidad de identificar y evaluar los principales riesgos que en materia de continuidad del negocio se encuentra expuesto el PENSIONISSSTE, para priorizarlos y establecer acciones y plantear escenarios críticos que el Fondo deberá considerar para desarrollar estrategias de recuperación de los procesos críticos del PENSIONISSSTE y con ello se pueda incrementar la resiliencia institucional.

Adicionalmente, se elaboró el Plan de Administración de Respuesta a Emergencias e Incidentes (PAREI), en el que se establece la estructura de respuesta a incidentes y emergencias del PENSIONISSSTE, este se desarrolló de acuerdo con las mejores prácticas y el conjunto de estándares con reconocimiento internacional para la continuidad del negocio establecidos en la Norma ISO 22301:2019. La versión vigente de este documento fue aprobada, en la Primera Sesión Ordinaria de 2024 de los Comités de Riesgos Financieros, celebrada el 25 de enero de 2024.

Otro de los elementos incorporados al SGCN fue el Plan de Manejo de Crisis (PMC), mismo que proporciona una guía para la gestión eficiente de la comunicación de Continuidad del Negocio ante una situación de crisis que pueda afectar negativamente la rentabilidad, reputación o capacidad de operar del Fondo y así proteger al PENSIONISSSTE. Este documento fue autorizado en la Segunda Sesión Ordinaria del año en curso de los Comités de Riesgos Financieros celebrada el 22 de febrero de 2024.

Adicionalmente, para fortalecer el Plan de Recuperación de Desastres (DRP), se coordinaron sesiones de trabajo con el personal de la Subdirección de Operaciones y Sistemas del Fondo para llevar a cabo la actualización de la versión actual (emitida el 15 de febrero de 2024) del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), considerando las adecuaciones requeridas por las Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y lo establecido en las buenas prácticas internacionales.

#### Etapa Implementación

Al cierre del segundo semestre de 2024, el avance que se tiene en la aplicación de la metodología BIA en las Subdirecciones del Fondo es del 94%:

- Inversiones (100%)
- Finanzas (100%)
- Finanzas Administración (71%)
- Administración (85%)
- Comercial (100%)
- Especializada de Atención al Público (100%)
- Operaciones y Sistemas (100%)

- Unidad de Supervisión (99%)
- Jurídica (Incluye Secretaría Técnica) (80%)
- Planeación Estratégica (94.1%).

#### Etapa Monitoreo y Medición

Una de las acciones encaminadas a la maduración del SGCN, fue establecer la ejecución de pruebas reales en la Oficina Alternativa ubicada en Metepec Estado de México, en el periodo que comprende entre agosto 2023 y abril 2024, se realizaron 12 pruebas de continuidad del negocio, el número total de recuperaciones de subprocesos fue de 815 veces, distribuidas en 95 subprocesos críticos que se han probado en la Oficina Alternativa. Para llevar a cabo estos ejercicios, se destinaron en promedio 4,584 horas distribuidas en todo el personal involucrado en las actividades realizadas antes, durante y después de los ejercicios e involucran acciones de planificación, gestión administrativa, coordinación, desarrollo de los ejercicios e análisis de resultados.

#### Etapa Mantenimiento y Mejora Continua

Dentro del Marco de Gestión Específico de Continuidad del Negocio, se denominó al Plan de Recuperación de Operaciones (PRO) también como Plan de Continuidad del Negocio - Plan de Recuperación de Operaciones (BCP-PRO) y durante el segundo trimestre de 2024 se realizó el seguimiento mensual a la actualización de las siguientes Subdirecciones del Fondo:

- Subdirección de Inversiones.
- Subdirección de Finanzas y Administración.
- Subdirección de Administración Integral de Riesgos.
- Subdirección de Operaciones y Sistemas.

Este seguimiento se lleva a cabo con la finalidad de garantizar que los Planes reflejen la realidad operativa.

Por lo que se refiere a los informes BIA, se lleva una actualización de al menos de una vez al año para las Subdirecciones siguientes:

- Subdirección de Inversiones.
- Subdirección de Finanzas y Administración.
- Subdirección de Administración Integral de Riesgos.
- Subdirección de Operaciones y Sistemas.

Adicionalmente, se aplica el proceso de mejora continua a la documentación existente, en apego a las buenas prácticas para mantener y mejorar el SGCN. En los meses siguientes se probará de manera integral el Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y se llevará a cabo un análisis para identificar la factibilidad de obtener la certificación ISO 22301 en 2025. Fuente: Subdirección de Administración Integral de Riesgos de PENSIONISSSTE, ANEXO 7A.

Alineación:

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.5 "Modernizar los procesos, sistemas y coberturas de atención al público".

Logro 16. Implementación de la metodología ASG

Justificación:

Gestionar riesgos en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) para dar cumplimiento a la normatividad aplicable,

considerando las mejores prácticas internacionales en la materia, para valorar asertivamente los riesgos de las emisiones y el impacto sobre los portafolios administrados por el Fondo. Los recursos de los cuentahabientes del PENSIONISSSTE se continuarán dirigiendo a inversiones que busquen maximizar su rendimiento en el largo plazo a un nivel de riesgo adecuado, además de incorporar a ese deber fiduciario el movilizar recursos que generen beneficios Ambientales, Sociales y de Gobernanza en la Sociedad.

#### Integración y Comparación:

En 2021, PENSIONISSSTE adoptó políticas que están relacionadas con una metodología, un procedimiento y elementos de medición para integrar factores ASG en las evaluaciones de riesgos. El procedimiento incluye un cuestionario para valorar los factores ASG de los emisores y emisiones que integran el portafolio de Deuda Corporativa y Contrapartes, así como aquellos instrumentos de deuda e instrumentos estructurados en los cuales el Fondo pretenda invertir. En 2023 se realizaron mejoras para emitir una calificación del nivel cumplimiento en relación con factores ASG de los emisores, emisiones y contrapartes, así como de Administradores de instrumentos estructurados.

Asimismo, durante mayo 2024 se llevó a cabo la modificación de éstas políticas derivado de la nueva metodología empleada por PENSIONISSSTE para la evaluación crediticia adicional de los emisores de Deuda Corporativa y Contrapartes, dentro de la cual se aprobó por los Comités de Riesgos Financieros, la inclusión de una opinión por parte de los analistas acerca de los factores ASG, la cual se basa en información confiable y apegada a los mejores estándares internacionales en materia ASG, de igual forma, con la finalidad de poder incorporar el impacto que el emisor o contraparte pudiera tener derivado del Riesgo Climático, en su Probabilidad de Default, fue aprobado adoptar una nueva metodología denominada Climate Risk provista por uno de los mejores proveedores con el que actualmente cuenta el mercado en materia ASG, con lo anterior se busca robustecer el análisis empleado para factores ASG que se integran a la evaluación crediticia interna adicional de PENSIONISSSTE.

#### Fases

Este logro implicó tres fases; la primera concluida y aprobada por los Comités de Riesgos Financieros de las SIEFORE del PENSIONISSSTE el 31 de diciembre de 2021, derivada de las modificaciones a las Disposiciones de Carácter General en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicadas el 18 de septiembre de 2019 en el DOF, en la cual los esfuerzos se enfocaron en desarrollar por primera vez Políticas para la Administración y Exposición a Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza Corporativa de la cartera de inversión de la Sociedad de Inversión y la Metodología y los elementos de medición para Integrar Factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza Corporativa en la Evaluación Crediticia Adicional.

La segunda fase fue concluida y aprobada por los Comités de Riesgos Financieros de las SIEFORE del PENSIONISSSTE el 26 de enero de 2023, con el objetivo de profundizar el otorgamiento de un mayor peso a la evaluación de los factores ASG, para instrumentos de Deuda Corporativa y para Instrumentos Estructurados y FIBRAS.

La tercera fase fue concluida y aprobada por los Comités de Riesgos Financieros de las SIEFORE del PENSIONISSSTE el 23 de mayo de 2024, con el objetivo de modificar e integrar dentro de las políticas ASG la nueva metodología de factores ASG, lo cual permitirá conocer los riesgos asociados al cambio climático y aquellos otros riesgos asociados a factores ASG.

Cabe señalar que debido a las modificaciones a las Disposiciones de Carácter General en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicadas el 16 de febrero de 2024 en el DOF, se considera una cuarta fase, que entre otros aspectos implicará la valoración de las Taxonomías Sostenibles en materia ASG existentes para la definición de la que se adoptará para la elaboración de los informes que deberán reportarse.

Fuente: Subdirección de Administración Integral de Riesgos de PENSIONISSSTE, ANEXO 7B.



**Alineación:**

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.5 "Modernizar los procesos, sistemas y coberturas de atención al público".

Logro 17. Construcción de un Modelo de Evaluación de la Calidad en la Atención a los Cuentahabientes

**Justificación:**

A inicios de la administración, se carecía de un modelo con una metodología confiable e integral para evaluar el nivel de calidad en la atención que se brinda a los cuentahabientes en los CAP, a efecto de conocer la satisfacción de los cuentahabientes y detectar oportunidades de mejora.

**Integración y Comparación:**

En abril de 2022 se elaboró el Modelo de Evaluación de la Calidad en la Atención a los Cuentahabientes que incluyó 5 factores: 1) Imagen Institucional y espacios físicos; 2) equipamiento e infraestructura; 3) talento institucional; 4) efectividad en la atención y 5) calidad en la prestación de los servicios. Asimismo, se rediseñó la encuesta aplicada a los cuentahabientes con objeto de tener una evaluación más sistemática y confiable de satisfacción. Los atributos de calidad que se evalúan en las nuevas encuestas de calidad del servicio son: 1) Información y orientación, 2) conocimiento del personal, 3) trato, 4) tiempo, 5) instalaciones e infraestructura y 6) honestidad. Es importante resaltar que la escala para calificar estos atributos es de 6 a 10.

Adicionalmente, se diseñó una herramienta de evaluación que permite determinar el porcentaje de cumplimiento del modelo por intervalos de cumplimiento que van de 0 a 64% (semáforo rojo), de 65 a 84% (semáforo amarillo) y de 85 a 100% (semáforo verde). Finalmente, se definió una metodología de seguimiento mensual para monitorear los avances en las acciones de mejora definidas.

El cumplimiento general promedio de los CAP durante 2022 fue de 73.41% (semáforo amarillo) y con la metodología de seguimiento se logró un avance en el cumplimiento a junio de 2023 de 90.14% (semáforo verde). Asimismo, de marzo a septiembre de 2023 se realizaron visitas de supervisión a 28 CAP cuyo porcentaje de cumplimiento inicial fue de 81.60% (semáforo amarillo), con la metodología de seguimiento se logró un avance de 88.34% (semáforo verde) a diciembre de 2023.

Los resultados muestran que los CAP evaluados en 2022 y 2023 han cumplido con sus acciones de mejora en la atención a los cuentahabientes, lo cual ha tenido un impacto positivo en la evaluación general de la calidad del servicio brindada a los cuentahabientes.

El promedio general de la calidad en el servicio en los 57 CAP se incrementó, pasando de 9.2 % en abril a 9.5 % en diciembre de 2022. De enero a diciembre de 2023 y de enero a junio de 2024 se ha mantenido el promedio general de la calidad en el servicio de 9.6 %. Para los meses de julio, agosto y septiembre el promedio general de la calidad en el servicio se estima en 9.5%. Fuente: Unidad de Supervisión de PENSIONISSSTE, ANEXO 8.

**Alineación:**

Objetivo 2. Estrategia 3. Acción Puntual 2.3.5 "Modernizar los procesos, sistemas y cobertura de atención al público" y la Estrategia Comercial y de Atención al Público que se instrumentó en 2022 y 2023.

Logro 18. Primera posición en el saldo promedio a partir de mayo de 2022

**Justificación:**

Durante el periodo, PENSIONISSSTE ha logrado gradualmente tener avances en el rubro del saldo promedio dentro del Sistema de

Ahorro para el Retiro, esto se ha traducido en que su imagen ante los cuentahabientes tenga mayor grado de confianza y aceptación frente a su competencia en la industria.

#### Integración y Comparación:

Durante el periodo de 2018 al primer semestre de 2024, el Fondo fue ganando una mejor posición en cuanto a saldo promedio, hasta alcanzar la primera posición desde mayo de 2022. Al 30 de junio de 2024, el Fondo logró la primera posición de la industria, con un saldo promedio en la cuenta individual de 179,314.17 pesos, monto superior en 8.79% al saldo promedio reportado en junio de 2023 (164,828.25 pesos); El segundo lugar en saldo promedio al 30 de junio de 2024 fue para Profuturo con 147,845.06 pesos; tercer lugar Inbursa 144,785.12 pesos; cuarto lugar Principal 131,001.12 pesos; quinto lugar INVERCAP 126,367.74 pesos. Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE. Informe Anual de Actividades de PENSIONISSSTE de 2018 a 2023 e Información Estadística de CONSAR al cierre de junio de 2024, ANEXOS 4A al 4F.

#### Alineación:

Objetivo 2. Estrategia prioritaria 2.3 Fortalecer al PENSIONISSSTE para ser una opción competitiva como administradora de ahorro para el retiro, a fin de contribuir a disminuir los riesgos financieros de los trabajadores, a lo largo de la línea de vida. Acción Puntual, 2.3.2 Lograr que los portafolios de las SIEFORE ofrezcan rendimientos competitivos que los ubique entre los primeros lugares del Sistema.

#### Logro 19. Incremento en el Ingreso por cobro de comisiones

#### Justificación:

Con la implementación de una estrategia comercial y de atención al público basada en 4 ejes fundamentales: i) Incrementar la captación comercial de montos y cuentas, ii) Contener la salida de montos y cuentas, iii) Mejorar la atención de trámites y servicios, iv) Impulsar la Educación Financiera y promoción de Ahorro Voluntario, se ha logrado un balance positivo en la entrada y salida de cuentas en PENSIONISSSTE, posicionándolo al cierre de junio 2024 como una de las 4 administradoras con saldo favorable.

#### Integración y Comparación:

El ingreso de comisiones por cobro de saldos administrados de cuenta individual al cierre de junio de 2024 ascendió a 1,319.84 mdp, lo que equivale a un crecimiento del 10.38% respecto al monto captado al cierre del mismo periodo de 2023 (1,195.72 mdp). Este resultado se derivó de un incremento en el precio de las acciones de los activos administrados.

En este sentido, aunado al incremento en la valuación en el precio de las acciones de los activos administrados por PENSIONISSSTE y la obtención de mejores rendimientos en cada una de sus SIEFORES, se estima que los ingresos por comisiones al cierre del ejercicio 2024 serán de 2,665.07 mdp y de 2,838.42 mdp para el cierre del 2025.

Fuente: Estados Financieros de PENSIONISSSTE al cierre de junio de 2024, Subdirección de Finanzas y Administración, ANEXO 10.

#### Alineación:

Objetivo 2. Estrategia prioritaria 2.3 Fortalecer al PENSIONISSSTE para ser una opción competitiva como administradora de ahorro para el retiro, a fin de contribuir a disminuir los riesgos financieros de los trabajadores, a lo largo de la línea de vida. Acción Puntual, 2.3.1 Mantener la comisión como la más baja del mercado.

#### Logro 20. Censo de Educación Financiera y Previsional (CEFP)

#### Justificación:

La educación e inclusión financiera son temas fundamentales en la previsión financiera de los trabajadores en todas sus etapas, tanto los que recién ingresan al mercado laboral como aquellos que están cercanos a la edad de retiro, en el CEPF se evalúan 3 temas que a su vez son constituidos por 31 subtemas relacionados con el Sistema de Ahorro para el Retiro, del total de acciones censadas en 2023, PENSIONISSSTE cumplió con el 100% del desarrollo de temas para asesorar, informar y sensibilizar sobre los principales servicios que brinda como AFORE y la importancia de ahorrar para el futuro.

Además, con 235 acciones superó en 19.3% a la administradora que ocupó el segundo sitio en número de actividades, en donde destacaron la campaña #YoTeExplico y la revista digital #AhorradorInteligente.

#### Integración y Comparación:

En el 2023, se cumplió con las 31 acciones del Censo de Educación Financiera y Previsional.

#### Alineación:

Objetivo 2. Estrategia prioritaria 2.3 Fortalecer al PENSIONISSSTE para ser una opción competitiva como administradora de ahorro para el retiro, a fin de contribuir a disminuir los riesgos financieros de los trabajadores, a lo largo de la línea de vida. Acción Puntual, 2.3.7 Llevar a cabo acciones permanentes de educación financiera entre los cuentahabientes y el público en general para fomentar el ahorro y una cultura de previsión de riesgos financieros.

#### Justificación de los principales logros

El objetivo general de la planeación institucional del PENSIONISSSTE se refiere a la definición, organización, programación y evaluación de las estrategias, acciones, metas e indicadores comprometidos y desarrollados por las diversas áreas y unidades administrativas que constituyen el Fondo, con el propósito de dar cumplimiento a la implementación de sus directrices estratégicas institucionales (Misión, Visión y Valores), así como a la eficiente ejecución del presupuesto. Los 20 logros identificados y descritos en este apartado están alineados con los objetivos, estrategias y acciones del Programa Institucional del ISSSTE, por lo que se justifica su continuidad para el segundo semestre de 2024, en virtud de que mantienen una relación directa con los indicadores y metas de las acciones sustantivas que constituyen la ECAP, así como del Plan de Labores de PENSIONISSSTE.

### IV. Recursos presupuestarios y financieros

a) El estado de los recursos presupuestarios y financieros (ingresos y egresos).

La información que se presenta en este apartado ha sido extraída de los informes de avance de la gestión financiera de los ejercicios fiscales de 2018 al primer semestre de 2024, teniendo como fuente de referencia el Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP). En los párrafos siguientes se expone lo relacionado con los ingresos y egresos del PENSIONISSSTE.

#### Ingresos

PENSIONISSSTE recibe ingresos producto de las comisiones que cobra por la administración de los recursos de las cuentas individuales e invertidos en las SIEFORE, así como por la administración de las Cuentas SAR-ISSSTE, cuyos recursos están invertidos en instrumentos gubernamentales en el Banco de México. En 2018 el Fondo cobró una comisión anual de 0.85% a las cuentas individuales, la cual disminuyó hasta 0.53% en 2021. Por la administración de Cuentas SAR-ISSSTE mantiene una comisión de 0.50% anual desde 2008. Para 2024, PENSIONISSSTE mantiene su comisión en 0.53%, sobre el saldo administrado de las cuentas individuales de los trabajadores.

Como resultado del cobro de comisiones, el PENSIONISSSTE tuvo los siguientes ingresos; 2,123 mdp en 2018; 2,315 mdp en 2019;

## INFORME DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL 2018-2024

2,584 mdp en 2020; 2,178 mdp en 2021, y para 2022 fue de 2,265 mdp. Para 2023 los ingresos producto de las comisiones de cuenta individual y SAR-ISSSTE, ascendieron a 2,445 mdp conformados de la siguiente manera; 1,944 mdp provenientes de la administración de las cuentas individuales (SIEFORE) y 501 mdp provenientes de la administración de cuentas SAR-ISSSTE. Al cierre de junio de 2024, los ingresos por comisiones representan 1,320 mdp, de los cuales 1,065 mdp provienen de la administración de las cuentas individuales y 255 mdp de la administración de cuentas SAR-ISSSTE. Para septiembre de 2024 se estiman ingresos por comisiones por 1,986 mdp; 1,604 mdp provenientes de la administración de las cuentas individuales y 382 mdp de la administración de cuentas SAR-ISSSTE.

Durante este periodo, PENSIONISSSTE ha provisionado y reinvertido el Remanente de Operación en las cuentas individuales de los trabajadores. En 2018 el monto reinvertido fue de 735 mdp, en tanto que para 2023, antes del cierre de la auditoría de los estados financieros, se provisionaron 1,028 mdp, es decir, de 2018 a 2023, se han reinvertido en las cuentas de los cuentahabientes 4,977 mdp, lo que representó un incremento de 40% en dicho periodo. Para el cierre de junio de 2024 dicho remanente asciende a 649 mdp. Para el cierre de septiembre se proyecta que el importe del remanente oscile en los 890 mdp. Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 9.

Por otro lado, para 2019 la CONSAR modificó el Régimen de Inversión para transitar de un esquema de multi-fondos a un esquema de fondos generacionales, gestionando los recursos en 10 SIEFORE obligatorias; es decir, "Se crean los Fondos Generacionales al pasar de 5 a 10 SIEFORE, lo que puso a México a la vanguardia internacional y contribuyó a que el ahorro de los mexicanos obtenga mayores rendimientos. Bajo este esquema, los recursos de cada trabajador son asignados a la SIEFORE asociada a su fecha de nacimiento y son mantenidos en esta durante la vida laboral del trabajador, maximizando así el monto de la pensión al momento de su retiro y con lo cual se minimizan las minusvalías, toda vez que los trabajadores ya no tendrán que estar cambiando de fondo cuando cumplan años". Fuente: CONSAR (julio 2022) Boletín de Prensa 11/2022. "25 años del Sistema de Ahorro para el Retiro Un sistema para todos los mexicanos".

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/737594/BP\\_11\\_2022\\_\\_25\\_an\\_os\\_del\\_SAR\\_VF.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/737594/BP_11_2022__25_an_os_del_SAR_VF.pdf)

Por lo que se refiere a los activos administrados, al cierre de 2018 se tenían 213 mil mdp; 257 mil mdp para 2019; para 2020 fueron 312 mil mdp; para 2021 fueron 352 mil mdp; 2022, los activos administrados sumaron un monto de 349 mil mdp; para 2023 los activos administrados en las SIEFORE ascienden a 397.9 mdp monto mayor en 14 % al registrado al cierre de diciembre de 2022. Al cierre de junio de 2024, los activos administrados en las SIEFORES ascienden a 411.3 mil mdp (montos calculados con los precios de las acciones de las SIEFORE registrados en la Bolsa Mexicana de Valores para el cierre del periodo). Se estima que los activos administrados, al cierre de septiembre de 2024 asciendan a 419.1 mil mdp.

Con base 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. Los montos al que ascendieron dichas reservas son de 5,586 mdp en 2018; 6,490.8 mdp en 2019; 7,373 mdp en 2020; 8,146 mdp en 2021, para 2022 fue de 8,307 mdp; al cierre de diciembre de 2023 su valor alcanzó los 8,978 mdp, lo que representa un incremento del 8% con respecto al mismo periodo de 2022. Al cierre de junio de 2024, su valor alcanza los 9,107 mdp; para septiembre de 2024, se estima que estas reservas alcancen los 9,018 mdp.

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", por otra parte establece, "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.

La variación de esta reserva está en función del total de activos netos, efecto que se ve reflejado en 2018 y 2019 cuyos montos fueron de 1,583.7 mdp y 1,979.8 mdp respectivamente. Al cierre de 2020 una reserva de 2,204.9 mdp. Para 2021 la reserva alcanzó los 2,388.5 mdp y al cierre de 2022 se provisionaron recursos por un monto de 2,412.7 mdp; para 2023 la cifra cerró en 2,610.7 mdp cifra mayor en 65% en comparación a 2018. Para junio de 2024 la cifra cerró en 2,649.9 mdp. Con base al total de activos netos proyectados para septiembre 2024, se estima que la reserva especial ascienda a 2,700.2 mdp.

## Egresos

Para 2018, el presupuesto ejercido por el PENSIONISSSTE alcanzó 1,053.3 mdp, de los cuales 73.6% se destinó a Capítulo 3000 "Servicios Generales", 24.2% al Capítulo 1000 "Servicios Personales" y 2.2% a los Capítulos 2000 "Materiales y Suministros" y 5000 "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles".

En 2019, el presupuesto ejercido por el PENSIONISSSTE alcanzó 1,072.7 mdp, de los cuales 77.3% se destinó a Capítulo 3000 "Servicios Generales", 21.5% al Capítulo 1000 "Servicios Personales" y 1.2% a los Capítulos 2000 "Materiales y Suministros" y 4000 "Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas".

Al cierre de 2020, el PENSIONISSSTE ejerció recursos por 1,125.2 mdp, cifra mayor en 5% a lo erogado el año previo, y representó un avance financiero del 96.6% con relación al presupuesto modificado para el ejercicio fiscal 2020. Para este año se implementó el indicador de eficiencia del gasto de PENSIONISSSTE, este indicador se ubicó en el mes de diciembre de 2020 en el 100%, considerando el presupuesto autorizado contra el presupuesto ejercido de los gastos de operación.

En 2021, PENSIONISSSTE reportó un gasto ejercido por 1,366.7 mdp, cifra mayor en 21.47% a lo erogado en 2020, para un avance financiero del 100% con relación al presupuesto modificado para el ejercicio fiscal 2021. Para concluir el registro del gasto en 2021, PENSIONISSSTE tuvo 2 ampliaciones presupuestales por un total de 226.70 mdp, que permitió cumplir con las obligaciones adquiridas durante el ejercicio fiscal. Respecto al indicador de eficiencia del gasto de PENSIONISSSTE, este se ubicó al 31 de diciembre de 2021 en 100%, considerando el presupuesto modificado contra el presupuesto ejercido de los gastos de operación y de inversión.

Al cierre de 2022, PENSIONISSSTE ejerció recursos por 1,279.1 mdp, 6.4% inferior a lo ejercido en 2021, esto representó un avance del 99.99% con relación al presupuesto modificado para el ejercicio fiscal 2022 (1,279.3 mdp). Para concluir satisfactoriamente las necesidades de gasto del ejercicio fiscal de 2022, PENSIONISSSTE solicitó 6 ampliaciones presupuestales durante los meses de noviembre y diciembre, las cuales fueron autorizadas en 4 ampliaciones en el SPEP por 167.48 mdp, lo que representó un avance financiero del 99%, considerando el presupuesto modificado contra el presupuesto ejercido.

Al cierre de 2023, PENSIONISSSTE ejerció recursos por 1,231.7 mdp, cifra menor a lo ejercido en 2022, lo que representó un avance financiero del 99.89% con relación al presupuesto modificado para el ejercicio fiscal 2023.

Lo anterior, es resultado de las líneas de acción que fueron implementadas para la operación durante la gestión de 2022 a 2023, en resumen:

- Se completó la plantilla de personal en el Departamento de Control del Gasto para hacer más eficiente el proceso de revisión y elaboración de Cuentas por Liquidar Certificadas.
- Se solicitó a las Subdirecciones del PENSIONISSSTE que con base en el techo presupuestal asignado se ajustaran los servicios que necesitan para hacer frente a la operación que requiere el Fondo, permitiendo un mejor control de las suficiencias presupuestales otorgadas y una distribución eficiente del recurso.

- Se informa cada mes al Órgano Interno de Control del ISSSTE, de las adecuaciones compensadas que se ejecutan durante el periodo.
- Se implementó el seguimiento al indicador del ejercicio del gasto para vigilancia del ejercicio de los recursos en tiempo y forma, así como de su aplicación en el Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal.
- Se continuó con el seguimiento a las comprobaciones de recursos otorgados anticipadamente para viáticos, boletos de avión y fondo de apoyo administrativo.

Al 30 de junio de 2024, PENSIONISSSTE ejerció recursos por 606.78 mdp, cifra mayor en 29.67% a lo erogado en el mismo periodo del año pasado, y representa un avance financiero del 78.25% con relación al presupuesto modificado para el ejercicio fiscal 2024. Respecto al indicador de eficiencia del gasto sin incluir el Capítulo 1000, se observó un avance del 67.25%.

Al cierre de septiembre de 2024, PENSIONISSSTE tiene un presupuesto programado para ejercer en gastos de operación de 460.13 mdp (sin incluir el capítulo 1000) de conformidad con los instrumentos jurídicos registrados en el Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal, si se incluye el capítulo 1000 el presupuesto programado ascendería a 1,009 mdp.

Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 10. Egresos (SPEP).

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

No aplica. Es necesario señalar que, de acuerdo con el Art. 22 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el que se señala que "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 Presupuestario 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 el Fondo no elabora, integra, ni reporta dicha 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, entidad o empresa productiva del Estado.

No aplica. Cabe señalar que, PENSIONISSSTE es un Órgano Desconcentrado del ISSSTE, por lo tanto, no cumple con las características para que se le asignen recursos. El Fondo de conformidad con los artículos 107 y 108 de la L ISSSTE está obligado a ser autosuficiente, garantizando que los costos de administración sean cubiertos únicamente con las comisiones cobradas por la administración de los recursos de los trabajadores, tanto de la cuenta individual como del SAR-ISSSTE, y no recibe transferencias del Gobierno Federal o del ISSSTE.

## V. 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; incluidos los pasivos contingentes.

La Estructura Orgánica del PENSIONISSSTE, fue aprobada y registrada con fecha de vigencia a partir del 22 de enero de 2018, mediante los oficios SSFP/408/0229/2018 y SSFP/0408/DGOR/0367/2018 de la Secretaría de la Función Pública y está integrada en su estructura jerárquica superior por una Vocalía Ejecutiva; 9 Subdirecciones: 1) Subdirección de Inversiones; 2) Subdirección de Operaciones y Sistemas; 3) Subdirección de Finanzas y Administración; 4) Subdirección de Administración Integral de Riesgos; 5) Subdirección Especializada de Atención al Público; 6) Subdirección Comercial; 7) Subdirección Jurídica; 8) Subdirección de Planeación

Estratégica; 9) Subdirección de Supervisión, así como una Contraloría Normativa; ello, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Asimismo, respecto a los cambios estructurales y operativos, en marzo de 2023 se envió a la Subdirección de Personal del ISSSTE la propuesta de modificación de la estructura orgánica del Fondo, la cual obedece a las nuevas necesidades de operación. Cabe señalar que, los cambios propuestos no tendrán ningún impacto presupuestario. Asimismo, en alineación a los cambios estructurales y operativos, se llevó a cabo el proyecto de actualización del Reglamento Orgánico del Fondo. Se prevé obtener la autorización de ambos proyectos en 2024.

La plantilla del Fondo en 2018 estaba integrada con un total de 635 plazas (271 plazas de mando y 364 plazas de enlace) de estructura. En el ejercicio 2019 el ISSSTE asignó 3 plazas eventuales al Fondo, derivado de las medidas de austeridad de no ocupar las plazas de asesores (oficio No. SP/2234/2019 y oficio No. SP/3592/2019). Asimismo, en el ejercicio 2022, con motivo de la reforma a los servicios de subcontratación en la Administración Pública Federal, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó a PENSIONISSSTE la asignación de 1,507 plazas de carácter eventual para la integración de la fuerza comercial y de atención al público, de las cuales sólo 704 contaban con respaldo presupuestal (oficio No. DNAYF/SP/1710/2022). Al cierre del ejercicio 2023, la plantilla vigente del personal del Fondo se conformó por un total de 1,342 plazas (635 plazas son de estructura y 707 plazas eventuales) distribuida de la siguiente manera: Plazas de estructura: 1 de nivel superior, 270 de nivel medio y 364 de nivel enlace. Plazas eventuales: 457 de nivel medio y 250 de nivel enlace. Por lo que corresponde al periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024, la estructura del Fondo no ha tenido cambios respecto a lo reportado al cierre del ejercicio 2023, y no se prevén cambios a septiembre de 2024. Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXOS 11A y 11B.

Pasivos Contingentes.

El Fondo tiene identificados 34 expedientes laborales sujetos a un proceso ante una autoridad laboral, distribuidos de la siguiente manera: en 2012 (1) con un importe de \$1,808,700.30; en 2013 (2) con un importe de \$4,049,607.02; en 2016 (1) con un importe de \$188,936.64; en 2017 (3) con un importe de \$844,088.76; en 2018 (3) con un importe de \$1,916,962.44; en 2019 (3) con un importe de \$2,863,852.80; en 2020 (3) con un importe de \$1,008,375.04; en 2021 (4) con un importe de \$1,772,551.84; en 2022 (8) con un importe de \$3,402,235.52; en 2023 (6) con un importe de \$2,119,120.16 y finalmente, al 30 de junio de 2024 no se tienen juicios que reportar que se encuentren en estado de pronta ejecución, por lo que el total representa un monto de \$19,974,430.52. Adicionalmente, para 2024 se cuenta con (2) juicios contenciosos administrativos en proceso, por un monto total de \$44,983,819.27. Total del pasivo contingente: 36 expedientes que representan \$64,958,249.79.

Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración y Subdirección Jurídica de PENSIONISSSTE, ANEXO 11C.

b) La relación de puestos de libre designación, designación directa, en su caso, los de gabinete de apoyo, área de apoyo técnico y sujetos a la normativa que regule el servicio profesional de carrera que corresponda.

No aplica. De conformidad con el Acuerdo 36.1316.2008 de la Junta Directiva del ISSSTE, en PENSIONISSSTE no se aplica la normatividad que regula el Servicio Profesional de Carrera.

c) La referencia a las condiciones generales de trabajo o del contrato colectivo de trabajo o sus equivalentes.

PENSIONISSSTE al ser un Órgano Desconcentrado rige sus condiciones de trabajo en apego a las disposiciones que establece el ISSSTE y al marco jurídico siguiente:

Ley del Instituto de Seguridad y Servicio 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 las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.

## VI. Los recursos materiales

a) La situación de los bienes muebles e inmuebles.

La descripción de los Recursos Materiales en PENSIONISSSTE, se hará con base al orden y clasificación establecida en los Lineamientos en la materia, misma que a continuación se expone: a) la situación de los bienes muebles; b) bienes inmuebles y, c) las contrataciones públicas. Cabe señalar que, la situación de los bienes muebles e inmuebles y su control se realiza mediante el Sistema de Control de Bienes Muebles (SICOBIM) del ISSSTE, por lo que, dicho inventario está integrado al inventario general del ISSSTE, toda vez que el PENSIONISSSTE no cuenta con patrimonio propio.

Bienes muebles:

### •Mobiliario y equipo de oficina

En 2018, el Fondo contaba con un total de 8,677 bienes muebles, asignados en 52 Centros de Atención al Público y en las Oficinas Centrales. En 2021 se llevó a cabo la compra de 2,054 bienes de activo fijo, quedando al 31 de diciembre de 2023 un total de 10,731 bienes muebles, al 30 de junio de 2024 se encuentra en proceso de baja 157 bienes.

En julio de 2024, el ISSSTE autorizó la baja del inventario de 157 bienes no susceptibles de aprovechamiento y en agosto, se inició el procedimiento para la baja de 100 bienes adicionales, que dado el proceso que se debe realizar se estima que se autorice por el ISSSTE hasta octubre del presente año. En este sentido, se tiene la proyección que en septiembre de 2024 se tendrá un inventario de 10,574 bienes muebles. Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 12A.

### •Parque vehicular

En cumplimiento con los programas operativos de las diversas Unidades Administrativas y con las medidas de austeridad y disciplina del gasto, PENSIONISSSTE, cuenta con 6 vehículos asignados por el ISSSTE: 4 modelo Renault, 1 Camioneta Dodge Journey y 1 Camioneta de pasajeros tipo Van, marca FOTON, cuyo contrato de arrendamiento administra el ISSSTE. Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 12B.

Bienes inmuebles:

PENSIONISSSTE, cuenta con Centros de Atención al Público (CAP) para realizar sus operaciones y brindar servicios a los cuentahabientes, los cuales se encuentran instalados tanto en oficinas compartidas con el ISSSTE, como en inmuebles arrendados.

En 2018 se contaba con 52 CAP; para 2021 se abrieron cuatro nuevas oficinas, todas ellas en instalaciones de tiendas SuperISSSTE, iniciando con Villa Coapa (marzo), Guadalajara (abril), Culhuacán (mayo) y Aguascalientes (junio), cerrando el ejercicio



con 56 sucursales; para 2022 iniciaron operaciones dos nuevas oficinas, en Ciudad Valles, San Luis Potosí y en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, esta última dentro de las instalaciones de la tienda SuperISSSTE, mientras que, en octubre de ese mismo año, debido al proceso de supresión de tiendas SuperISSSTE, se cerró permanentemente la oficina de Vértiz, concluyendo ese año con 57 CAP; durante 2023, concretamente en noviembre, por conclusión del contrato de arrendamiento se cerró permanentemente el CAP Iztapalapa, Ciudad de México, mientras que en diciembre de ese mismo año se inauguró la sucursal de León, Guanajuato, terminando nuevamente con 57 oficinas.

Al 30 de junio de 2024 PENSIONISSSTE contaba con 57 CAP. En julio del mismo año se inauguró el CAP La Viga en la Alcaldía Iztapalapa de la Ciudad de México; y se cerraron permanentemente tres sucursales: Aguascalientes (julio 2024) y San Cristóbal de las Casas (agosto 2024) y Ramos Arizpe (agosto 2024); las primeras dos derivado del proceso de supresión de tiendas SuperISSSTE, la última derivado de un estudio de costo-beneficio, en el que se determinó que, por la cercanía con otra Oficina de Atención al Público (Saltillo), no es viable continuar con esta. Al mes de agosto 2024, según el "Reporte de Contingencia de Oficinas" se tiene un registro de 56 CAP y para el 30 de septiembre del 2024, se tiene una estimación de 55 Centros.

A continuación, se presenta el listado de sucursales por entidad federativa, indicando el número de CAP instalados en cada una de estas:

Al 30 de junio de 2024 (57 CAP)

Aguascalientes (2); Baja California (2); Baja California Sur (1); Campeche (1); Chiapas (3); Chihuahua (2); Ciudad de México (6); Coahuila (2); Colima (1); Durango (2); Estado de México (5); Guanajuato (2); Guerrero (1); Hidalgo (1); Jalisco (2); Michoacán (1); Morelos (1); Nayarit (1); Nuevo León (2); Oaxaca (1); Puebla (1); Querétaro (2); Quintana Roo (2); San Luis Potosí (2); Sinaloa (1); Sonora (2); Tabasco (1); Tamaulipas (2); Tlaxcala (1); Veracruz (2); Yucatán (1); y Zacatecas (1).

Estimadas al 30 de septiembre de 2024 (55 CAP)

Con la apertura del CAP La Viga (julio) y los cierres de CAP Aguascalientes SuperISSSTE (julio), San Cristóbal de las Casas (agosto) y Ramos Arizpe (agosto), a continuación, se presenta el listado estimado de sucursales por entidad federativa:

Aguascalientes (1); Baja California (2); Baja California Sur (1); Campeche (1); Chiapas (2); Chihuahua (2); Ciudad de México (7); Coahuila (1); Colima (1); Durango (2); Estado de México (5); Guanajuato (2); Guerrero (1); Hidalgo (1); Jalisco (2); Michoacán (1); Morelos (1); Nayarit (1); Nuevo León (2); Oaxaca (1); Puebla (1); Querétaro (2); Quintana Roo (2); San Luis Potosí (2); Sinaloa (1); Sonora (2); Tabasco (1); Tamaulipas (2); Tlaxcala (1); Veracruz (2); Yucatán (1); y Zacatecas (1).

Fuente: Subdirección Especializada de Atención al Público y Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 13.

b) Las contrataciones públicas, precisando, su estado, vigencia, montos, garantías vigentes, pagos efectuados y pendientes.

En el periodo de 2018 a junio de 2024, PENSIONISSSTE ha realizado diversas contrataciones nacionales e internacionales, al amparo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como de la Ley General de Bienes Nacionales y que a continuación se enlistan:

Contrataciones Públicas 2018

Licitación pública 12; Adjudicación directa 60; Invitación cuando menos a tres personas 20; Internacionales 6; Arrendamientos CAP 21; Total de Contrataciones 119.

**Contrataciones Públicas 2019**

Licitación pública, 30; Adjudicación directa, 62; Invitación cuando menos a tres personas, 10; Internacionales, 11; Arrendamientos CAP, 8; Total de Contrataciones 121.

**Contrataciones Públicas 2020**

Licitación pública, 21; Adjudicación directa, 42; Invitación cuando menos a tres personas, 6; Internacionales, 6; Arrendamientos CAP, 5; Total de Contrataciones 80.

**Contrataciones Públicas 2021**

Licitación pública, 21; Adjudicación directa, 64; Invitación cuando menos a tres personas, 9; Internacionales, 2; Arrendamientos CAP, 29; Total de Contrataciones 125.

**Contrataciones Públicas 2022**

Licitación pública, 11; Adjudicación directa, 53; Invitación cuando menos a tres personas, 5; Internacionales, 3; Arrendamientos CAP, 26; Total de Contrataciones 98.

**Contrataciones Públicas 2023**

Licitación pública, 7; Adjudicación directa, 44; Invitación cuando menos a tres personas, 8; Internacionales, 3; Arrendamientos CAP, 11; Total de Contrataciones 73.

**Contrataciones Públicas al 30 de junio de 2024**

Licitación pública, 3; Adjudicación directa, 34; Invitación cuando menos a tres personas, 1; Internacionales, 6; Arrendamientos CAP, 13; Total de Contrataciones: 57.

Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 14.

**VII. Tecnologías de la información****1. Infraestructura Tecnológica**

La Ley del Sistema de Ahorro para el Retiro establece en su artículo 18 que, "las administradoras deberán efectuar todas las gestiones que sean necesarias, para la obtención de una adecuada rentabilidad y seguridad en las inversiones de las sociedades de inversión que administren. En cumplimiento de sus funciones, atenderán exclusivamente al interés de los trabajadores y asegurarán que todas las operaciones que efectúen para la inversión de los recursos de dichos trabajadores se realicen con ese objetivo". Entre estas gestiones se encuentra, la integración de la infraestructura tecnológica que es necesaria para atender las transacciones propias de su operación e interacción con los cuentahabientes.

PENSIONISSSTE, con la infraestructura tecnológica con la que cuenta, actualmente da cumplimiento a la regulación establecida por la CONSAR en materia de operaciones, además de observar las normas de operación de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro administrada por PROCESAR, así como "Las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal".

En ese contexto, PENSIONISSSTE en materia de tecnologías de la información, dispone de un centro de datos principal de máxima seguridad, ubicado en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157, Col. Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón Ciudad de México, el cual

está certificado por la Asociación Internacional de Expertos en Salas de Informática, Autoridad Global de Centro de Datos (International Computer Room Experts Association, Data Center Global Authority), toda vez que cumple con la Norma Internacional para la Construcción de Centros de Cómputo ICREA-Std-2015.

Cabe destacar que, la infraestructura tecnológica ha tenido servicios de mantenimiento preventivo menor y soporte a las plataformas tecnológicas, mismos que se encuentran operables hasta el momento, y se describen a continuación:

#### Centro de Datos Principal

- 20Servidores
- 4Unidades Almacenamiento
- 2Servidores de Respaldo
- 7Switches de Datos de Área Local
- 7Gabinetes
- 4Routers
- 2Equipos de Análisis Forense
- 2Soluciones de Seguridad de Acceso Siem
- 1Firewall de Protección a Base de Datos
- 1Firewall de Protección para Aplicaciones Web
- 4Firewall Perimetrales Principales
- 1Solución de Seguridad Forti Analyzer
- 7Equipos de Gestión de Seguridad de Área Perimetral (Consolas)
- 1Equipo de Encriptación de Alta Seguridad (Hsm)
- 2Balanceadores

#### Centro de Datos Alterno

- 7Servidores
- 2Unidades de Almacenamiento
- 1Servidor de Respaldo
- 2Switches de Datos de Área Local
- 2Gabinetes
- 4Routers
- 2Firewalls Perimetrales Secundarios

Asimismo, PENSIONISSSTE, alberga la infraestructura tecnológica del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), en el Centro de Datos Alterno, ubicado en la Carretera Estatal 431 Km 2+200 Lote 79, Col. Hacienda la Machorra, Parque Tecnológico Innovación Querétaro, El Marqués Qro., el cual cuenta con la Certificación Platino Nivel V MX-258-2022 y cumple con la Norma Internacional para la Construcción de Centros de Cómputo ICREA-Std-131-2021.

Durante el periodo de 2018 al cierre de junio de 2024, PENSIONISSSTE ha emprendido diversas acciones para cumplir con los objetivos del Centro de Datos Principal y Alterno, así como con un Plan de Recuperación ante Desastres DRP, dichas acciones han permitido mantener la infraestructura tecnológica, configuración y mantenimiento de sistemas operativos, bases de datos, almacenamiento, respaldo, licenciamiento, monitoreo lógico y físico, soporte técnico y de operación que incluyen servicios de réplica, redundancia y actualización.

En 2023, PENSIONISSSTE aprovisiono la Oficina o Sala Alternativa ubicada en el Municipio del Metepec Toluca, a una distancia no mayor a 50KM respecto a la ubicación de la Oficina Principal del PENSIONISSSTE Magnasur, con el objetivo de trasladar al personal crítico

de la operación sustantiva del Fondo en el menor tiempo posible y que esta pueda continuar operando, misma que se encuentra adecuada con las siguientes características:

- 20 estaciones de trabajo de última generación
- 20 pantallas extensibles
- 20 unidades de grabación de CD/DVD
- 5 líneas telefónicas
- 1 multifuncional
- 1 SW de comunicación
- 1 FW de Seguridad de Área Perimetral
- 1 servicio de Internet redundante de 100MB

#### Contratos de Servicios de Infraestructura Tecnológica

Durante el periodo de 2018 a junio de 2024, el Fondo ha ejercido el siguiente presupuesto en materia de tecnologías de la información, respecto a su Centro de Datos Principal y Alterno:

2016. PENSIONISSSTE-AD-005/2016

oServicio: Computo Empresarial

oMonto IVA Incluido: \$124,788,860.64

oVigencia: 01/02/2016 al 31/12/2018

2019. PENSIONISSSTE-LPN-041/2019

oServicio: Computo Empresarial

oMonto IVA Incluido: \$48,720,000.00

oVigencia: 26/06/2019 al 31/12/2019

Convenio Modificatorio

oServicio: Computo Empresarial

oMonto IVA Incluido: \$3,336,080.00

2020. PENSIONISSSTE-AD-015/2020

oServicio: Computo Empresarial

oMonto IVA Incluido: \$27,840,000.00

oVigencia: 13/03/2020 al 31/12/2020

2021. PENSIONISSSTE- LPN-026/2021

oServicio: Mantenimiento de la infraestructura de los Centros de Datos del PENSIONISSSTE

oMonto IVA Incluido: \$15,138,000.00

oVigencia: 27/04/2021 al 31/12/2021

Convenio Modificatorio

oServicio: Mantenimiento de la infraestructura de los Centros de Datos del PENSIONISSSTE

oMonto IVA Incluido: \$2,691,199.93

2022. PENSIONISSSTE- INN3P-034/2022

oServicio: Mantenimiento de la infraestructura de los Centros de Datos del PENSIONISSSTE

oMonto IVA Incluido: \$19,981,000.00

oVigencia: 04/08/2022 al 31/12/2022

Convenio Modificatorio

oServicio: Mantenimiento de la infraestructura de los Centros de Datos del PENSIONISSSTE

oMonto IVA Incluido: \$3,996,200.00

2023. PENSIONISSSTE-INN3P-001/2023

oServicio: Mantenimiento de la infraestructura de los Centros de Datos del PENSIONISSSTE

oMonto IVA Incluido: \$19,770,779.00

oVigencia: 13/02/2023 al 31/12/2023

Convenio Modificatorio

oServicio: Mantenimiento de la infraestructura de los Centros de Datos del PENSIONISSSTE

oMonto IVA Incluido: \$4,801,324.15

2024. Servicio: Mantenimiento de la infraestructura de los Centros de Datos del PENSIONISSSTE

oMonto IVA Incluido: \$86,736,888.58

oVigencia: 24/05/2024 al 31/12/2024

2024. Servicio De Infraestructura y Plataforma para el Repositorio Central de Información Estratégica en la Nube de Oracle

oMonto IVA Incluido: \$7,513,602.69

oVigencia: 17/05/2024 al 31/12/2024

2024. Licencias de Derechos de uso de Productos de Software Microsoft, y de Software Assurance, así como Soporte Premier

oMonto IVA Incluido: Máximo \$27,646,652.57, Mínimo \$25,057,196.54

oVigencia: 01/06/2024 al 31/05/2025

Con el objetivo de mantener un estatus actualizado en tiempo y forma de los servicios que el Fondo brinda a los cuentahabientes, PENSIONISSSTE, en el mes de mayo del presente año, llevó a cabo la contratación del "Servicio de Infraestructura y Plataforma para el Repositorio Central de Información Estratégica en la Nube de Oracle. Asimismo, el PENSIONISSSTE, en el mismo mes, llevó a cabo la contratación del "Licencias de derechos de Uso de Productos de Software Microsoft, y de Software Assurance, así como Soporte Premier", al amparo del contrato marco para la contratación de servicios y adquisición de productos de Licenciamiento Microsoft bajo un esquema de suscripción, actualización y soporte o nuevas licencias, en un esquema de mínimos y máximos, para la continuidad del uso de dicho licenciamiento y aprovechamiento de la ofimática.

## 2. Planes de Continuidad del Negocio y Servicios a Cuentahabientes

Al cierre de junio de 2024, PENSIONISSSTE cuenta con los siguientes Planes de Continuidad del Negocio: (1) BCP, (Business Continuity Plan) Plan de Continuidad del Negocio; (2) PRO, Planes de Recuperación de Operaciones; (3) DRP, (Disaster Recovery Plan) Plan de Recuperación en caso de desastre. El PENSIONISSSTE hasta el 2023, se aseguró que los planes, políticas y procedimientos de Continuidad del Negocio fueran consistentes y efectivos, realizando pruebas periódicamente bajo procesos de validación de los componentes previstos en el BCP, que buscan asegurar que las estrategias definidas provean resultados de

respuesta y recuperación de la operación dentro de plazos óptimos, considerando los escenarios de interrupción.

Por lo que se refiere a los Planes de Recuperación de Operaciones (DRO) y de Recuperación de Desastres (DRP) del Fondo, de 2019 al cierre de junio de 2024 se realizaron pruebas integrales, alcanzando una efectividad global satisfactoria, valorando elementos en comunicación, funcionamiento y configuración de las estaciones de trabajo, recuperación de los subprocesos críticos, tiempos de recuperación, y ejecución de los subprocesos críticos.

Los resultados de las pruebas integrales fueron los siguientes:

- En 2019 – 1 prueba, con participación 26 servidores públicos, incluyendo el personal crítico;
- En 2020 – 1 prueba, con participación 17 servidores públicos, incluyendo el personal crítico;
- En 2021 – 1 prueba, con participación 10 servidores públicos, incluyendo el personal crítico;
- En 2022 – 1 prueba, participación 38 servidores públicos, incluyendo el personal crítico;
- En 2023 – 07 pruebas realizadas entre junio y diciembre, con la participación en promedio de 27 servidores públicos, incluyendo el personal crítico.

Al cierre de junio de 2024, se han realizado 5 pruebas con participación 23 servidores públicos, incluido personal crítico, y se tiene previsto 3 pruebas adicionales al cierre de septiembre de 2024. Estas pruebas están enfocadas a asegurar la continuidad del negocio y de los servicios que se brindan a los cuentahabientes, como la atención de tramites incluyendo los nuevos servicios que son parte de la estrategia de atención al público y están a disposición de los cuentahabientes a través de la página de PENSIONISSSTE, como son; la descarga del estado de cuenta digital; la constancia de retención del ISR por aportaciones y chatbot donde los cuentahabientes podrán recibir orientación de las principales dudas con la opción de chatear de manera directa con una operadora, así como, una calculadora integral, la cual permite estimar, bajo ciertos supuestos, cuál podría ser la pensión o ahorro al finalizar la vida laboral del trabajador.

### 3. Situación de los sistemas de cómputo, software, licencias, certificados de seguridad y patentes

PENSIONISSSTE administra los siguientes contratos, algunos a través del ISSSTE y otros con recursos propios del Fondo:

#### •Equipo de cómputo

En cuanto a la infraestructura de equipos de cómputo en las Oficinas Centrales y en las Oficinas de Representaciones de Atención al Público, está conformada por 419 equipos de cómputo de escritorio propios y de arrendamiento; (1) Equipo de cómputo de escritorio: (a) 405 PC de escritorio distribuidas en las 32 Entidades Federativas; b) 32 equipos de cómputo portátiles (Lap Top), una por cada entidad federativa; (c) 102 equipos de cómputo portátiles (Lap Top) para la Fuerza Comercial; (d) 137 equipos de cómputo portátiles (Lap Top) y 35 equipos de escritorio para el Edificio de Magna Sur; y 5 equipos Mac en el Edificio de Magna Sur. Fuente: Subdirección de Operaciones y Sistemas de PENSIONISSSTE, ANEXO 15.

Los contratos del equipo de cómputo durante el periodo son los siguientes:

#### Contrato / Vigencia

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-007/2021 CONECTA / 19/02/2021 AL 18/02/2023

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-006-2021 STE / 19/02/2021 AL 18/02/2023

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-003-/2021 SYNEX / 19/02/2021 AL 18/02/2023

#### Convenios modificatorios

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-007/2021 CONECTA / 19/02/2023 AL 14/07/2023

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-006-2021 STE / 19/02/2023 AL 14/07/2023

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-003-/2021 SYNEX / 19/02/2023 AL 14/07/2023

CONTRATO INN3-043 2023 EPE / 31/08/2023 AL 31/07/2025

CONTRATO INN3P-042 2023 CONECTA / 31/08/2023 AL 31/07/2025

CONTRATO INN3P-044 2023 NAC / 31/08/2023 AL 31/07/2025

#### •Red LAN y WLAN

En las diferentes representaciones el equipamiento corresponde a infraestructura del ISSSTE, para la red de área local (LAN), Red de área amplia (WLAN) y la Red de Voz que son administrados por el ISSSTE.

Para la red extendida se ha estado realizando la migración a otro Carrier, es decir se ha evitado ingresar a la red MPLS del ISSSTE, a finales de 2023 se tuvo un avance del 88% de los sitios migrados a una red independiente, adicionalmente se realizaron redes de área local propias del PENSIONISSSTE, con lo anterior se mejoraron los tiempos de acceso a los servicios del PENSIONISSSTE, mejorando en más del 100% la atención a los cuentahabientes del PENSIONISSSTE, reduciendo los tiempos de atención drásticamente, ya que de atender 5 trámites al día pasaron a atender más de 10 trámites en un par de horas.

A finales de mayo de 2024 se migro el total de los CAP a una red diferente del ISSSTE, haciendo al PENSIONISSSTE independiente, con lo que se tiene una mejor atención al cuentahabiente para el acceso a los servicios que se ofrecen. Fuente: Subdirección de Operaciones y Sistemas de PENSIONISSSTE, ANEXO 16.

Por lo que se refiere a la infraestructura de la red de Área Local (LAN) en el mes de abril de 2024, el ISSSTE llevó a cabo una licitación en la cual se hizo el reemplazo de algunos elementos de la infraestructura del PENSIONISSSTE, en particular el Switch Core, un Firewall y 2 Switches de acceso, con lo que se renovó la infraestructura de la red LAN, haciendo nuestra red más rápida y eficiente.

#### •Licenciamiento Microsoft

Al cierre de junio de 2024, en cuanto a la paquetería, se dispone de las siguientes licencias: a) Premier Base 0, 1 Componente; 30 horas de Resolución de Problemas; 90 horas, de Administración de la Entrega de Soporte Extendido; 3 optimizaciones en sitio; 1 paquete de Add-on Premier Preventivo con 770 unidades y 1,400 Unidades de Soporte Proactivo.

Adicionalmente, se opera con un sistema de gestión de negocio con la herramienta de colaboración de Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management (CRM), el cual optimiza la operación y suministra el apoyo preciso y tangible a los servidores públicos del Fondo, cabe señalar que esta herramienta de gestión de negocio es una disposición obligatoria de la CONSAR.

Asimismo, se cuenta con servicios en línea para escritorios y colaboración a través de la herramienta TEAMS de Microsoft con 362 licencias.

Cabe destacar que, en el periodo de 2018 a junio de 2024, se implementó una Mesa de Servicios, con la finalidad de contar con un sistema centralizado que permita al área de Tecnologías de la Información registrar y dar el seguimiento hasta el cierre, durante el ciclo de vida de los incidentes y solicitudes de servicio, asimismo, se crearon reportes relacionados a los incidentes y solicitudes de servicio para la toma de decisiones y acciones en busca de la mejora continua.

Los contratos celebrados con Microsoft son los siguientes:

Contrato / Vigencia

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-110/2016 MICROSOFT / 23/11/2016 AL 31/10/2019

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-024/2020 MICROSOFT / 30/04/2020 AL 31/03/2021

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-022/2021 MICROSOFT / 01/04/2021 AL 31/03/2022

Convenio Modificatorio

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-022/2021 MICROSOFT/ 01/04/2022 AL 31/05/2022

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-028/2022 MICROSOFT/ 08/07/2022 AL 31/05/2023

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-038-2023 MICROSOFT/ 01/06/2023 AL 31/05/2024

Fuente: Subdirección de Operaciones y Sistemas de PENSIONISSSTE, ANEXO 17.

#### 4. Servicio Integral de Registro Traspaso (SIRT)

A través de los Asesores Previsionales autorizados, se brinda un Servicio Integral de Registro y Traspaso, que permite operar el Registro y Traspaso de la AFORE. Al cierre de junio de 2024, operan los Registros y Traspasos de cuentas individuales mediante el uso de tabletas electrónicas equipadas con el Software de Enrolamiento de Trabajadores y kits Biométricos (lectura de huella) que cumplen con las características tecnológicas determinadas en las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. Dicho servicio involucra la operación de los flujos definidos como el pre-registro, registro y traspaso de cuentas individuales, así como las transacciones para obtener las validaciones de identidad de los trabajadores a través de documentos y elementos biométricos (huellas digitales).

El SIRT suma nuevas tecnologías y mecanismos de seguridad para garantizar la información de tal forma que pueda ser usada y consultada a través de la consola de administración y los elementos que se relacionan con ésta, como el CRM; dichas transacciones hacia PROCESAR e INE, CAT, Chat online, Biblioteca de Soluciones (base de conocimiento), Mesa de Control, Mesa de Ayuda y Sistema de Administración de Equipos Móviles.

Los contratos de la Solución Integral de Registro y Traspaso son los siguientes:

Contrato / Vigencia

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-065/2019 SIRT / 30/10/2019 AL 31/05/2022

Convenio Modificatorio

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-065/2019 SIRT / 01/06/2022 AL 30/11/2022

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-018/2023 SIRT / 22/03/2023 AL 31/12/2023

Convenio Modificatorio

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-018/2023 SIRT / 01/01/2024 AL 24/02/2024

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-042 2024 SIRT / 03/06/2024 AL 31/12/2024

#### 5. Sistema de Administración de Cuentas Individuales (SACI SAFRE)

En 2019 se promovió la creación de Fondos Generacionales – Consultas Generales SAFRE, donde se realiza en apego a la



normatividad vigente, la actualización al Sistema de Administración de Cuentas Individuales (SACI).

Al cierre de junio de 2024, PENSIONISSSTE cuenta con el servicio para la actualización y mantenimiento del Sistema Central Operativo con que opera, denominado "Sistema de Administración de Fondos para el Retiro", en el que operan los módulos: Administración de la Cuenta, Registro y Traspaso de Cuentas, Retiros y Recaudación de Aportaciones; a fin de atender requerimientos de nueva funcionalidad que dan respuesta a la normativa emitida por la CONSAR, las fallas y/o los requerimientos de mejora para atender aspectos particulares de la operación, que permiten contar con los tiempos de respuesta operativos y de servicio que proporcionan una atención eficaz y oportuna a los cuentahabientes, lo que garantiza los niveles de servicio y permiten dar respuesta oportuna para soportar la interacción que tiene el Sistema Central Operativo con las demás aplicaciones interactuando con los mismos, así como la flexibilidad para la integración de nuevas tecnologías que se requieran o tendencia del mercado, así como la supervisión y optimización de éste para implementar mejoras en el rendimiento y compatibilidad.

Asimismo, a través de Sistemas de terceros se operan los siguientes aplicativos: 1) APP Móvil, Registros y Traspasos en línea, 2) Accesar para diferentes trámites que se brindan a los cuentahabientes, responsable PROCESAR, área usuaria Atención al Público y Comercial.

Otros sistemas utilizados por áreas del PENSIONISSSTE son: 1) Mizar, Sistema de Contabilidad, responsable Jefatura de Servicios de Finanzas, área usuaria Subdirección de Finanzas y Administración; 2) Gestión de Proceso de Riesgos; 3) GUIA, Gestión Única de Información Administrativa, responsable Jefatura de Servicios de Jurídico, área usuaria, Subdirección Jurídica; 4) Fuerza Comercial; 5) SAEP, Sistema de Atención Especializada al Pensionado, confirmación de Cuentas Recibidas en el archivo de RBP del Décimo Transitorio, área responsable y usuaria Subdirección Especializada de Atención al Público; 6) CAP, Sistema de Control de Acceso de Personas, responsable, Jefatura de Servicios Administrativos, área usuaria, Subdirección de Finanzas y Administración; 7) COFIDE, Sistema de Timbrado de la nómina de PENSIONISSSTE; 8) SACI, Sistema de Administración de Cuentas Individuales; 9) SEAP, Sistema Especializado de Atención al Público; 10) SCITPEIS, Unifila Asignación y control de turnos; 11) SAFREBUS, Sistema de Consulta de Servicio en línea con PROCESAR; 12) Sistema de Administración de Fondos para el Retiro, el Sistema Central Operativo (SAFRE). Los contratos para la prestación de servicios de mantenimiento de los Sistemas de Administración de Fondos para el Retiro del PENSIONISTE fueron los siguientes:

#### Contrato / Vigencia

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-051/2019 / 16/08/2019 AL 31/12/2019

#### Convenio Modificatorio

CONTRATO PENSIONISSSTE-AD-051/2019 / 01/01/2020 AL 27/01/2020

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-004-2021 / 24/02/2021 AL 23/02/2022

#### Convenio Modificatorio

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-004-2021 / 24/02/2022 AL 07/05/2022

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-033/02022 / 05/08/2022 AL 04/08/2023

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-048-2023 / 23/08/2023 AL 22/08/2024

Durante el periodo de 2018 a junio de 2024, PENSIONISSSTE procesó la totalidad de información interna y externa que genera y recibe, asimismo, atendió los componentes que operan actualmente como son: la gestión, administración y resguardo de la información, bajo estándares de seguridad establecidos en el ISO 27000, así como los estándares de seguridad de la información en infraestructura tecnológica establecidos en el ISO 270001.

Para dar atención a los diferentes usuarios se llevaron a cabo los siguientes contratos:

Contrato / Vigencia

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-032/2020 PERIFERICOS / 31/07/2020 AL 31/12/2020

CONTRATO PENSIONISSSTE-LPN-014/2020 ACCESORIOS / 18/03/2020 AL 31/12/2020

## 6. Seguridad de la Información

La Seguridad de la Información en el PENSIONISSSTE tiene como finalidad, proteger la información de las cuentas de los trabajadores con mayor eficiencia y seguridad, de manera que represente una ventaja competitiva, a través de la mejora de los tiempos de respuesta y optimización de la operación, garantizando que todos los activos y recursos de tecnología de la información se utilicen y gestionen de una manera que proteja su confidencialidad, integridad y disponibilidad de los usuarios y cuentahabientes del PENSIONISSSTE.

En 2020, se reforzó la seguridad perimetral dando inicio el "Servicio de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita", desarrollando las herramientas tecnológicas, que permiten realizar supervisiones internas en los equipos de cómputo, los cuales coadyuvan en la labor de la prevención y detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, los servicios son los siguientes:

- a) 28 de diciembre de 2023, Contrato PENSIONISSSTE-LPN-047/2020 "Servicio de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita".
- b) 15 de mayo de 2024, Contrato PENSIONISSSTE-LPN-047/2020 Convenio Modificatorio, "Servicio de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita".
- c) 31 de diciembre de 2024, Contrato PENSIONISSSTE-AD-043/2024, "Servicio de Mantenimiento de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita".

Garantizando con ello la investigación, análisis y generación de evidencia en las tecnologías; dando cumplimiento a lo establecido en las Disposiciones que emite la CONSAR y demás normatividad aplicable en la materia, contando con la infraestructura que a continuación se describe:

- Prevención de Fuga de Información (DLP). Se utiliza en protección WEB, almacenamiento extraíble y correo electrónico, con lo que se garantiza que los usuarios no envíen información delicada o crítica fuera de la red corporativa del Fondo, cumpliendo con las políticas de seguridad.
- Antivirus (Falcon End Point Protection de CrowdStrike). Con lo que se brinda un rango de capacidades de protección y detección en capas, en conjunto con investigación y respuesta que protege al endpoint en cada etapa, permitiendo tener una visibilidad, reporte y gestión de seguridad interconectada a través de una consola central, dando seguimiento para protección de amenazas avanzadas.
- Firewall. Equipamiento de seguridad lógica perimetral que permite gestionar el Acceso, a la red de las Oficinas Centrales, Alternas, al Datacenter principal y al del DRP; dentro de la infraestructura de la solución de firewall. Se cuenta con un equipo Forti Analyzer el cual cumple principalmente con la gestión centralizada de los registros de todos los equipos, desde este equipo se generan los reportes requeridos por el área usuaria, los cuales apoyan en el análisis y toma de decisiones sobre la infraestructura de seguridad lógica perimetral.
- Protección de Aplicaciones (IMPERVA WAF Firewall de Aplicaciones Web). El cual brinda el servicio de protección multicapa para que las aplicaciones y los sitios web estén siempre disponibles con equipos seguros, establece un perímetro de seguridad para el sitio web

de PENSIONISSSTE, el cual adopta un enfoque de "defensa en profundidad", utilizando varias capas de seguridad, que se complementen entre sí, para contrarrestar diferentes vectores de amenazas.

•Protección de Base de Datos (DBF IMPERVA). Misma que proporciona el servicio de protección de base de datos con tecnología de autoaprendizaje con mínima intervención humana.

•Centro de Operaciones de Seguridad (SOC). Este servicio de ciberseguridad para la infraestructura TI con modalidad 24/7/365, que permite detectar y responder frente a amenazas de seguridad.

Adicionalmente, en 2022 se implementó una Política General de Seguridad de la Información, que es el documento rector con las bases para los Lineamientos, políticas y mecanismos de Seguridad de la Información encaminados a la protección de los activos de Información en contra de amenazas externas e internas. En el marco de una mejora continua, se llevaron a cabo las siguientes acciones en materia de seguridad:

- 1)Implementación de una Estrategia y un Marco de Ciberseguridad, ajustado a los riesgos informáticos específicos, así como en los estándares y guías internacionales, nacionales y de los sectores correspondientes;
- 2)Gobernanza, definir y facilitar el desempeño de funciones y responsabilidades para el personal a cargo de implementar, administrar y vigilar la efectividad de la estrategia y marco de seguridad de la información para asegurar la rendición de cuentas, así como proveer recursos adecuados, facultades apropiadas y acceso a la autoridad de gobierno (Comités de Seguridad, administradores de infraestructura o funcionarios de alto nivel);
- 3)Evaluación de Riesgo, Control o Identificación de funciones, actividades, productos y servicios, incluyendo interconexiones, dependencias y terceros, priorizando su importancia; así como evaluar sus riesgos informáticos. Políticas, procedimientos y capacitación para protegerse contra esos riesgos y administrarlos dentro del margen de tolerancia establecido por la autoridad de gobierno;
- 4)Monitoreo, establecer procesos sistemáticos de monitoreo para detectar rápidamente incidentes informáticos y evaluar periódicamente la efectividad de los controles, incluyendo el monitoreo de redes, pruebas, auditorías y ejercicios.

Otras acciones de las mismas características y en ese mismo año son las siguientes:

- 1)Respuesta; (a) evaluar la naturaleza, alcance e impacto de un incidente informático, (b) contener el incidente y mitigar su impacto, (c) notificar a las partes relevantes internas y externas, (d) coordinar actividades de respuestas conjuntas, según sea necesario;
- 2)Recuperación; recuperar debidamente las operaciones, al tiempo de permitir una enmienda continua, incluyendo las siguientes acciones: (a) eliminar remanentes dañinos del incidente, (b) restaurar a la normalidad los sistemas y datos y confirmar el estado normal, (c) identificar y mitigar todas las vulnerabilidades que hubieran sido explotadas, (d) remediar las vulnerabilidades para prevenir incidentes similares y (e) comunicar interna y externamente, de manera apropiada;
- 3)Intercambio de información; comprometerse a intercambiar de manera oportuna entre las partes relevantes internas y externas (terceros) información sobre seguridad de la Información confiable y útil sobre amenazas, vulnerabilidades, incidentes y respuestas para fortalecer defensas, limitar daños, incrementar la alerta de las situaciones y ampliar el conocimiento y;
- 4)Mejora continua; revisar regularmente la estrategia y marco de seguridad de la información y cibernética.

Cabe señalar que, por cumplimiento normativo, anualmente se realizan análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración a los sistemas, aplicativos y bases de datos para verificar los niveles de seguridad con que cuentan los activos de información, los reportes de dichas pruebas fueron las siguientes: a) Conexiones de usuarios SSL; b) Conexiones de usuarios internos; c) Direcciones IP maliciosas; d) Tráfico de ancho de banda; e) URL más visitadas. Fuente: Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Artículo 92, Fracción II, inciso C.

Los contratos para la prestación de estos servicios son los siguientes:

- a) Diciembre 2021, Contrato PENSIONISSSTE-INN3P-074/2021, "Servicio de Evaluaciones periódicas de riesgo tecnológico y vulnerabilidades";
- b) Noviembre 2022, Contrato PENSIONISSSTE-AD-043/2022, "Prestación del Servicio de Evaluación de Riesgo Tecnológico y Vulnerabilidades";
- c) Noviembre 2023, Contrato PENSIONISSSTE-INN3P-056/2023 "Servicio Evaluación de Riesgo Tecnológico y Vulnerabilidades".
- d) Octubre 2024, Contrato en Tramite "Servicio Evaluación de Riesgo Tecnológico y Vulnerabilidades".

Fuente: Subdirección de Operaciones y Sistemas, ANEXO 18.

Desde 2022 se han integrado Comités y Grupos de Seguridad para efectos de la actividad informática: Grupo Estratégico de Seguridad de la Información (GESIP); Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Críticos (ERISC). Fuente: Política General de Seguridad de la Información en el Fondo Nacional de Pensiones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado para la protección de los activos de Información en contra de amenazas externas e internas, ANEXO 19.

En 2022 PENSIONISSSTE determinó bajo el marco de referencia de la Norma Internacional ISO/IEC 27001:2013, habilitar un Comité Estratégico de Seguridad de la Información de PENSIONISSSTE (CESIP), para la toma de decisiones de las actividades críticas de seguridad de la información del Fondo, este Comité tiene como objetivo, establecer, operar y mantener un modelo de gobierno en Seguridad de la Información y cumplir con lo establecido en la Normatividad Vigente. En ese mismo año, PENSIONISSSTE estableció los lineamientos para la debida integración de las actividades y funciones del Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Críticos en TIC (ERISC), cuyo objetivo es administrar de manera oportuna el ciclo de vida de los incidentes de seguridad que se presenten en el PENSIONISSSTE.

#### Capacitación en Seguridad de la Información

Durante el periodo de 2021 a marzo de 2024, se llevó a cabo un programa de capacitación en Seguridad de la Información con los siguientes eventos:

- a) Ene-Dic/2021, Políticas de Operación en Materia de Seguridad de la Información y comunicados de concienciación, dirigido a todo el personal del Fondo con cifras de 640 y 204 servidores públicos respectivamente;
- b) Ene-Dic/2022, Buenas Prácticas de Seguridad de la Información y Flyers de Concientización, dirigido a todo el personal de Nuevo Ingreso y a todos aquellos servidores públicos que no se habían capacitado, con cifras de 320 servidores públicos;
- c) Ene-Dic/2023, Buenas Prácticas de Seguridad de la Información y Flyers de Concientización dirigido a todo el personal de nuevo ingreso y al personal que se había capacitado en el tema, con cifras de 1,639 y 167 respectivamente.
- d) Ene-Mar/2024, Buenas Prácticas de Seguridad de la Información y Flyers de Concientización, dirigido a todo el personal de nuevo ingreso y a los que no habían tomado la capacitación, con cifras de 30 y 35 respectivamente.

Fuente: Subdirección de Operaciones y Sistemas, ANEXO 20.

#### **VIII. Convenios, procesos y procedimientos**

- a) La situación de logros relevantes de los instrumentos jurídicos.

Durante el periodo del 2021 al 30 de junio de 2024, el Fondo dio seguimiento e informó a la autoridad competente, el resultado de los

compromisos e indicadores relacionados con las Bases de Colaboración derivadas del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y, de la Mejora de la Gestión Pública 2019-2024. Los resultados de estas Bases se clasifican en dos, a través de 23 compromisos y 6 indicadores.

Los indicadores con los que se evaluaron los resultados de los años 2021 (1), 2022 (1-6), 2023 y 2024 (1-6), al 30 de junio de 2024, son los siguientes: 1) Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que puedan cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras; 2) Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses; 3) Porcentaje de denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas; 4) Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones; 5) Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública; 6) Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad.

#### Resultados 2021

Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que puedan cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras, resultado: 100%.

#### Resultados 2022

Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que puedan cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras, resultado: 100%; 2) Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses, resultado: No se recibieron solicitudes; 3) Porcentaje de denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, resultado: No se recibieron solicitudes; 4) Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones, resultado: 100%; 5) Indicador de Fomento a la Nueva Ética Pública, resultado: 100% y; 6) Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, resultado: No hubo cambios en estructura.

#### Resultados 2023

Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que puedan cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras, resultado: 100%; 2) Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses, resultado: No se recibieron solicitudes; 3) Porcentaje de denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, resultado: No hubo denuncias; 4) Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones, resultado: 100%; 5) Indicador de Fomento a la Nueva Ética Pública, resultado: 100%; 6) Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, resultado: No aplica

Por lo que se refiere a los resultados más relevantes de los 23 compromisos, éstos se clasifican en 4 rubros según la metodología del programa. Se presenta un resumen:

1. Anticorrupción: Se registró en la Bitácora Electrónica de seguimiento de Adquisiciones un total de siete contratos, por un importe anual de \$225,072,099.78. Asimismo, se difundieron infografías a todo el personal, informando el uso de la Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la corrupción, cuyo propósito es el de registrar posibles actos graves, en los que se encuentren presuntamente involucradas las personas servidoras públicas.

2. No impunidad: Se difundió a todo el personal infografías con elementos sobre faltas administrativas; de verificación de declaración patrimonial; de las directrices y principios que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas para salvaguardar la disciplina administrativa y sobre temas de conflictos de intereses, con un alcance aproximado de 1,200 personas servidoras públicas.

Se capacitó al personal del Fondo en temas de ética pública y de conflicto de intereses, logrando al cierre del ejercicio 2023 que el 75% del personal participara al menos en un curso.

3. Mejora de la Gestión Pública: Se realizó el uso adecuado de los recursos financieros en estricto apego al techo presupuestal asignado, así como en cumplimiento a las medidas de austeridad emitidas por el Gobierno Federal, ejerciendo el gasto en la atención de programas prioritarios.

4. Recursos Humanos: Se cuenta con una estructura autorizada por la Secretaría de la Función Pública y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como con un Reglamento Orgánico aprobado por el ISSSTE. Asimismo, se mantuvo debidamente integrado el Comité de Ética como principal promotor de la Nueva Ética Pública, cumpliendo con sus actividades establecidas en el Programa Anual de Trabajo, autorizado por la Secretaría de la Función Pública.

Resultados al 30 de junio de 2024

1) Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que puedan cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras, resultado: 100%; 2) Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses, resultado: Sin avances; 3) Porcentaje de denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, resultado: No Aplica; 4) Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones, resultado: 100%; 5) Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública, resultado: 100% y; 6) Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, resultado: No hubo cambios en estructura.

Por lo que se refiere a los resultados más relevantes de los 23 compromisos, éstos se clasifican en 4 rubros según la metodología del programa. Se presenta un resumen:

1. Anticorrupción: Se registró en la Bitácora Electrónica de seguimiento de Adquisiciones un total de seis contratos, por un importe anual de \$270,048,661.20. Asimismo, se difundieron infografías a todo el personal, informando el uso de la Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la corrupción, cuyo propósito es el de registrar posibles actos graves, en los que se encuentren presuntamente involucradas las personas servidoras públicas y la atención a 76 solicitudes de información pública y de datos personales.

2. No impunidad: Se difundió a todo el personal infografías con elementos sobre faltas administrativas; de verificación de declaración patrimonial; de las directrices y principios que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas para salvaguardar la disciplina administrativa y sobre temas de conflictos de intereses (6 publicaciones), con un alcance aproximado de 1,000 personas servidoras públicas. Se realizó la difusión de la imagen enfocada a "Instaurar estrategias de difusión, relacionadas con los objetivos de la verificación patrimonial entre el personal de PENSIONISSSTE a través de correo electrónico y redes sociales institucionales, teniendo un total de 6 publicaciones, con un alcance aproximado de 1,000 funcionarios públicos.

3. Mejora de la Gestión Pública: Se realizó el uso adecuado de los recursos financieros en estricto apego al techo presupuestal asignado, así como en cumplimiento a las medidas de austeridad emitidas por el Gobierno Federal, ejerciendo el gasto en la atención de programas prioritarios. Al mes de junio, el indicador de eficiencia del gasto representa un 82.45 % del avance financiero, considerando el presupuesto modificado contra el presupuesto ejercido de los gastos de operación. Asimismo, el 100% de los procedimientos de contratación fueron a través de la plataforma CompraNet y la documentación derivada de cada uno de los actos fue publicada en los tiempos establecidos y conforme a la normatividad aplicable.

4. Recursos Humanos: Se cuenta con una estructura autorizada por la Secretaría de la Función Pública y la Secretaría de Hacienda y

Crédito Público, así como con un Reglamento Orgánico aprobado por el ISSSTE. Asimismo, se mantuvo debidamente integrado el Comité de Ética como principal promotor de la Nueva Ética Pública, cumpliendo con sus actividades establecidas en el Programa Anual de Trabajo, autorizado por la Secretaría de la Función Pública, en el trimestre, se mantuvo debidamente integrado el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses, asimismo, se difundió por medio de la INTRANET del PENSIONISSSTE, la liga donde se ubica el Código de Ética de la Administración Pública Federal.

Fuente: Subdirección de Planeación Estratégica de PENSIONISSSTE, ANEXO 21.

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

No Aplica. La Administración Pública Centralizada y Paraestatal contemplada en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, prevé que entre otros, los Organismos Descentralizados se consideran Entidades Paraestatales sujetas a las partidas de recursos públicos establecidas en el Presupuestos de Egresos de la Federación, por lo que el proceso de desincorporación de Entidades del Sector Paraestatal se refiere a la extinción de una Entidad Paraestatal en términos de la Ley de Entidades Paraestatales y su Reglamento; dicha extinción tiene distintas modalidades como la venta, liquidación, transferencia, fusión o escisión de dichas Entidades, esto con el propósito de liberar recursos económicos del presupuesto y redirigirlos a actividades prioritarias del Estado. En el caso que nos ocupa, a la fecha no existe Decreto que ordene la desincorporación del ISSSTE, Instituto que tiene el carácter de Organismo Descentralizado conforme a la Ley del ISSSTE o de sus Órganos Desconcentrados, como lo es el PENSIONISSSTE.

c) La relación de litigios o procedimientos en trámite ante otras autoridades, el monto estimado al que asciende de ser el caso, las acciones realizadas, su estado y la prioridad de atención.

Derivado del ejercicio de las funciones relativas a conducir la defensa jurídica del 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, a continuación, se presentan los juicios o procedimientos durante el periodo de diciembre de 2018 al 30 de junio de 2024 y estimadas al cierre de septiembre de 2024:

#### Procedimientos relacionados a lo Contencioso

En materia Constitucional, al 30 de junio de 2024 se tiene el registro de 650 Juicios de Amparo, en los que se señaló como Autoridad Responsable al PENSIONISSSTE y/o a sus Servidores Públicos, así como aquellos promovidos por el Fondo en su carácter de quejoso, de los cuales han concluido un total de 446 y 204 en trámite; con una estimación de 48 Juicios de Amparo adicionales al 30 de septiembre de 2024, lo que representa un total de 252 procedimientos en trámite.

En materia Contencioso Administrativa, durante el periodo se han notificado 58 juicios, de los cuales 12 se concluyeron. Asimismo, continúa activo 1 juicio notificado en el año 2011, por lo que se encuentran en trámite 47; con una estimación de 3 procedimientos Contencioso Administrativos adicionales al 30 de septiembre de 2024, lo que representa un total de 50 procedimientos en trámite.

En el ramo Civil y Mercantil, se han atendido un total de 8 Juicios, 3 se concluyeron y 5 se encuentran en trámite; sin que se estimen procedimientos adicionales en la materia al 30 de septiembre de 2024.

En materia Familiar, se atendieron 596 procedimientos de Jurisdicción Voluntaria, mismos que se encuentran concluidos; con una estimación de 27 procedimientos adicionales al 30 de septiembre de 2024.

En suma, al 30 de junio de 2024, se tienen 256 asuntos activos: 204 Juicios de Amparo; 47 Juicios Contenciosos Administrativos y; 5

Juicios Civiles y Mercantiles; con una estimación al 30 de septiembre de 2024 de 78 asuntos adicionales, que consisten en: 48 Juicios de Amparo, 3 Contencioso Administrativos y 27 Juicios en materia Familiar.

#### Asuntos Laborales y Amparos

Durante el periodo, se han reportado un total de 3,657 procedimientos contenciosos en materia laboral, en los que se tiene intervención por parte de este Fondo, ante las siguientes autoridades: Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje 1,465; Tribunal Laboral Federal de Asuntos Individuales (Diversas entidades federativas) 143; Junta Federal de Conciliación Arbitraje (Diversas entidades federativas) 1,846; Otras Autoridades del Trabajo (Diversas entidades federativas) 203.

Adicionalmente, se estima que para el 30 de septiembre de 2024 se sumen 150 procedimientos contenciosos en materia laboral, consistentes en: Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje 90; Tribunal Laboral Federal de Asuntos Individuales (Diversas entidades federativas) 20; Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (Diversas entidades federativas) 30; Otras Autoridades del Trabajo (Diversas entidades federativas) 10.

Del total de 3,657 reportado al 30 de junio de 2024, han concluido 639, restando 3,018 asuntos laborales en trámite, con un estimado de 150 adicionales al 30 de septiembre de 2024.

En suma, en materia laboral se tiene un total de 4,248 asuntos en trámite desglosados de la manera siguiente; 3,018 correspondientes al periodo que se reporta (2018 al 30 de junio de 2024), 1,080 correspondientes a administraciones anteriores y 150 estimados al 30 de septiembre de 2024

De los 4,248 asuntos laborales en trámite, destacan 34 expedientes laborales sujetos a un proceso ante una autoridad laboral, distribuidos de la siguiente manera: en 2012 (1) con un importe de \$1,808,700.30; en 2013 (2) con un importe de \$4,049,607.02; en 2016 (1) con un importe de \$188,936.64; en 2017 (3) con un importe de \$844,088.76; en 2018 (3) con un importe de \$1,916,962.44; en 2019 (3) con un importe de \$2,863,852.80; en 2020 (3) con un importe de \$1,008,375.04; en 2021 (4) con un importe de \$1,772,551.84; en 2022 (8) con un importe de \$3,402,235.52; en 2023 (6) con un importe de \$2,119,120.16 y finalmente, al 30 de junio de 2024 no se tienen juicios que reportar que se encuentren en estado de pronta ejecución, lo que el total representa un monto de \$19,974,430.52. Adicionalmente, para 2024 se cuenta con (2) juicios contenciosos administrativos en proceso, por un monto total de \$44,983,819.27. Total del pasivo contingente: 36 expedientes que representan \$64,958,249.79.

Es importante señalar que, la generalidad de los procesos judiciales versa sobre demandas en las que se reclama el pago de los recursos de las cuentas individuales propiedad de las personas trabajadoras, mismas que en caso de ser condenados, serían pagados con el saldo de dichas cuentas, sin que esto afecte las finanzas del propio PENSIONISSSTE.

Por lo anterior, los montos que se reportan como pasivo contingente representan recursos principalmente provenientes de juicios promovidos por extrabajadores del Fondo, por lo que en caso de condena estos se deberán pagar con recursos del PENSIONISSSTE.

Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración y Subdirección Jurídica de PENSIONISSSTE, ANEXO 11C.

#### Requerimientos

Durante el periodo de 2018 al 30 de junio de 2024, se atendieron 3,001 requerimientos de información de beneficiarios registrados por los trabajadores tanto del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, como de las Juntas Federales y Locales de Conciliación y Arbitraje, además de los nuevos Tribunales Laborales, 860 reclamaciones de titulares de Cuentas o sus beneficiarios ante la



CONDUSEF, 498 requerimientos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON), además de 950 de Juzgados Familiares tanto a nivel federal como local, así como 541 solicitudes de información de la Fiscalía General de la República y otras Dependencias del Gobierno Federal, quedando pendientes, a la fecha, 2 asuntos para desahogo del procedimiento conciliatorio ante la CONDUSEF.

Al 30 de septiembre de 2024, se estima recibir 2 requerimientos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y 10 requerimientos de Juzgados Familiares, tanto a nivel federal como local.

Juicios Contenciosos Administrativos relacionados con la Terminación Anticipada de diversos Contratos

Durante la presente administración, al 30 de junio de 2024 se notificaron a este Fondo 2 juicios Contenciosos Administrativos, relativos a la Terminación Anticipada de diversos contratos, con número de expediente 11204/21-17-01-3 y 16611/22-17-08-4, ambos promovidos por la empresa Servicios RH & AK, S.A. de C.V., referentes a la no procedencia del pago del rubro "administración de nómina" sobre las liquidaciones pagadas al personal separado con motivo de la terminación anticipada del Contrato Abierto Plurianual No. PENSIONISSSTE-LPN-068/2019, mismo que se dio por terminado el 31 de diciembre de 2021; así como a la no procedencia del pago de los supuestos gastos financieros en los que incurrió el proveedor al no llegar al mínimo de contrataciones y, a la no procedencia del monto determinado por el proveedor, para el pago de la capacitación para el examen de control 2021, impartida a la fuerza de atención del Fondo (406 Agentes de Servicio - Área requirente Subdirección Especializada de Atención al Público).

La pretensión del proveedor por concepto de administración de nómina por liquidaciones asciende a \$1'392,631.99 resultado de la suma de las facturas B-173, B-174, B-175, B-176 y B-177; mientras que, en lo referente a los supuestos gastos financieros en los que incurrió el proveedor la suma no es cuantificable, ya que, en la demanda se señala "lo que resulte"; por otra parte, en lo referente a la suma por la capacitación brindada, la pretensión es por \$4'222,4000.00 más IVA, más los intereses acumulados a la fecha de la resolución.

Asimismo, se continúa con el trámite de 3 Juicios Contenciosos Administrativos iniciados en administraciones anteriores relacionados con Terminaciones Anticipadas de 2 Contratos, conforme lo siguiente:

1. Mediante Juicio con número de expediente 477/18-17-08-3, promovido por Negocios Universal TD2, S. de R.L. y otros, se solicitó la nulidad de la Terminación Anticipada del Contrato Abierto Plurianual PENSIONISSSTE-LPN-091/2016; sin que se solicite el pago de un monto en específico, mismo que actualmente se encuentra en Juicio de Amparo Directo pendiente de resolución (Fuerza Comercial-Área requirente Subdirección Comercial).

2. Asimismo, se continúa con el Juicio con número de expediente 13658/22-17-06-4 (antes 13307/19-17-05-9), promovido por Negocios Universal TD2, S. de R.L. y otros, en el que demanda: el pago de 7 facturas por servicios prestados en noviembre y diciembre de 2017, más el pago de 10 facturas por concepto de gastos no recuperables de enero y febrero de 2018 (cuyo monto del total de facturas asciende a \$18,183,819.27) y el pago de gastos financieros (\$13,769,030.30 aproximadamente), con motivo de la Terminación Anticipada del Contrato Abierto Plurianual PENSIONISSSTE-LPN-091/2016; mismo que actualmente se encuentra en Recurso de Revisión Fiscal pendiente de resolución (Fuerza Comercial - Área requirente Subdirección Comercial).

3. Finalmente, se encuentra en etapa de cumplimiento el Juicio con número de expediente 18482/20-17-08-9 (antes 3808/18-11-02-6-OT), promovido por Bufete Empresarial GTI S.A. de C.V. y otros, en el que demandó de este Fondo el pago de \$26'800,000.00 por concepto de gastos no recuperables, en virtud de la Terminación Anticipada del Contrato Abierto Plurianual No. PENSIONISSSTE-LPN-109/2016 (Fuerza de Agentes de Servicios - Área requirente Subdirección Especializada de Atención al Público).

No obstante que, el actor demandó el pago de \$26'800,000.00, la Sentencia que se encuentra firme, condena a este Fondo al reconocimiento de gastos no recuperables, sin establecer una cantidad determinada, dejando esa determinación al PENSIONISSSTE, por lo que, conforme a lo previsto en el Contrato No. PENSIONISSSTE LPN-109/2016, se tomará como base la propuesta económica, en el rubro 3 denominado Herramientas Tecnológicas, en el que se estableció un monto máximo de \$15'301,476.63 más IVA (Quince millones trescientos un mil cuatrocientos setenta y seis 63/100 M.N.). Asimismo, para el proceso de Finiquito, se realizará una conciliación entre el monto adeudado por el proveedor y el adeudado por el PENSIONISSSTE, así como el correspondiente al rubro 3 antes señalado.

Al 30 de septiembre de 2024, debido a la poca frecuencia en que se presentan este tipo de asunto, no se estima recibir notificaciones adicionales de Juicios Contenciosos Administrativos relacionados con la terminación anticipada de diversos contratos.

Juicio Contenciosos Administrativos relacionados con la Terminación Anticipada de Contratos: 2 notificados en la presente administración y 3 correspondientes a administraciones anteriores; total: 5 juicios vigentes.

Fuente: Subdirección Jurídica de PENSIONISSSTE, ANEXO 22.

#### Procesos de Inconformidad

En el caso de la Inconformidad 035/2023, PENSIONISSSTE ha acatado la rendición de informes circunstanciados y reposición de evaluaciones ante el Órgano Interno de Control (OIC) en el ISSSTE, por lo que pudiera presumirse cerrada, sin embargo, se carece del documento que las declare como tal.

En el periodo de 2018 al 30 de junio de 2024, se presentó 1 proceso de inconformidad, derivado de la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA A REDUCCIÓN DE PLAZOS SFA/JSA/DRM/LPN/009/2023 LA- 51-GYN-999-N-13-2023, "Servicios profesionales jurídicos y gestión de documentos para la atención y seguimiento, validación y actualización de asuntos y juicios ante autoridades de carácter administrativo y jurisdiccional"; por parte de la persona moral participante Pizana & Associates, S.A. de C.V.

La empresa referida tramitó su inconformidad en contra del fallo del 9 de mayo de 2023 ante el OIC en el ISSSTE, misma que fue admitida por dicho órgano el 2 de junio de ese mismo año, resolviendo el órgano fiscalizador mediante oficio OIC/00/637/30082/2023 del 22 de agosto de 2023, que la misma se encontraba parcialmente fundada y por ende declaró la nulidad tanto de la evaluación técnica como del mencionado fallo, para efecto de que se emitiera un nuevo fallo.

La instrucción del Órgano Interno de Control fue acatada por el PENSIONISSSTE mediante oficio 170.175.2/0486/2023 del 5 de septiembre a diciembre de 2023. Por acuerdo del 21 de septiembre de 2023, el OIC en el ISSSTE dio cuenta del citado oficio y ordenó notificar a las partes, por lo que se está en espera de alguna acción adicional por parte del OIC. Al 30 de septiembre de 2024, considerando la baja frecuencia de este tipo de asuntos, no se estima recibir notificaciones de Procesos de Inconformidad adicionales.

Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración.

#### **IX. Relación de las observaciones de auditorías realizadas por las diferentes instancias de fiscalización que se encuentren en proceso de atención**

Al cierre de junio de 2024, PENSIONISSSTE tiene 9 auditorías en proceso de atención, las cuales corresponden al periodo 2018-2023, distribuidas conforme a los años siguientes: 2019 (3 auditorías); 2020 (1 auditoría); 2022 (4 auditorías); 2023 (1 auditoría). Los datos específicos de estas auditorías se detallan a continuación:

## Auditorías de 2019

## Auditoría 263-DS/2018

Órgano Fiscalizador: Auditoría Superior de la Federación.

Subdirección: Subdirección de Finanzas y Administración.

Fecha de Inicio: 25 de marzo de 2019

Alcance: Fiscalizar la gestión financiera de los ingresos y egresos, su administración, control, registro y presentación de la cuenta pública.

Observaciones sin solventar al 31 de julio del 2023:

- 2018-4-00004-19-0263-06-001: Se presume un probable daño o perjuicio, a la SHCP o al PENSIONISSSTE por un monto de \$236,689.80 por el pago realizado al prestador de servicios profesionales del contrato número: AD-018-2018 por el servicio de asesor de los Vocales de la Comisión Ejecutiva, de los cuales no presentó documentación comprobatoria.
- 2018-4-00004-19-0263-06-002: Se presume un probable daño o perjuicio, a la SHCP o al PENSIONISSSTE por un monto de \$236,689.80 por el pago realizado al prestador de servicios profesionales del contrato número: AD-019-2018 por el servicio de asesor de los Vocales de la Comisión Ejecutiva, de los cuales no presentó documentación comprobatoria.
- 2018-4-00004-19-0263-06-003: Se presume un probable daño o perjuicio, a la SHCP o al PENSIONISSSTE por un monto de \$107,943.04 por el pago realizado al prestador de servicios profesionales del contrato número: AD-006-2018 por el servicio de Vocal de la Comisión Ejecutiva, el cual no asistió a ninguna Sesión Ordinaria ni Extraordinaria en 2018.
- 2018-4-00004-19-0263-06-004: Se presume un probable daño o perjuicio, a la SHCP o al PENSIONISSSTE por un monto de \$21,479.24 por el pago en exceso a la empresa Cos Campestre, S.A. de C.V. por el servicio de capacitación a los integrantes de la Fuerza Comercial.

Nota: Estas observaciones siguen en proceso de investigación.

## Auditoría 259-DS-AS

Órgano Fiscalizador: Auditoría Superior de la Federación.

Subdirección: Subdirección de Finanzas y Administración.

Fecha de Inicio: 26 de agosto de 2019

Alcance: Fiscalizar la razonabilidad del diseño, implementación y eficacia del sistema institucional de control interno.

Observaciones por Solventar del 20 julio del 2020:

- 2018-1-19GYN-07-0259-07-001: La permanencia del Director General del ISSSTE, dicha Unidad manifestó que en los artículos 47, fracción XI y 48 del Estatuto Orgánico del ISSSTE, establecieron que la facultad de presidir la Comisión Ejecutiva del PENSIONISSSTE, puede ser delegada en el Vocal Ejecutivo, atendiendo a que el Director General del ISSSTE, es auxiliado en el ejercicio de sus funciones por dicho Vocal. Derivado de lo anterior, se desprende que el Vocal Ejecutivo del PENSIONISSSTE, presidió las sesiones de la Comisión Ejecutiva, en ejercicio de las facultades conferidas anteriormente descritas.
- 2018-1-19GYN-07-0259-07-002: Durante 2018, PENSIONISSSTE realizó seis actas de sesiones ordinarias, de las cuales la ASF verificó las firmas de los integrantes de la Comisión Ejecutiva con derecho a voto, en los que se identificó a los representantes de la SHCP, el Banco de México, la STPS y la SFP, y los Vocales nombrados por las organizaciones de los trabajadores. También, se observó que el Director General del ISSSTE asistió únicamente a la Sexta Sesión Ordinaria; sin embargo, el artículo 34 del Estatuto Orgánico del ISSSTE señala que su participación en dicho Órgano como presidente es de manera permanente; además, respecto del cual se identificó que el Director General sólo firmó el Acta de Sesión Sexagésima Quinta.

Nota: Ambas recomendaciones de acuerdo con el criterio de la Auditoría Superior de la Federación están concluidas sin

Implementación; sin embargo, a la fecha no se ha concluido o cerrado esta Auditoría.

Auditoría: 19-VII/AI/39/05

Órgano Fiscalizador: Órgano Interno de Control.

Subdirección: Subdirección Comercial.

Fecha de Inicio: 2 de diciembre de 2019

Alcance: Verificar que los procesos licitatorios números LA-051GYN999-E31-2019, LA-051GYN999-E32-2019, LA-051GYN999-E33-2019, LA-051GYN999-E30-2019 y LA-051GYN999-E56-2019, registrados en el Sistema Compranet se hayan realizado en apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

Acción preventiva

- Establecer, integrar y poner en funcionamiento un Subcomité revisor de Convocatorias; Validación de la documentación legal, técnica y económica conforme a la Convocatoria y la LAASSP y su Reglamento; Elaborar un procedimiento interno (check list) para la revisión de los documentos que presenten los licitantes en sus propuestas.

Acción correctiva:

- En coordinación con el área Jurídica del PENSIONISSSTE, se aclaren las deficiencias u omisiones e irregularidades determinadas en los documentos presentados por los prestadores de servicios.

Nota: Estas acciones se cumplieron el 17 de abril de 2020, pero a la fecha el Órgano Interno de Control no ha concluido o cerrado esta auditoría.

Auditorías de 2020

Auditoría 04/2020

Órgano Fiscalizador: Órgano Interno de Control.

Subdirección: Subdirección Comercial.

Fecha de Inicio: 18 de septiembre de 2020

Alcance: Verificar que las actividades que realizar el PENSIONISSSTE en materia de presupuesto, austeridad, contratación, recursos humanos y recursos materiales se encuentran apegadas a la normatividad vigente y que estas cumplieron con los objetivos institucionales de su creación.

Acciones preventivas

- 1.Fortalecer los mecanismos de control sobre los procedimientos de contratación y formalización de contratos.
- 2.Reforzar los mecanismos de supervisión a cargo de los servidores públicos responsables de administrar los contratos.
- 3.Implementar y/o fortalecer la supervisión por parte de la Subdirección Comercial, en la revisión, aprobación y autorización de la documentación que presentan los proveedores.
- 4.Implementar acciones que permitan revertir la tendencia de pérdida constante que se tiene en los contratos PENSIONISSSTE-LPN-044/2019 (Zona Centro), PENSIONISSSTE-LPN-045/2019 (Zona Norte), PENSIONISSSTE-LPN-046/2019 (Zona Metropolitana) y PENSIONISSSTE-LPN-047/2019 (Zona Sur).

Acciones correctivas

- 1.Justificar normativamente el incremento en los importes mínimos a ejercer en los contratos e integrar detalladamente los conceptos, cantidades e importes que componen tal incremento y quién los autorizó.
- 2.Revisar los montos mínimos y máximos adjudicados en los contratos.

3. Presentar copia certificada y archivo digitalizado de los contratos de "Capacitación Inicial" y el soporte documental que compruebe fehacientemente la producción mensual para la obtención de los contratos indeterminados de los Agentes Promotores observados.
4. Aplicar a los prestadores de servicios las correspondientes Penas Convencionales determinadas, presentando a este OIC la documentación que demuestre el reintegro de los importes observados a la Tesorería del Instituto, o bien las Notas de Crédito que avalen su descuento de la facturación.
5. Acreditar las razones por las que, no obstante estar materializadas causales de rescisión contractual imputables a los proveedores "Drive Producciones, S. A. de C.V., Servicios Integrados Trujillo Romano, S.A. de C.V. y Corpomex MC, S.C., el PENSIONISSSTE no ha sancionado los incumplimientos recurrentes a cargo de éstos; o bien comprobar los impactos económicos o de operación por los cuales, aún con el incumplimiento observado, resulta más conveniente continuar con los contratos.
6. Con base en los resultados negativos obtenidos con los proveedores "Drive Producciones, S.A. de C.V., " Servicios Integrados Trujillo Romano, S.A. de C.V." y "Corpomex MC S.C., el PENSIONISSSTE deberá proceder a sancionar los incumplimientos recurrentes a cargo de éstos, aplicando las fianzas de garantía y/o efectuando las denuncias correspondientes; en caso contrario, acreditar que resulta más conveniente continuar con los contratos, ya que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían serían contraproducentes para el Instituto.

Nota: Estas acciones se cumplieron el 31 de marzo de 2021, no obstante, al 30 de junio de 2024 el Órgano Interno de Control no ha concluido o cerrado esta auditoría.

#### Auditorías 2022

Auditoría: 07/AF/VF/2022

Órgano Fiscalizador: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Subdirecciones: Subdirección de Inversiones, Subdirección de Administración Integral de Riesgos y Subdirección de Finanzas y Administración.

Fecha de inicio: 27 de octubre de 2022

Procesos: 1). De la administración del riesgo financiero, 2). Del sistema integral automatizado, 3). Del cumplimiento del manual de políticas y procedimientos para la administración del riesgo financiero y del manual de inversión por parte de funcionarios de la administradora, 4). Del riesgo operativo, 5). Del responsable del área de inversiones, 6). Del custodio.

#### Conclusiones u Observaciones a 2023:

- 1.A) La UAIR no previó que el SIA informe al operador previamente a la concertación, cuando el nivel de riesgo llegue a los límites previstos.
- 1.B) La UAIR no realizó la administración de riesgo financiero, ocasionado por el riesgo de liquidez, en el SIA.
- 1.C) El fondo no conto con un informe de la evaluación crediticia adicional basado en datos precisos.
- 2.A) El SIA del fondo no conto con los mecanismos de mancomunidad para la autorización de operaciones que detonen algún exceso en los límites prudenciales.
- 2.B) El SIA no permitió a la UAIR monitorear el porcentaje de uso de los límites prudenciales aplicables a las operaciones de reporte.
- 2.C) El SIA cuenta con políticas de seguridad que no son susceptibles de auditoría.
- 2.D) El SIA no cuenta con huellas de auditoría completas que permitan identificar a los usuarios.
- 2E) El SIA no permitió identificar el motivo de los cambios para las operaciones de ventas de instrumentos.
- 2F) El Fondo no previó que el Sistema de Contabilidad contara con medidas de seguridad estrictas, aplicando políticas que regulen la fortaleza y vigencia de las contraseñas.
- 2G) El Fondo no previó que el Sistema de Contabilidad contara registros que le permitan reconstruir cronológicamente los registros contables de las operaciones, la actividad operativa del sistema y las características operativas de transacciones.

- 2.H) El SIA no permitió a la UAIR calcular la atribución al rendimiento riesgo.
- 2.I) El SIA no permitió a la UAIR calcular los elementos de medición para la evaluación crediticia adicional y no incluyó los criterios cuantitativos de la misma.
- 3.A) Los funcionarios de riesgos no observaron el manual de riesgos financieros, al no considerar la matriz salarial para el cálculo del monto por mortalidad e invalidez.
- 3.B) El Manual de Inversión del PENSIONISSSTE, contó con Políticas de administración de la liquidez de la cartera de inversión que no clasifican a los Activos Objeto de Inversión conforme a las políticas sobre las características de liquidez.
- 3.C) El Manual de Inversión contiene Políticas de la administración de la liquidez de la cartera de inversión que no prevén que el Fondo tenga proyecciones con los flujos netos de liquidez generados por la cartera de inversión de la Sociedad de Inversión de que se trate para cada uno de los siguientes 90 días naturales posteriores a la fecha de análisis
- 3.D) Los funcionarios de riesgos no observaron el manual de riesgos financieros, al no considerar la tasa de aportación del IMSS para el cálculo del modelo de liquidez.
- 3.E) En las operaciones de reporte, los funcionarios de la Subdirección de Inversiones no observaron el cumplimiento de las Políticas internas para la Selección de contrapartes.

Nota: Si bien ya se concluyó la visita, se está a la espera del oficio de acciones preventivas y correctivas que defina la CONSAR para poder cumplir con solventar las observaciones realizadas. De cualquier manera, estos incumplimientos normativos serán sujetos a la imposición de las multas correspondientes. Por lo anterior, se recibió el oficio Núm. D00/400/153/2024 de la CONSAR, de fecha 02 de abril de 2024 mediante el cual se comunica el inicio del proceso sancionador y solicita a PENSIONISSSTE que manifieste lo que a su derecho convenga en lo referente a las probables irregularidades descritas en este oficio. Asimismo, el 15 de mayo la autoridad reguladora notificó al Fondo mediante oficio Núm. D00/400/295/2024, la concesión de término para manifestación de alegatos y PENSIONISSSTE respondió el 23 de mayo de 2024 con el oficio Núm. 170.175/0458/2024. El 6 de junio de 2024, se recibió el oficio Núm. D00-400-418-2024 de la CONSAR, de notificación de cierre de Instrucción y término para emitir la Resolución, se continúa en espera de la conclusión del procedimiento sancionador.

Auditoría 08/AF/VF/2022

Órgano Fiscalizador: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Subdirecciones: Subdirección de Inversiones, Subdirección de Administración Integral de Riesgos y Subdirección de Finanzas y Administración.

Fecha de inicio: 27 de octubre de 2022

Procesos: 1). De los Comités de Inversión, 2). Del Comité de Riesgos Financieros 3). Del Riesgo operativo 4). Del Sistema y Registro Contable.

Conclusiones u Observaciones al 20 de octubre de 2023:

SIEFORE Más Pensión SIEFORE Básica 55-59, S.A. De C.V.

- 1.A) Al aprobar la inversión en el vehículo accionario "EWC", el Comité de Inversión no expuso los motivos para la selección de un vehículo con mayor costo respecto de otros vehículos comparables disponibles en el mercado.
- 1.B) El Comité de Inversión al dar seguimiento a la Inversión de Vehículos accionarios conocidos como "ETF's" con mayor costo y con el mismo objeto de inversión no expuso los motivos para la selección de dichos vehículos ni evaluó sus rendimientos netos.
- 1.C) El Comité de Inversión de esa sociedad de inversión no aprobó las medidas para dar seguimiento al rendimiento esperado ni al rendimiento observado de las inversiones.
- 1.D) El Comité de Inversión, no definió políticas de elegibilidad de los administradores que incluyan la experiencia del administrador como gestor de vehículos accionarios, ni el monto mínimo de activos bajo administración requerido.
- 2.A) El Comité de Riesgos Financieros (CRF) no definió ni aprobó las metodologías para medir el riesgo de liquidez que considere escenarios históricos o hipotéticos.

- 2.B) El CRF no definió las metodologías para la evaluación de riesgos de liquidez de la cartera de inversión.
- 2.C) El CRF no definió procedimientos para obtener la calificación de los criterios cuantitativos ni criterios de evaluación de los elementos cualitativos en la metodología de la evaluación crediticia adicional.
- 3.A) El Área de liquidación de esta SIEFORE no dio cumplimiento a lo establecido en su manual sobre el proceso de liquidación de operaciones.
- 3.B) Esta SIEFORE no se cercioró que las instrucciones se autoricen al menos por dos personas en forma mancomunada.
- 3.C) Esta SIEFORE no aplicó los controles internos que permitan verificar la existencia de una clara delimitación de funciones en la ejecución de las operaciones.
- 4.A) El Sistema contable de esta SIEFORE no es automatizado ya que no realiza la elaboración de las pólizas contables de manera automática.

Nota: Si bien ya se concluyó la visita, se está a la espera del oficio de acciones preventivas y correctivas que defina la CONSAR para cumplir solventando las observaciones realizadas. De cualquier manera, estos incumplimientos normativos serán sujetos a la imposición de las multas correspondientes. Por lo anterior, se recibió el oficio Núm. D00/400/149/2024 de la CONSAR, de fecha 02 de abril de 2024 mediante el cual comunica el inicio del proceso sancionador y solicita a PENSIONISSSTE que manifieste lo que a su derecho convenga en lo referente a las probables irregularidades descritas en este oficio. Asimismo, el 15 de mayo la autoridad reguladora notificó al Fondo mediante oficio Núm. D00/400/280/2024, la concesión de término para manifestación de alegatos y PENSIONISSSTE respondió el 23 de mayo de 2024 con el oficio Núm. 170.175/0461/2024. El 6 de junio de 2024, se recibió el oficio Núm. D00-400-417-2024 de la CONSAR, de notificación de cierre de instrucción y término para emitir Resolución, se continúa en espera de la conclusión de procedimiento sancionador.

Auditoría 09/AF/VF/2022

Órgano Fiscalizador: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Subdirecciones: Subdirección de Inversiones, Subdirección de Administración Integral de Riesgos y Subdirección de Finanzas y Administración.

Fecha de inicio: 27 de octubre de 2022

Procesos: 1). De los Comités de Inversión, 2). Del Comité de Riesgos Financieros 3). Del Riesgo operativo 4). Del Sistema y Registro Contable.

Conclusiones u Observaciones al 20 de octubre de 2023:

SIEFORE Más Pensión SIEFORE Básica 75-79, S.A. De C.V.

- 1.A) Al aprobar la inversión en el vehículo accionario "EWC", el Comité de Inversión no expuso los motivos para la selección de un vehículo con mayor costo respecto de otros vehículos comparables disponibles en el mercado.
- 1.B) El Comité de Inversión al dar seguimiento a la Inversión de Vehículos con mayor costo y con el mismo objeto de inversión no expuso los motivos para la selección de dichos vehículos ni evaluó sus rendimientos netos.
- 1.C) El Comité de Inversión de esa sociedad de inversión no aprobó las medidas para dar seguimiento al rendimiento esperado ni al rendimiento observado de las inversiones.
- 1.D) El Comité de Inversión, no definió políticas de elegibilidad de los administradores que incluyan la experiencia del administrador como gestor de vehículos accionarios, ni el monto mínimo de activos bajo administración requerido.
- 2.A) El Comité de Riesgos Financieros (CRF) no definió ni aprobó las metodologías para medir el riesgo de liquidez que considere escenarios históricos o hipotéticos.
- 2.B) EL CRF no definió las metodologías para la evaluación de riesgos de liquidez de la cartera de inversión.
- 2.C) EL CRF no definió procedimientos para obtener la calificación de los criterios cuantitativos ni criterios de evaluación de los elementos cualitativos en la metodología de la evaluación crediticia adicional.
- 3.A) El Área de liquidación de esta SIEFORE no dio cumplimiento a lo establecido en su manual sobre el proceso de liquidación de

operaciones.

3.B) Esta SIEFORE no se cercioró que las instrucciones de autoricen al menos por dos personas en forma mancomunada.

3.C) Esta SIEFORE Básica no aplicó los controles internos que permitan verificar la existencia de una clara delimitación de funciones en la ejecución de las operaciones.

4.A) El Sistema contable de esta SIEFORE no es automatizado ya que no realiza la elaboración de las pólizas contables de manera automática.

Nota: Si bien ya se concluyó la visita, se está a la espera del oficio de acciones preventivas y correctivas que defina la CONSAR para poder cumplir con solventar las observaciones realizadas. De cualquier manera, estos incumplimientos normativos serán sujetos a la imposición de las multas correspondientes. Por lo anterior, se recibió el oficio Núm. D00/400/150/2024 de la CONSAR, de fecha 02 de abril de 2024 mediante el cual comunica el inicio del proceso sancionador y solicita a PENSIONISSSTE que manifieste lo que a su derecho convenga en lo referente a las probables irregularidades descritas en este oficio. Asimismo, el 15 de mayo de 2024 la autoridad reguladora notificó al Fondo mediante oficio Núm. D00/400/281/2024, la concesión de término para manifestación de alegatos y PENSIONISSSTE respondió el 23 de mayo de 2024 con el oficio Núm. 170.175/0459/2024. El 6 de junio de 2024, se recibió el oficio Núm. D00-400-419-2024 de la CONSAR, de notificación de cierre de instrucción y término para emitir Resolución, se continúa en espera de la conclusión de procedimiento sancionador.

Auditoría 10/AF/VF/2022

Órgano Fiscalizador: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Subdirecciones: Subdirección de Inversiones, Subdirección de Administración Integral de Riesgos y Subdirección de Finanzas y Administración.

Fecha de inicio: 27 de octubre de 2022.

Procesos: 1). De los Comités de Inversión, 2). Del Comité de Riesgos Financieros 3). Del Riesgo operativo 4). Del Sistema y Registro Contable.

Conclusiones u Observaciones al 2023:

Más Pensión SIEFORE Básica de Pensiones S.A. de C.V.

1.A) El Comité de Inversión de esa sociedad de inversión no aprobó las medidas para dar seguimiento al rendimiento esperado ni al rendimiento observado de las inversiones en vehículos accionarios conocidos como ETF's.

1.B) El Comité de Inversión, no definió políticas de elegibilidad de los administradores que incluyan la experiencia del administrador como gestor de vehículos accionarios, ni el monto mínimo de activos bajo administración requerido.

2.A) El Comité de Riesgos Financieros no definió ni aprobó las metodologías para medir el riesgo de liquidez que considere escenarios históricos o hipotéticos.

2.B) El CRF no definió las metodologías para la evaluación de riesgos de liquidez de la cartera de inversión.

2.C) El CRF no definió procedimientos para obtener la calificación de los criterios cuantitativos ni criterios de evaluación de los elementos cualitativos en la metodología de la evaluación crediticia adicional.

3.A) El área de liquidación de esta SIEFORE no dio cumplimiento a lo establecido en su manual sobre el proceso de liquidación de operaciones.

3.B) Esta SIEFORE no se cercioró que las instrucciones se autoricen al menos por dos personas en forma mancomunada.

3.C) Más Pensión SIEFORES Básica de PENSIONES, S.A. de C.V., no aplicó los controles internos que permitan verificar la existencia de una clara delimitación de funciones en la ejecución de las operaciones.

4.A) El Sistema contable de esta SIEFORE no es automatizado ya que no realiza la elaboración de las pólizas contables de manera automática.



Nota: Si bien ya se concluyó la visita, se está a la espera del oficio de acciones preventivas y correctivas que defina la CONSAR para poder cumplir con solventar las observaciones realizadas. De cualquier manera, estos incumplimientos normativos serán sujetos a la imposición de las multas correspondientes. Por lo anterior, se recibió el oficio Núm. D00/400/148/2024 de la CONSAR, de fecha 02 de abril de 2024 mediante el cual comunica el inicio del proceso sancionador y solicita a PENSIONISSSTE que manifieste lo que a su derecho convenga en lo referente a las probables irregularidades descritas en este oficio. Asimismo, el 15 de mayo la autoridad reguladora notificó al Fondo mediante oficio Núm. D00/400/279/2024, la concesión de término para manifestación de alegatos y PENSIONISSSTE respondió el 23 de mayo de 2024 con el oficio Núm. 170.175/0460/2024. El 6 de junio de 2024, se recibió el oficio Núm. D00-400-416-2024 de la CONSAR, de notificación de cierre de instrucción y término para emitir Resolución, se continúa en espera de conclusión del procedimiento sancionador.

#### Auditorías 2023

##### Auditoría 010/VO/PENSIONISSSTE/1223

Órgano Fiscalizador: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Subdirecciones: Subdirección de Operaciones y Sistemas.

Fecha de inicio: 19 de diciembre de 2023.

Procesos: 1.- Registro de Cuentas Individuales, 2.- Retiro Parciales IMSS e ISSSTE, 3.- Transferencias IMSS e ISSSTE, 4.- Recaudación IMSS e ISSSTE y Domiciliación de Aportaciones Voluntarias y 5.- Consistencia en Base de Datos

Desde el 19 de diciembre de 2023 al 10 de abril de 2024, se han contestado 13 requerimientos de información que han sido enviados oportunamente a la CONSAR.

El 23 de agosto de 2024 se recibió Acta Circunstanciada de Visita de Inspección de fecha 22 de agosto del presente, misma que se hace del conocimiento del representante legal del PENSIONISSSTE, que con fundamento en el artículo 134 del Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, tiene un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al levantamiento de dicha Acta, para que manifieste por escrito lo que a su interés convenga, en relación con los hechos u omisiones señalados en la referida Acta acompañado al efecto la documentación que soporte sus argumentos.

#### **X. Identificación y situación en que se encuentre la clasificación del archivo institucional**

En PENSIONISSSTE, los expedientes generados por su operación son clasificados de conformidad a lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental, emitida por el Órgano Regulador del ISSSTE.

Por lo anterior, en el periodo de 2018 a 2023, la evolución de los expedientes que forman parte del archivo de PENSIONISSSTE, ha sido la siguiente:

Expedientes 2018, total: 392,148; expedientes 2019, total: 343,157; expedientes 2020, total: 258,322; expedientes 2021, total: 232,263; expedientes 2022, total: 257,870; expedientes 2023, total 396,135; expedientes al 30 de junio de 2024, total 306,938; expedientes al 30 de septiembre 2024 (cifra proyectada), total 460,407 Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración, Archivo Institucional PENSIONISSSTE, ANEXO 23.

#### Control Archivístico

Mediante minuta de reunión de trabajo de fecha 10 de septiembre de 2021, la Coordinación de Archivos del ISSSTE, informó a los Responsables de Archivos de Trámite, la situación en la que se encuentra el Instituto relacionado con el cumplimiento a las obligaciones en materia de archivos, derivado de no contar con un Catálogo de Disposición Documental validado por el Archivo General

de la Nación, razón por la cual las Unidades Administrativas y los Archivos de Concentración se encuentran con un alto volumen de documentación, toda vez que no ha sido posible llevar a cabo su trámite de baja documental.

Por lo anterior, al cierre de junio de 2024, la Coordinación de Archivos del ISSSTE continúa en proceso de validación del Catálogo de Disposición Documental, ante el Archivo General de la Nación y hasta en tanto se obtenga su autorización, las Unidades Administrativas y el Archivo de Concentración continúan trabajando para la formalización de dicho Catálogo de Disposición Documental.

En este sentido, PENSIONISSSTE ha creado un espacio compartido para el resguardo del archivo institucional y de los bienes muebles propiedad del Fondo, que cuenta con las condiciones básicas para su debida conservación.

#### **XI. Informe del 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 pública**

##### Datos abiertos

A partir de la implementación del "Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024" y la "Política de Transparencia, Gobierno abierto y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal 2021-2024", PENSIONISSSTE a través de la Jefatura de Departamento de Enlace de la Subdirección Jurídica en conjunto con la Subdirección Comercial como responsables de la actualización del conjunto de datos, atendiendo lo establecido en el "Formato para establecer los tiempos de entrega de la información actualizada de los Conjuntos de Datos Abiertos", ha informado de manera trimestral al ISSSTE, el "Número de cuentas traspasadas al PENSIONISSSTE por tipo de cuenta (IMSS, ISSSTE o Mixta)", toda vez que de conformidad con lo previsto en el Manual de Usuario para actualizar conjuntos en el Sistema de Datos Abiertos (SISDA), el ISSSTE es el responsable de la carga del Conjunto(s) de Datos Abiertos, dicha información podrá ser consultada en la siguiente liga electrónica:

<https://datos.gob.mx/busca/dataset/numero-de-cuentas-traspasadas/resource/16f900ce-41c7-4586-8d0d-08e6ef039744>

Por lo anterior, al dar debido cumplimiento a lo establecido en las políticas antes referidas, PENSIONISSSTE, durante el periodo, cumplió con el 100% de la obligación de mantener actualizada la información relacionada con el Eje 1 "Política y Gobierno" del Plan Nacional de Desarrollo.

##### Ética e integridad pública

En cumplimiento a lo establecido en las Bases de integración, funcionamiento y operación del Comité de Ética y de prevención de Conflictos de interés de PENSIONISSSTE (Bases), así como en los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética (Lineamientos), el Fondo cuenta con un Comité de Ética constituido mediante Sesión Ordinaria de fecha 20 de septiembre de 2016. Dicho Comité, actualmente permanece en funciones y durante el periodo de 2018 al 30 de junio de 2024, se han llevado a cabo las siguientes sesiones:

En 2018, se realizaron 3 ordinarias y 3 extraordinarias, total 6; en 2019, 3 ordinarias y 4 extraordinarias, total 7; en 2020, 3 ordinarias y 2 extraordinarias, total 5; en 2021, 4 ordinarias y 2 extraordinarias, total 6; en 2022, 4 ordinarias y 1 sesión extraordinarias, total 2, en 2023, se celebraron 3 ordinarias y 5 extraordinarias, total 8 y en 2024, 2 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria. Fuente: Subdirección de Finanzas y Administración de PENSIONISSSTE, ANEXO 24.

Asimismo, conforme a lo establecido en las Bases y Lineamientos se realizaron las siguientes acciones:

- Programa Anual de Trabajo

Durante el periodo de 2018 a junio de 2024 se llevaron a cabo las gestiones correspondientes para la elaboración, autorización y ejecución de los Programas Anuales de Trabajo en los cuales se incorporaron acciones relacionadas con la difusión de los contenidos del Código de Ética, las Reglas de Integridad, el Código de Conducta Institucional y del propio Comité de Ética como el órgano de consulta y asesoría al interior del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado en temas de Ética e Integridad.

#### •Informe Anual de Actividades del Comité de Ética de PENSIONISSSTE

De 2018 al 2024 se presentaron ante la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, los Informes Anuales de Actividades. El correspondiente a 2023, fue presentado en la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Ética. Como resultado, se recibieron las Cédulas Definitivas de Evaluación Anual del Cumplimiento con la siguiente calificación para el PENSIONISSSTE: 2018, resultado: Excelente; 2019, resultado: Excelente; 2020, resultado: Excelente; 2021, resultado: Satisfactorio; 2022, resultado: Satisfactorio; 2023, resultado: Excelente. En agosto de 2024 se recibió la Cédula de evaluación parcial del Comité de Ética 2024 con resultado de 100% de cumplimiento.

#### •Recepción y atención de denuncias

En materia de recepción y trámite de Denuncias presentadas ante el Comité de Ética y de conformidad con lo establecido en las Bases y Lineamientos, se recibieron y atendieron durante el periodo, las siguientes denuncias:

- En 2018 dos denuncias: CEPCI-EXP-002/2018 y CEPCI-EXP-003/2018.
- En 2019 una denuncia: CEPCI-EXP-001/2019.
- En 2020 no se recibieron denuncias.
- En 2021 no se recibieron denuncias.
- En 2022 dos denuncias: CEPCI-EXP-001/2022 y CEPCI-EXP-002/2022.
- En 2023, se recibieron cinco denuncias, mismas que han sido atendidas.
- Al 30 de junio de 2024, se ha recibido una denuncia, misma que está en proceso de determinación.
- El 31 de julio de 2024 se recibió una nueva denuncia la cual se registró en el SSECCOE y se encuentra en proceso de presentarse al Comité de Ética para su admisión formal.

#### •Código de Conducta

Con la aplicación del Código de Ética de la Administración Pública Federal y de conformidad con el numeral Décimo Primero de los Lineamientos para la emisión del Código de Ética a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, durante el periodo de 2018 a 2023, se cumplió con la realización de las modificaciones y actualizaciones al "Código de Conducta" que se consideraron pertinentes para especificar de manera puntual la forma en que las personas servidoras publicas aplicarán los principios, valores y reglas de integridad atendiendo los objetivos, misión y visión de PENSIONISSSTE, obteniendo un resultado favorable emitido por la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.

#### •Capacitación en materia de Ética Pública

Conforme al Programa Anual de Trabajo y con el apoyo de la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, se realizaron diversas acciones de capacitación en materia de ética e integridad pública; juicio ético y

prevención de conflicto de interés; identificación, prevención y atención de acoso y hostigamiento sexual; derechos humanos; inclusión laboral; acoso laboral; igualdad de género; violencia de género, así como identificación, prevención y atención de presuntos actos de discriminación; dirigida a todo el personal del Fondo, logrando los siguientes porcentajes de capacitación anual:

2020: Plazas ocupadas 588, Constancias de Capacitación 308, Porcentaje de Capacitación 52%; 2021: Plazas ocupadas 594, Constancias de Capacitación 360, Porcentaje de Capacitación 61%; 2022: Plazas ocupadas 638, Constancias de Capacitación 154, Porcentaje de Capacitación 24%; 2023: Plazas ocupadas 1,151, Constancias de Capacitación 889, Porcentaje de Capacitación 77%; al 30 de junio 2024: Plazas ocupadas 1,165, Constancias de Capacitación 490, Porcentaje de Capacitación 42%.

#### •Difusión en materia de Ética Pública

Durante el periodo de 2019 al cierre de junio de 2024, se realizó la difusión del mecanismo para la presentación de denuncias e incumplimientos al Código de Ética y Código de Conducta, a través de la INTRANET y correo electrónico Institucional.

Asimismo, durante el mismo periodo se dio cumplimiento al 100% de las solicitudes de la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal, para difundir material relativo a los siguientes temas:

- Respeto a los derechos humanos.
  - Prevención de la discriminación e igualdad de género.
  - Código de Ética.
  - Protocolo de Actuación con perspectiva de Género en la Investigación y Substanciación que Quejas y Denuncias.
  - Prevención del acoso u hostigamiento sexual.
  - No discriminación.
  - Aplicación de los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética.
  - Conflicto de intereses.
  - Principio o valor del mes.
  - Campaña de "Declaración de situación patrimonial y de intereses".
  - Blindaje electoral.
- Otras actividades

De conformidad con las Bases y Lineamientos en los ejercicios 2019 y 2022, se realizaron los procesos de renovación de los integrantes del Comité de Ética, mismos que se actualizarán en el último trimestre del ejercicio 2024.

Por lo que se refiere a los padrones de beneficiarios de programas gubernamentales, con oficio Núm. 170.175/974/2023 de fecha 16 de octubre del 2023, se hizo del conocimiento a la Dirección de Relaciones Internacionales del ISSSTE, que PENSIONISSSTE no participa en algún programa relacionado con apoyos y estímulos otorgados a favor de las organizaciones de la sociedad civil.

#### Transparencia

El PENSIONISSSTE, en atención a lo ordenado por la Titular de la Unidad de Transparencia del ISSSTE y en apego a lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a los "Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto del Artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia", conforme a los tiempos establecidos en el calendario anual de actualización de

las Obligaciones de Transparencia, desde 2019, el Fondo actualiza de manera trimestral la siguiente información: las obligaciones correspondientes al directorio, estructura, remuneración bruta y neta, viáticos, sanciones, adjudicaciones, licitaciones públicas e invitación a cuando menos tres personas, programas y trámites que ofrece el Fondo, así como de manera semestral; la información relativa al inventario de bienes muebles, dicha información se mantiene y es actualizada conforme al calendario antes referido.

Durante el periodo comprendido de 2019 al cierre de junio de 2024, el personal adscrito al Fondo acreditó cursos en materia de transparencia, los cuales fueron cursados y acreditados mediante el Centro Virtual de Capacitación del INAI (CEVINAI), el cual tiene por objeto dinamizar los procesos de capacitación en esta modalidad, acortar distancias y eficientar recursos humanos y tecnológicos.

#### Acceso a la información

En cuanto a la atención de solicitudes, de 2018 al 30 de junio de 2024 se recibieron un total de 1,361 solicitudes, de las cuales: 855 fueron de acceso a información pública y 506 de ejercicio de derechos ARCOP (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad). La materia de dichas solicitudes de forma recurrente fue: i) información de contratos, ii) información del personal adscrito al Fondo, iii) solicitud de Estados de Cuenta, iv) designación de beneficiarios, v) resúmenes de saldo, vi) expedientes de identificación de los trabajadores y trámites. Fuente: Subdirección Jurídica de PENSIONISSSTE, ANEXO 25.

Al 30 de septiembre de 2024, se estima recibir 34 solicitudes de acceso a información pública y 14 solicitudes de ejercicio de derechos ARCOP; lo que representa 48 solicitudes adicionales para un total de 1,409.

## XII. Prospectivas y recomendaciones

En el marco de su misión y atribuciones conferidas del PENSIONISSSTE, se presentan las siguientes prospectivas y recomendaciones:

### XII.1 Prospectivas y recomendaciones

1. Mejorar los procesos y calidad del servicio con los cuentahabientes, mediante la implementación de estrategias que le permitan al Fondo avanzar en la generación de las condiciones para continuar reduciendo sus diferencias respecto a sus competidores y seguir como un actor competitivo del Sistema de Ahorro para el Retiro.

2. Mantener una posición competitiva en el Indicador de Rendimiento Neto. Como resultado de los ajustes realizados a la Estrategia de Inversión, la posición en el Indicador de Rendimiento Neto se incrementó significativamente, ubicando en 2024 a las diez SIEFORE en los primeros cinco lugares y posicionando al PENSIONISSSTE como la tercera AFORE con el mejor rendimiento dentro de la industria.

3. Seguir siendo una institución responsable que contribuya al desarrollo económico y social, preservando el medio ambiente, a través de la aplicación de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). En PENSIONISSSTE se asume la obligación de incluir los factores ASG en los procesos de toma de decisiones de inversión, con dos propósitos fundamentales: 1) ofrecer los mejores rendimientos a sus cuentahabientes maximizando su tasa de reemplazo y 2) cumplir con la responsabilidad de invertir en proyectos a favor de la sociedad y el medio ambiente, alineados con las mejores prácticas internacionales de inversión responsable.

4. Continuar la tendencia positiva de registros y traspasos de cuentas, así como su contención. Desde el sexenio pasado, el registro de traspasos netos había sido desfavorable para el PENSIONISSSTE. A partir de 2022, específicamente con la definición e implementación de la ECAP, el índice negativo de traspasos netos ha ido disminuyendo, logrando al cierre de 2023 tener el primer resultado positivo de cuentas Individuales a favor del PENSIONISSSTE.

5. Continuar impulsando la Educación e Inclusión Financiera para promover una adecuada toma de decisiones de las personas trabajadoras; explicando los beneficios que el SAR y el Ahorro Voluntario tienen para incrementar el monto de la pensión y contar con un retiro digno.

6. Seguir siendo referente en la promoción de ahorro voluntario, así como en dos acciones relevantes para la administración de la cuenta individual de las personas trabajadoras: 1) la actualización del expediente de identificación y 2) la designación de los beneficiarios de sus recursos.

7. Fortalecer la infraestructura tecnológica y seguridad de la información. A principios de 2022 se inició la construcción de las diferentes herramientas tecnológicas que permitieron alinearse con la modernización de los procesos y con la normativa aplicable, al automatizar las interfases con los diferentes sistemas habilitados para el control y contabilización de portafolios de inversión. Esas actividades de desarrollo tecnológico concluyeron a finales de 2023. Sujetas a que durante 2024 puedan perfeccionarse en función de las necesidades que se presenten y de la disponibilidad presupuestal.

## XII.2 Atender la principal problemática identificada

1. Al ser la única AFORE pública en México, el PENSIONISSSTE se enfrenta a una doble regulación en comparación con su competencia (las otras 9 AFORE privadas); esto se refiere a que, está sujeta a observar la normativa del SAR y también la regulación de la Administración Pública Federal, lo cual limita la toma de decisiones y el margen de maniobra en temas de operación, atención, comerciales y de mercadotecnia para incrementar la captación de cuentas, entre otros.

2. Por tratarse de un órgano desconcentrado del ISSSTE, se encuentra sujeto a las disposiciones presupuestales del Instituto, así como a los lineamientos en materia de austeridad republicana del Gobierno Federal, lo cual incluye regulaciones en el ejercicio de recursos por el techo presupuestal autorizado que generan limitantes en su uso. En este sentido, no cuenta con autorización para destinar recursos en publicidad y difusión de sus servicios. Ello representa que no puede realizar libremente operaciones para fortalecer la operación del Fondo y, por ende, hacerlo más competitivo en el mercado de las AFORE.

3. La infraestructura tecnológica con la que cuenta el Fondo es insuficiente y obsoleta para competir en el mercado de las AFORE, ya que se tiene servidores obsoletos y a su máxima capacidad que ponen en riesgo el registro y resguardo de la información, lentitud en el manejo de las bases de datos, riesgo constante de fallas en los sistemas, vulnerabilidad ante algún ataque cibernético, la imposibilidad de tener aplicaciones propias, por destacar algunas implicaciones.

4. PENSIONISSSTE al cierre de junio de 2024 cuenta con tan solo 57 CAP de un total de 3,412 Sucursales o Centros con los que operan las 10 AFORE del Sistema, lo cual representa apenas el 1.67% del total, ocupando el octavo lugar, colocando en seria desventaja al Fondo en términos de cobertura de atención (Índice de Desempeño Operativo -IDEO-), promoción y difusión dirigidos al universo de cuentahabientes activos y potenciales.

## XII.3 Asuntos a su cargo que se encuentran en proceso, los que ocurren periódicamente y los que requieren de atención especial e inmediata

1. Mantener la comisión como la más baja del mercado. El Artículo 105, fracción VI de la LISSSTE, establece que las comisiones que cobre el PENSIONISSSTE a las cuentas individuales de los trabajadores, no podrán exceder el promedio de comisiones que cobren las AFORE que integran el SAR. Los recursos de los que dispone PENSIONISSSTE, provienen principalmente del cobro de comisiones por la administración de cuentas individuales y los dividendos que se obtienen de Banco de México por los recursos de las cuentas

SAR-ISSSTE (Décimo Transitorio). Por ello, mantener la comisión por debajo del promedio de la industria, implica no sólo atender el mandato normativo previsto por Ley, sino realizar acciones encaminadas a la eficiencia administrativa, operativa y financiera, que favorezcan el crecimiento y la acumulación constante del ahorro para el retiro de los trabajadores. Área responsable: Subdirección de Planeación Estratégica.

2. Régimen de Inversión. Continuar con una estrategia de inversión de los recursos de los trabajadores, que permita a PENSIONISSSTE mantener rendimientos competitivos en sus SIEFORES. Las acciones implementadas durante el periodo han consistido en realizar ajustes oportunos en la Estrategia de Inversión de Corto Plazo, de acuerdo con las perspectivas macroeconómicas y las condiciones financieras prevalecientes, a fin de garantizar la resiliencia de los portafolios de inversión administrados. Área responsable: Subdirección de Inversiones.

Asimismo, PENSIONISSSTE, con fundamento en los artículos 3 fracciones XIII y XXIV, 20 fracción VII, 31 fracción III, Anexo P fracción II inciso j) y Anexo Q fracción I numeral ii de las Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, se comprometió con los más altos estándares internacionales en materia de políticas y criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). En 2023 el Fondo incursionó en el diseño de un portafolio de inversión con enfoque sostenible, invirtiendo parte de la cartera del Fondo en proyectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza, apegado a los criterios de Taxonomía Sostenible, lo que permitió el diseño de un esquema de inversión basado en proyectos tanto ambientales como sociales, basados en fundamentos científicos y unificados, lo que facilitará el fomento de la movilización de capitales hacia actividades sostenibles.

3. Seguimiento a Límites del Régimen de Inversión. La CONSAR establece un Régimen de Inversión al cual deben sujetarse las AFORE, que determina, entre otros, límites que deben cumplirse sobre concentraciones de inversión en clases de activos o emisiones. Históricamente, el Fondo realizó inversiones relevantes en Fideicomisos de Inversión de Bienes Raíces (FIBRAS). Algunos de estos activos han presentado incrementos importantes en su precio que, conjugados con variaciones en el total de activos administrados en las SIEFORE, han ocasionado que esta clase de activos y algunas de sus emisiones concentren un porcentaje importante del valor de los portafolios de inversión, excediendo en algunos casos los límites normativos. No obstante, algunas de las FIBRAS dentro de los portafolios son instrumentos sumamente ilíquidos, cuestión que limita realizar la recomposición de las SIEFORE. Si bien, los excesos a los límites se han debido a movimientos de mercado, se debe dar seguimiento a esta concentración y monitorear las condiciones de mercado para que, en la medida de lo posible, se prevengan o corrijan dichas desviaciones en los límites autorizados. Área responsable: Subdirección de Administración Integral de Riesgos.

4. Monitoreo de instrumentos de deuda con degradación de la calificación crediticia respecto al Régimen de Inversión. Actualmente el portafolio administrado por el Fondo cuenta con cuatro emisores y una emisión que presentan una calificación crediticia que se ha deteriorado a un nivel por debajo de las calificaciones permitidas por el Régimen de Inversión. Si bien, su representatividad dentro del valor global de las carteras es bajo, resulta imperativo dar seguimiento permanente a estos instrumentos e informar su estatus a los Comités de Riesgos Financieros, al menos de forma trimestral, o antes en caso de algún deterioro adicional en su calificación o estatus. Área responsable: Subdirección de Administración Integral de Riesgos.

5. Administrar con eficiencia y racionalidad los recursos para procurar una mayor distribución del Remanente de Operación entre los cuentahabientes, a partir de las siguientes acciones:

5.1 Ingresos. Los recursos de los que dispone PENSIONISSSTE, provienen principalmente del cobro de comisiones por la administración de cuentas individuales y los dividendos que se obtienen del Banco de México por la administración de los recursos de las cuentas SAR-ISSSTE (Décimo Transitorio). En ese sentido, la implementación de una estrategia de inversión que mejore los rendimientos de los recursos del Fondo, mediante su inversión en instrumentos que brinden mejores tasas de interés y mayor disponibilidad, favorecen el ahorro para el retiro de los trabajadores.

De esta manera, las utilidades que obtiene el PENSIONISSSTE, después de haber cubierto sus gastos de administración y operación, conforme a las facultades del Fondo establecidas en el artículo 105, fracción VI de la LISSSTE, son distribuidas entre sus cuentahabientes mediante dos mecanismos:

oReparto Diferenciado. Desde 2011 se ha llevado a cabo la Reinversión del Remanente en las cuentas individuales de los trabajadores de acuerdo con una metodología que transparenta su distribución, dando cumplimiento a lo establecido en la LISSSTE, al privilegiar a los trabajadores de menores ingresos, lo que contribuirá a mejorar las perspectivas de retiro de estos cuentahabientes ganadores. Área responsable: Subdirección de Planeación Estratégica.

oPrograma de Incentivos. El Programa de Incentivos fue instrumentado en 2018 mediante la realización de Sorteos entre los cuentahabientes del PENSIONISSSTE, con el propósito de impulsar la cultura de previsión para el retiro y mejorar la tasa de reemplazo de los cuentahabientes bajo el régimen de cuenta individual, incentivando el ahorro voluntario, así como su domiciliación, y promoviendo la actualización de su Expediente de Identificación Electrónico. De acuerdo con los "Criterios Operativos para la reinversión del Remanente de Operación del PENSIONISSSTE", el porcentaje para destinar a este Programa de Incentivos debe ser al menos del 3%.

El monto para la reinversión del Remanente de Operación es aprobado en la Primera Sesión Ordinaria de la Comisión Ejecutiva del año posterior al ejercicio fiscal correspondiente. Área responsable: Subdirección de Planeación Estratégica.

5.2 Gastos. Las principales acciones para reducir los costos de operación y gastos administrativos están relacionadas con la renegociación de contratos en condiciones más favorables para el Fondo, como son los ahorros en servicios de custodia de valores, servicios de valuación y de proveedor de precios, así como el manejo adecuado de la estrategia de contratación de las plazas temporales. Asimismo, se implementó un mejor control presupuestal en apego estricto a la planeación realizada de manera anual, y la implementación de medidas de mejora en el control y asignación de suficiencias y compromisos presupuestales. Área responsable: Subdirección de Finanzas y Administración.

6.Captación y contención de cuentas y recursos de cuentas individuales. La administración y contención de cuentas ha sido un reto para el PENSIONISSSTE, ya que a través de los años se ha observado un comportamiento variable, explicado principalmente por el movimiento de asignación de cuentas que cada año realiza la CONSAR. Por lo que resulta importante que el Fondo continúe implementando esquemas de promoción y difusión de la marca AFORE PENSIONISSSTE para favorecer la captación de nuevas cuentas y, a su vez, mantener los saldos de las cuentas y los recursos administrados de las existentes. Áreas responsables: Subdirección Especializada de Atención al Público y Subdirección Comercial.

7.Mantener un balance positivo de las cuentas que administra el PENSIONISSSTE. El resultado de traspasos netos (recibidos – cedidos) representa el aumento o disminución de la cartera de cuentas que administra el Fondo, desde el sexenio pasado, el registro de traspasos netos había sido desfavorable para el PENSIONISSSTE; sin embargo, a partir de 2022, con la definición e implementación de la Estrategia Comercial y de Atención al Público, el índice negativo de traspasos netos ha ido disminuyendo, logrando para 2023 tener el primer resultado positivo con 6,345 cuentas individuales a favor del PENSIONISSSTE. Lo anterior, debe ser reforzado mediante acciones encaminadas a promover los beneficios del Fondo, de tal forma que coadyuven con el registro de cuentas nuevas. Áreas responsables: Subdirección Especializada de Atención al Público y Subdirección Comercial.

8.Ahorro Solidario y Voluntario. Continuar incentivando y recompensando la importancia del Ahorro Voluntario y Solidario de los cuentahabientes, creando campañas de información sobre el impacto del ahorro en el momento de su retiro, empleando para ello instrumentos que faciliten la comprensión del tema, por ejemplo; el uso de calculadoras predeterminadas para simular escenarios



futuros que permitan crear conciencia de su panorama actual, explicando conceptos básicos como su tasa de reemplazo, densidad de cotización, entre otros, así como los beneficios fiscales que pueden obtener con ahorros de largo plazo. Cabe destacar que PENSIONISSSTE ha mantenido el mayor monto de aportaciones de Ahorro Solidario, ya que este beneficio solo aplica para los trabajadores del Sector Público cotizantes al ISSSTE. Áreas responsables: Subdirección Especializada de Atención al Público y Subdirección Comercial.

9. Reservas. En cumplimiento a lo dispuesto en la LISSSTE; los artículos 28 y 44 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; las Disposiciones de carácter general que establecen el régimen patrimonial al que se sujetarán las Administradoras de Fondos para el Retiro, el PENSIONISSSTE y las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro y la Reserva Especial, y los Lineamientos para la Aplicación, Constitución y Reconstitución de las Reservas de PENSIONISSSTE, el Fondo debe cumplir con la constitución de diversas reservas, con los objetivos de asegurar su operación, contribuir en el soporte del presupuesto autorizado y amortiguar las presiones de gasto, así como cubrir las minusvalías que se presenten en las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro.

Las reservas son: Reserva Especial prevista en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (al menos 0.55% sobre los activos netos proyectados), Reservas establecidas en los Lineamientos aprobados por la Junta Directiva del ISSSTE, Operativa (12 meses del presupuesto autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el año que corresponda), Administrativa (4 meses del presupuesto autorizado por la SHCP para el año que corresponda) y Adicional (15 puntos base de la reserva especial), así como los Excedentes (Fondo de Contingencia, Contribuciones al Capital PENSIONISSSTE, Recursos sin Asignación Específica, Inversiones conservadas al vencimiento e Inversiones con fines de negociación).

Cabe señalar que los montos de las Reservas se presentan de conformidad con el calendario del proceso de integración de la iniciativa de la Ley de Ingresos de la Federación y del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal que corresponda. Área responsable: Subdirección de Finanzas y Administración.

10. Continuar fortaleciendo la calidad del servicio con los cuentahabientes mediante la aplicación de estrategias enfocadas en los usuarios, implementando acciones que coadyuven a mejorar los niveles de servicio, reducir tiempos de espera, brindar asesorías efectivas, mantener permanentemente capacitados a las y los Asesores Previsionales en temas normativos y en el desarrollo de habilidades y competencias que se traduzcan en atenciones de calidad y calidez, generando valor agregado que le permitan al Fondo ser un actor competitivo del SAR. Áreas responsables: Subdirección Especializada de Atención al Público y Subdirección Comercial.

10.1 Estrategia Comercial y de Atención al Público. Las Estrategias Comerciales y de Atención al Público para los años 2022, 2023 y 2024, se basaron en cuatro grandes ejes primordiales: 1) incrementar la captación comercial de montos y cuentas; 2) contener la salida de montos y cuentas; 3) mejorar la atención de trámites y servicios que ofrece el Fondo y así maximizar la capacidad operativa del Fondo y 4) continuar impulsando la Educación e Inclusión Financiera y promoción del Ahorro Voluntario.

En ese sentido, se ha dado continuidad a las acciones en materia de promoción y difusión del Ahorro Voluntario, brindando información a los trabajadores y cuentahabientes, con la expectativa de que, mejoren sus condiciones de retiro. El PENSIONISSSTE tiene el mayor monto de aportaciones de Ahorro Solidario dentro del Sistema.

Para monitorear y evaluar las acciones que conforman la ECAP, se definieron 11 indicadores; 4 que miden las acciones sustantivas centrales y 7 de apoyo para dar seguimiento a los avances relativos a la Infraestructura Tecnológica; Servicios Generales, Recursos Materiales y Administración del Personal y; Supervisión y Evaluación de la Atención al Cuentahabiente.

10.2 Capacidades y habilidades del personal de atención al público para ofrecer servicios oportunos, eficientes y de calidad. Con la

finalidad de mejorar continuamente la calidad del servicio que se brinda en los CAP se diseñó el modelo denominado "Supervisión y Evaluación de la Atención al Cuentahabiente" que incluye factores, subfactores y requerimientos específicos que se deben cumplir y que impactan directamente en la operación y en la calidad del servicio que se brinda a los cuentahabientes.

La implementación de este modelo genera las condiciones necesarias para mejorar la calidad en el servicio; así como su homologación en todos los CAP, por tal razón se sugiere mantener su continuidad y fortalecimiento.

El 1 de enero de 2023, de conformidad con las modificaciones a las Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores (CUAP), entró en vigor la figura de "Asesor Previsional", con la cual, el ente regulador, busca como objetivo prestar servicios integrales a los trabajadores, que van desde el apoyo en la gestión de trámites y servicios, asesoría, registro, traspaso, promoción del Ahorro Voluntario y difusión de la educación financiera. Resulta importante señalar que la totalidad de servidores públicos adscritos a las áreas de atención al público y fuerza comercial, se encuentran certificados al acreditar satisfactoriamente el examen correspondiente ante la institución evaluadora designada por la CONSAR.

Áreas responsables: Subdirección Especializada de Atención al Público y Subdirección Comercial.

11. Continuar con la Educación e Inclusión Financiera para promover una adecuada toma de decisiones de las personas trabajadoras; explicando los beneficios que el SAR y el Ahorro Voluntario tienen para incrementar el monto de la pensión y contar con un retiro digno. En años recientes la SHCP, la CONSAR y las AFORE han realizado grandes esfuerzos para promover el Ahorro Voluntario, la inclusión financiera y educación previsional.

Cabe destacar la participación de PENSIONISSSTE en los siguientes eventos: 1) el Global Money Week, organizado por el Museo Interactivo de Economía (MIDE), en el cual se abordó la importancia del Expediente de Identificación, así como los conceptos de ahorro, inversión y AFORE a través de dinámicas dirigidas a jóvenes de entre 12 a 14 años; 2) la Feria de las AFORES, en donde se ha destacado como uno de los principales expositores, siendo una vez más en 2024 la Administradora que más trabajadores atendió, realizando 5,224 trámites, que representó el 24.88% de la atención brindada por las administradoras, con lo cual fue la que más trámites realizó y; 3) el Verano Financiero, organizado por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) realizando actividades con estudiantes de entre 16 y 19 años encaminadas a la educación financiera, el hábito del ahorro y cómo hacer crecer el dinero por medio de la inversión. Por su parte, el Fondo realizó directamente el evento "Ciudad PENSIONISSSTE" logrando promover la educación financiera en más de 80 niñas y niños de entre 5 a 13 años mediante el desarrollo de capacidades y habilidades de forma lúdica. (SNEF) Áreas responsables: Subdirección Comercial y Subdirección Especializada de Atención al Público.

12. Informes periódicos que emite el Fondo. El artículo 113 fracción V de la LISSSTE establece que el Vocal Ejecutivo del PENSIONISSSTE tendrá la obligación de presentar a la Comisión Ejecutiva del PENSIONISSSTE a más tardar el último día de septiembre de cada año, los presupuestos de ingresos y egresos, el proyecto de gastos y los planes de labores y de financiamiento para el año siguiente. Adicionalmente, en el Fondo se emiten los siguientes informes:

1) Informe de las Actividades del Fondo

Periodicidad: Bimestral y Anual

Instancia receptora: Comisión Ejecutiva del Fondo

2) Informe de Cuenta Pública

Periodicidad: Anual

Instancia receptora: ISSSTE-SHCP

3) Informe del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024. (Bases de

Colaboración)

Periodicidad: Trimestral

Instancia receptora: ISSSTE-SHCP

4) Informe en Materia Anticorrupción (Relatoría sobre el cumplimiento al acuerdo o instrucción presidencial)

Periodicidad: Mensual

Instancia receptora: ISSSTE-PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

5) Informe de Gobierno

Periodicidad: Semestral

Instancia: ISSSTE

6) Informe Financiero y Actuarial

Periodicidad: Anual

Instancia: ISSSTE

7) Informe de Gestión Gubernamental

Periodicidad: Sexenal

Instancia: ISSSTE-Secretaría de la Función Pública

8) Informe del Programa Anual de Trabajo (Informe de cumplimiento del Programa Institucional del ISSSTE)

Periodicidad: Semestral y anual

Instancia: ISSSTE

9) Informes sobre los resultados en materia de Inversiones

Periodicidad: Bimestral

Instancia: Comisión Ejecutiva del Fondo

10) Informes del Seguimiento de la Trayectoria de Inversión

Periodicidad: Mensual

Instancia: Comité de Inversiones

11) Informes de Riesgos

Periodicidad: Bimestral

Instancia: Comités de Riesgos Financieros y en su caso ante la Comisión Ejecutiva del Fondo.

12) Informes de Uso de Poderes

Periodicidad: Trimestral

Instancia: Autoridades del Fondo y del ISSSTE.

13) Informes de Factura por los servicios prestados por el Despacho Chávez Vázquez

Periodicidad: Mensual

Instancia: Autoridades del Fondo y del ISSSTE.

Áreas responsables: Subdirección de Planeación Estratégica; Subdirección de Inversiones; Subdirección de Administración Integral de Riesgos y Subdirección Jurídica.

13. Ética Pública. Durante el periodo de diciembre de 2018 al 30 de junio de 2024, el Comité de Ética del Fondo, realizó diversas acciones, entre las más importantes, fueron la capacitación en materia de ética e integridad pública, llegando a un 77% del personal en 2023 (889 participantes) y para junio de 2024 se cuenta con un 42% de capacitación, con un total de 490 participantes; actualización y difusión del Código de Conducta de PENSIONISSSTE y la difusión de contenidos e infografías de comportamiento ético. El Comité ha sido el medio de gestión en materia de ética en el Fondo, permitiendo a los servidores públicos del PENSIONISSSTE tener presente la instancia donde realizar consultas y/o denuncias sobre actos que vulneren el Código de Ética y de Conducta resultado de gran importancia para la formación humanista del personal del Fondo, por tal razón se sugiere mantener su continuidad y fortalecimiento. Área responsable: Subdirección de Finanzas y Administración.

14. Actualización de obligaciones en materia de Transparencia, a través de la carga regular y reporte trimestral a la Unidad de Transparencia del ISSSTE, de la información en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), mediante el cual, los particulares pueden consultar información pública proveniente de los entes públicos que integran la Administración Pública Federal, incluyendo al PENSIONISSSTE en su carácter de Órgano Desconcentrado del ISSSTE, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Área responsable: Subdirección Jurídica.

15. Juicios Contencioso-Administrativos que actualmente se encuentran pendientes de resolución que se consideran de atención inmediata, atendiendo los plazos establecidos en la norma, por lo que su seguimiento debe ajustarse a los términos y plazos fijados en las diferentes leyes y códigos aplicables, lo anterior a efecto de salvaguardar los intereses del PENSIONISSSTE y evitar algún perjuicio a su patrimonio. Área responsable: Subdirección Jurídica.

16. Procedimientos y juicios en materia de amparo laboral, civil, mercantil y penal, mismos que se encuentran pendientes de resolución, por lo que su seguimiento debe ajustarse a los términos y plazos fijados en las diferentes leyes y códigos aplicables, a efecto de salvaguardar los intereses del PENSIONISSSTE y evitar algún perjuicio a su patrimonio. Área responsable: Subdirección Jurídica.

17. Observaciones de Auditorías. Existen observaciones identificadas en los procesos por diferentes Órganos Fiscalizadores que deberán atenderse y darles seguimiento hasta quedar solventadas. Área responsable: Unidad de Supervisión.

18. Revisión y renovación de Contratos necesarios para la operación diaria de PENSIONISSSTE:

18.1 Contratación del Sistema Integral Automatizado (SIA). El 31 de marzo de 2025 concluye la vigencia del contrato del Sistema Integral Automatizado, proporcionado por la BlackRock Financial Management, denominado Aladdin, a través del cual se administran y registran todas las operaciones de inversión que realiza el Fondo en las carteras de cada una de las SIEFORE, además de servir como herramienta primordial para la gestión del riesgo financiero. La previsión de dicho contrato resulta fundamental para la operación diaria del PENSIONISSSTE, así como para cumplir con las disposiciones en materia financiera establecidas por la CONSAR. Por lo tanto, la gestión de dicho contrato en tiempo y forma debe ser de la más alta prioridad. Áreas responsables: Subdirección de Administración Integral de Riesgos y Subdirección de Inversiones.

18.2 Revisión y renovación de los Contratos de los aplicativos informáticos. Microsoft; Centro de Datos; Soporte Oracle Software y Hardware; Licenciamiento Cosort; Oracle Nube; servicio de mantenimiento del sistema de administración de fondos para el retiro del PENSIONISSSTE. Área responsable: Subdirección de Operaciones y Sistemas.

19. Mantenimiento del Marco o Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Entre el 2023 y 2024 se elaboraron e implementaron los elementos que conforman el Marco o Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio del PENSIONISSSTE, basados en la Norma Internacional ISO 22301. Este sistema se conforma por diversos elementos, tales como el Plan de Continuidad del Negocio (BCP), Plan de Recuperación de Desastres (DRP), Plan de Administración de Emergencias e Incidentes (PAREI), Plan de Manejo de Crisis (PMC), Planes de Recuperación de Operaciones o Plan de Continuidad del Negocio (PRO-BCP), Plan Anual de Capacitación y Concientización de Continuidad del Negocio (PACCN), Plan Anual de Pruebas de Continuidad del Negocio, y los Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés Business Impact Analysis).

Adicionalmente, para dar cumplimiento a los cambios en los artículos 55 y 56 de las Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (CUF) publicados el 16 de febrero de 2024 en el DOF, así como a los lineamientos establecidos en el nuevo Anexo z de dichas Disposiciones, se elaboró un Marco de Gestión Específico de la Continuidad del Negocio del PENSIONISSSTE. En este Marco se establece la gobernanza requerida para llevar a cabo una gestión correcta y sólida de la

continuidad del negocio, toma como referencia el Marco para la Gestión del Riesgo Operativo (ORMF, por sus siglas en inglés) respecto del modelo de las 3 líneas de defensa para asignar de manera correcta las responsabilidades que deberán observar los participantes en la Continuidad del Negocio, antes, durante y después de una contingencia.

Asimismo, en el Marco de Gestión Específico de la Continuidad del Negocio del PENSIONISSSTE se llevó a cabo la integración de todos los elementos del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Las políticas establecidas en el Marco de Gestión Específico de la Continuidad del Negocio desarrolladas durante el segundo trimestre del 2024 fueron incluidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operativo del PENSIONISSSTE, mismo que fue aprobado mediante el acuerdo CRF/6-2024/10 en la Sexta Sesión Ordinaria de los Comités de Riesgos Financieros, celebrada el 27 de junio de 2024.

La consolidación de este sistema supuso un logro relevante para el Fondo, pues le representa contar con la capacidad institucional para prevenir y responder a eventos contingentes, garantizando la continuidad de sus operaciones ante eventos fortuitos o de fuerza mayor. Por ello, en apego a las mejores prácticas internacionales, el mantenimiento y actualización constante a este marco institucional debe ser un asunto de alta relevancia institucional. Área responsable: Subdirección de Administración Integral de Riesgos.

### **XIII. Asuntos que consideren pertinentes o relevantes**

En los siguientes párrafos se hará una descripción general de los asuntos pertinentes o relevantes.

1. Implementación de la nueva SIEFORE. En diciembre de 2023 se iniciaron las gestiones correspondientes para la modificación de los Estatutos Sociales de las Sociedades de Inversión Básicas 55-59 e Inicial, a fin de cumplir con la obligación normativa quinquenal de realizar una transferencia de recursos de los trabajadores nacidos entre el 1° de enero de 1995 y el 31 de diciembre de 1999 hacia una nueva SIEFORE, en este caso la SIEFORE 95-99, manteniéndose los recursos de trabajadores menores de 25 años de edad en la SIEFORE Inicial; por su parte, también se realizará la transferencia de los recursos actualmente gestionados por la Sociedad de Inversión Básica 55-59, de los trabajadores de 65 años de edad o más, hacia la SIEFORE Básica de Pensiones, en los términos de las 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 del Régimen de Inversión), emitidas por la CONSAR.

Para estos efectos, la CONSAR estableció y notificó a PENSIONISSSTE un calendario de actividades a seguir para dicho proceso quinquenal de transferencia de recursos de las cuentas individuales por la edad de los trabajadores. Dicho calendario se utilizó para elaborar un programa interno de trabajo en el cual se establecieron las actividades y los responsables. El proyecto se dividió en 7 fases, que fueron nombradas como sigue: normativa, administrativa, comunicación al cuentahabiente, ejecución (composición de cartera), ejecución (sistemas), pruebas y transferencia de recursos; a lo largo de dichas fases, las áreas que participan principalmente son la Subdirección Jurídica, la Subdirección de Operaciones y Sistemas, la Subdirección de Finanzas y Administración, la Subdirección de Inversiones, la Subdirección de Administración Integral de Riesgos y la Subdirección de Planeación Estratégica.

La fase normativa dio inicio con la solicitud de modificación a los Estatutos de las Sociedades de Inversión 55-59 e Inicial, continuando con las autorizaciones de la CONSAR, los correspondientes trámites notariales para la protocolización de las Actas de Asamblea, la autorización del cambio de nombre de la SIEFORE 55-59 por parte de la Secretaría de Economía y las respectivas inscripciones de los testimonios notariales en el Registro Público de Comercio. Estas actividades se encuentran concluidas.

Así mismo, se han realizado actividades de la fase administrativa, tales como la definición preliminar de la composición de la cartera de la SIEFORE Básica 95-99 y de la SIEFORE Básica Inicial, la elaboración del proyecto de macrotítulos, la definición de clave y nombre de pizarra, también se solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores iniciar la toma de nota de la transformación de la Sociedad de Inversión Básica 55-59 a la Sociedad de Inversión Básica 95-99, misma que fue aprobada por dicha Comisión.

Con relación a la fase de comunicación al cuentahabiente, se realizó el diseño y el envío del material de la publicidad del estado de cuenta del primer cuatrimestre de 2024, el cual contiene la información relativa al derecho de permanecer o cambiar de Sociedad Básica de Inversión que fue autorizada por medio de un oficio de parte de la CONSAR. Adicionalmente se obtuvo la autorización de los prospectos de información por parte de la CONSAR con esta última se concluyó esta fase el 7 de junio del presente.

Por lo que se refiere a la fase de ejecución (composición de cartera), se realizó una verificación de límites y políticas de riesgos, incluyendo la validación del rebalanceo de trayectoria de inversión para realizar las modificaciones necesarias. Se aprobó ante la Comisión Ejecutiva la nueva trayectoria de inversión el 24 de abril de 2024.

También es importante mencionar que el Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Riesgos Financieros tuvo una actualización en la cual ya se incorporaron los cambios necesarios, en línea con la creación y entrada en operación prevista de la nueva SIEFORE 95-99. Al cierre de julio del presente, las áreas adscritas al Fondo se encuentran atendiendo lo establecido en los lineamientos operativos y los lineamientos financieros, ambos emitidos por la CONSAR el 12 de julio, con la finalidad de asegurar la correcta transferencia en apego a las fechas y entregables establecidos por la misma autoridad, proceso que concluirá el 2 de septiembre de 2024 con el envío del aviso de canje de las acciones en circulación a la CONSAR a través del Sistema Electrónico de Comunicación con Emisoras de Valores (EMISNET).

2. Cuentas asignadas por la CONSAR. Implementar con oportunidad la estrategia de inversión en el proceso de asignación y reasignación de cuentas que realiza cada año la CONSAR para designar a las Administradoras cuyas Sociedades de Inversión Básicas registraron un mayor Indicador de Rendimiento Neto, para que administren las cuentas individuales de los trabajadores que no se han registrado en una AFORE por un periodo de dos años, contados a partir de la fecha en que se efectuó su última Asignación o Reasignación, ya que si estas cuentas no son registradas en PENSIONISSSTE durante el periodo señalado por la entidad reguladora, se volverán a reasignar con el mismo criterio previamente señalado.

3. Fondo de Pensiones para el Bienestar. El 1º de mayo de 2024 se publicó en el DOF el Decreto para la creación del Fondo de Pensiones para el Bienestar, estableciendo que, el Fondo de Pensiones se financiará principalmente con recursos provenientes de las cuentas individuales inactivas en las AFORE que no han sido reclamados por personas de 70 años o más, en caso de que estén afiliadas al IMSS y de 75 años o más, en caso de estar afiliadas al ISSSTE, el 75% de los ingresos del Instituto para Devolver al Pueblo lo Robado y el 25% de las utilidades de entidades paraestatales como el Tren Maya y el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA) y las demás entidades paraestatales sectorizadas a la Secretaría de la Defensa Nacional. Asimismo, se financiará con los recursos que se obtengan de la extinción de Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero; de los ingresos que obtenga el ISSSTE en los ejercicios 2024 y 2025 por el pago de adeudos por concepto de cuotas y aportaciones, así como por la enajenación de algunos de sus inmuebles.

El 19 de junio de 2024 se celebró la Primera Sesión del Comité Técnico del Fondo de Pensiones para el Bienestar, en la que se suscribió el Contrato Constitutivo del Fideicomiso Público no considerado Entidad Paraestatal denominado Fondo de Pensiones para el Bienestar, asimismo, se aprobaron las reglas de operación de dicho Fondo de Pensiones, las cuales tienen por objeto regular la recepción, administración, inversión, y entrega de recursos que realice el Fondo al IMSS, ISSSTE e INFONAVIT, así como un Plan de Trabajo para el ejercicio 2024.

El Fondo de Pensiones para el Bienestar se constituye con carácter irrevocable y con la duración necesaria para el cumplimiento de sus fines, es un fideicomiso público no considerado entidad paraestatal por la SHCP, el Fideicomitente es la SHCP; el Fiduciario es BANXICO y la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social (USPSS) de la SHCP la Unidad responsable del Fondo de Pensiones.

Su objetivo es recibir recursos, administrarlos, invertirlos y así generar un fondo público que, de acuerdo con el marco normativo aplicable, será entregado a los institutos de seguridad social para que los trabajadores afiliados puedan recibir un complemento en el monto de su jubilación.

Con estos recursos, tanto el IMSS como el ISSSTE procurarán que las personas trabajadoras que alcancen los 65 años de edad que hayan iniciado la cotización en términos de la Ley del Seguro Social vigente a partir del 1 de julio de 1997, así como para aquellas que se encuentren bajo el régimen de cuentas individuales que cotizan en el ISSSTE, y cuya pensión sea igual o menor al salario mensual promedio, para el ejercicio 2024 se considera un monto de \$16,777.68 (dieciséis mil setecientos setenta y siete pesos 68/100 M.N.), que equivale al salario mensual promedio registrado en el año 2023 en el IMSS, actualizado por la inflación estimada para el año 2024, reciban un complemento a las obligaciones del Gobierno Federal en relación con la pensión que obtengan, de tal forma que el monto de su pensión más el complemento sea igual a su último salario, hasta por un monto máximo equivalente al antes mencionado. El complemento a favor de las personas trabajadoras es intransferible. Adicionalmente, son fines del Fondo de Pensiones los siguientes:

- Recibir y administrar los recursos en Numerario, Títulos y Valores que le sean aportados y los rendimientos que se generen;
- Previa instrucción del Comité Técnico, invertir los recursos en Numerario, Títulos y Valores que integran el patrimonio del Fideicomiso;
- Entregar al IMSS y al ISSSTE los recursos que le indique el fideicomitente (SHCP) conforme a las solicitudes que este último reciba por parte de dichos institutos, con cargo a la subcuenta correspondiente, y
- Entregar al IMSS y al ISSSTE los recursos que le indique el fideicomitente por conducto de la USPSS, conforme a las solicitudes que este último reciba por parte de dichos institutos, con cargo a la cuenta o, en su caso, subcuenta correspondiente, en cumplimiento de los fines del Fondo.
- Entregar a los Institutos de Seguridad Social, según corresponda, los recursos que indique el Fideicomitente, por conducto de la USPSS, conforme a las solicitudes que esta última reciba por parte de dichos institutos, quienes instruirán que la entrega se realice con cargo a la(s) subcuenta(s) de reserva(s) que le(s) correspondan a cada uno, sin que se pueda compensar entre las mismas.

Transferencia de recursos al Fondo. El 21 de junio de 2024, las AFORE realizaron la transferencia de recursos de las cuentas individuales identificadas como inactivas, a las cuentas del Fiduciario. PENSIONISSSTE transfirió del régimen de cuentas individuales 51,513 cuentas, equivalentes por un monto total de \$1,737,646,326.61: i) 43,879 cuentas de RCV IMSS, equivalentes por un monto de \$516,775,883.79 y; ii) 7,634 de cuentas RCV ISSSTE, equivalentes a un monto de \$1,220,870,492.82.

4.Cuentas y recursos por traspasar al Fondo de Pensiones para el Bienestar. Prever conforme al Decreto de creación del Fondo de Pensiones y de acuerdo con los criterios, así como las Directrices emitidas por la SHCP, así como por el Banco de México y la CONSAR, el traspaso de cuentas con sus recursos en las diferentes subcuentas de Retiro, Cesantía y Vejez, Vivienda, y para el caso particular de PENSIONISSSTE, los recursos BANXICO que se deberá realizar cada año.

5.Cierre de CAP en instalaciones de tiendas SuperISSSTE. En virtud de un acuerdo de colaboración entre PENSIONISSSTE y tiendas SuperISSSTE, en 2021 y 2022, se habilitaron un total de 5 sucursales dentro de las instalaciones de las siguientes Unidades de Venta:

- 1.Villa Coapa, Ciudad de México;
- 2.Guadalajara, Jalisco;
- 3.Aguascalientes, Aguascalientes;
- 4.Culhuacán, Ciudad de México; y
- 5.San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

Es importante señalar que, a partir del inicio de sus operaciones, se ha atendido de manera ininterrumpida en los horarios establecidos, coadyuvando a incrementar la cobertura de puntos de atención presencial de AFORE PENSIONISSSTE a nivel nacional.

Con fecha 18 de agosto de 2022, el entonces Consejo Directivo del SuperISSSTE aprobó en su Primera Sesión Extraordinaria el Acuerdo SE.I.1084.2022, mediante el cual se indica el cierre y puesta a disposición de 27 inmuebles, dentro de los cuales PENSIONISSSTE tiene instalados tres de los cinco CAP (Villa Coapa, Aguascalientes y San Cristóbal de las Casas).

Durante 2022 y 2023, las cinco sucursales operaron sin inconvenientes, toda vez que, el proceso de supresión de las Unidades de Venta de SuperISSSTE no se ejecutó, inclusive, el Comité de Bienes Inmuebles del ISSSTE, en su Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 14 de marzo de 2024, a petición de la Subdirección de Control y Supervisión de SuperISSSTE, aprobó los Acuerdos CBI-003.E.771/24, CBI-003.E.772/24, CBI-003.E.773/24 y CBI-003.E.774/24, mediante los cuales se consideró procedente la solicitud de PENSIONISSSTE para otorgar prórroga de los contratos de comodato para los casos de Guadalajara, Villa Coapa, Aguascalientes y Culhuacán, respectivamente, con una nueva vigencia de 3 años contados a partir de la suscripción de dicho contrato.

No obstante, con fecha 29 de abril de 2024, la Dirección de SuperISSSTE emitió el Oficio número SI/D/302/2024, en el que le informa al Gerente de Tienda el cierre de la Unidad de Venta No.168 "Aguascalientes", por lo cual, a su vez, la Subdirección de Control y Supervisión de SuperISSSTE informó al Fondo esta situación a través del Oficio No. SI/D/SCS/147/2024, fechado el 8 de mayo de 2024, indicando que el espacio en comodato debía ser entregado en 30 días naturales contados a partir de la recepción de la notificación.

Por lo anterior, PENSIONISSSTE solicitó una reunión a la Subdirección de Control y Supervisión mediante Oficio número 170.177/237/2024, que tuvo verificativo el día 16 de mayo de 2024, donde se acordó posponer la fecha de entrega para dar paso a las actividades inherentes al cierre del punto de venta.

El 20 de junio del presente, nuevamente la Subdirección de Control y Supervisión notificó la terminación anticipada del contrato de comodato del espacio que ocupa PENSIONISSSTE en la Unidad de Venta de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, indicando un plazo de desocupación consistente en 30 días naturales contados a partir de la recepción de la notificación.

Considerando lo anterior, PENSIONISSSTE solicitará a SuperISSSTE ampliar el plazo para la desocupación de los espacios en Aguascalientes y San Cristóbal de las Casas, a efecto de llevar a cabo las acciones y trabajos requeridos para retirar el mobiliario y equipo, así como informar las fechas programadas en su caso, para las Unidades de Venta en la Ciudad de México (Villa Coapa y Culhuacán) y Guadalajara. Al 30 de junio del presente, PENSIONISSSTE atiende con normalidad en el horario habitual en las cinco sucursales ubicadas en instalaciones de Tiendas SuperISSSTE.

PENSIONISSSTE, con el espíritu de mantener la presencia de los servicios que brinda, desde que tuvo conocimiento de la puesta en marcha del proceso de supresión de Unidades de Venta de SuperISSSTE, se ha dado a la tarea de buscar espacios en dichas ciudades, a efecto de reubicar las sucursales en referencia y preservar con ello puntos presenciales de atención para los usuarios. En el caso de Aguascalientes, actualmente se está negociando con la Subdelegación de Administración del ISSSTE en dicha Entidad Federativa, la asignación de espacios dentro de instalaciones de inmuebles del ISSSTE, petición que fue formalizada el 20 de junio de 2024, por medio del Oficio número 170.177/340/2024, en el que, adicionalmente, se especifican los requerimientos necesarios para estar en posibilidad de dar atención al público.

Con respecto a San Cristóbal de las Casas, actualmente se continúa con la búsqueda de espacios para reubicar la sucursal, precisando que, de manera simultánea, a petición vía correo electrónico por parte del Subdelegado de Prestaciones Económicas del ISSSTE en Chiapas, se realizan los preparativos para implementar un módulo en la Unidad de Prestaciones Económicas en la ciudad de Comitán, Chiapas. Por último, de manera preventiva, se ha iniciado la búsqueda de espacios comerciales en arrendamiento, a efecto de estar preparados para que, en su caso, se cuente con oficinas en la zona sur de la Ciudad de México para los casos de Villa



Coapa y Culhuacán, así como la zona norte del área metropolitana de Guadalajara, particularmente en Zapopan.

Mediante memorándum No. 170.177/MEM/216/2024 de fecha 28 de junio 2024, el Fondo detalló las estrategias y alternativas para las Unidades de Venta, Villa Coapa y Culhuacán en Ciudad de México; Aguascalientes, Aguascalientes y San Cristóbal de las Casas, Chiapas que se encuentran en el acuerdo de supresión No. SE.I.1084.2022. Al respecto, se detallan los requerimientos necesarios para la continuidad de operaciones de los siguientes CAP:

Unidad de Venta CAP Aguascalientes (Centro):

- Módulo fijo, con dos estaciones de servicio.
- Trasladar y armar dos estaciones de servicio en el CAP Aguascalientes, ubicado en la zona centro de la ciudad, para ampliar su capacidad de atención.
- Resguardar los bienes muebles restantes del CAP, en el almacén del Fondo ubicado en la Ciudad de México.

Unidad de Venta CAP San Cristóbal de las Casas, Chiapas:

- Gestión de arrendamiento de local comercial.
- Adaptación del inmueble en arrendamiento.
- Resguardar los bienes muebles restantes del CAP, en el almacén del Fondo ubicado en la Ciudad de México.

De lo anterior, PENSIONISSSTE ha iniciado la búsqueda de inmuebles para arrendamiento en el estado de Chiapas y una vez definido se iniciarán los trámites correspondientes ante el INDAABIN, los cuales se gestionan en un tiempo aproximado de 9 meses. Respecto a la solicitud de desocupación de los CAP, la Subdirección de Control y Supervisión de SUPERISSSTE con oficios No. SI/D/SCS/379/2024 del 10 de julio y No. SI/D/SCS/418/2024 del 22 de julio ambos del ejercicio 2024, informan que las Unidades de Venta Villa Coapa y Culhuacán, no cuentan con fecha estimada de cierre; para la ubicada en Aguascalientes, Aguascalientes se otorga la prórroga hasta el 6 de septiembre 2024 y para el ubicado en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, se concede el plazo hasta el 19 de agosto del presente ejercicio.

Finalmente, es importante destacar que, para habilitar un CAP que se va a instalar en un local que no cuenta con ninguna instalación eléctrica (cableado, medidores y contrato de luz, apagadores, contactos, luminarias, entre otros), hidrosanitaria (tubería de agua y desagüe, muebles de baño, accesorios de baño), aire acondicionado, conexiones de red (switches, nodos, cable de red), equipo informático (nobreaks, módems, multifuncionales, computadoras, biométricos), acabados (losetas, tabla roca, cancelería, vidrios, chapas, barandales, pintura), bienes muebles (modulares, sillas, bancas, cajoneras, escritorio de recepción, etc.) con una superficie entre 150m<sup>2</sup> a 200m<sup>2</sup> y entre 10 y 12 estaciones de trabajo, el costo aproximado es de \$2,800.000.00.

6.Elaboración del Plan de Negocio del Fondo. El Fondo debe contar con un plan en el que se plasmen las estrategias y las actividades de lo que debe ocurrir en el PENSIONISSSTE. En dicho instrumento 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 la AFORE, todo ello con el fin de mostrar su viabilidad financiera en el tiempo.

7.Actualización del Manual de Organización del Fondo. Desde su creación, el Fondo ha tenido cambios en su estructura orgánica y por ende en sus funciones. En ese sentido, es necesario revisar y en su caso, actualizar dicho Manual.

8.Actualización de la estructura del Fondo del personal temporal que opera en las actividades comerciales y de atención al público. Una fortaleza competitiva del Fondo se encuentra en su fuerza comercial y de atención al público. Debido a ello, es fundamental que se analice la posibilidad de que la plantilla de personal eventual que no se encuentra dentro de la estructura del Fondo y que actualmente realiza actividades comerciales de promoción o de atención al público, se integre como parte de la estructura formal del

PENSIONISSSTE, tal como sucedió en el 2022 con la incorporación de 704 plazas autorizadas por la SHCP.

9. Capacidad tecnológica institucional para garantizar la continuidad del negocio. Durante 2023, se realizó la reubicación y el mejoramiento tecnológico de la oficina alterna del PENSIONISSSTE, ubicada actualmente en Metepec, Estado de México, para dotar al personal y al Fondo de los elementos necesarios para garantizar la recuperación y operación de los procesos críticos institucionales en un tiempo y a un nivel suficiente, en caso de contingencias que le impliquen no contar con disponibilidad de sus oficinas centrales.

No obstante lo anterior, se encuentra en proceso el establecimiento y pruebas tecnológicas que permitan redireccionar el procesamiento de las operaciones, sistemas y las bases de datos al centro de datos secundario, ubicado en Querétaro. Ello es una acción relevante por concluir, para garantizar que ante un evento que implique una afectación mayor al centro de datos primario ubicado en las oficinas centrales del Fondo, las plataformas informáticas y de telecomunicaciones (sistemas, aplicativos críticos, carpetas compartidas, transferencia de información, entre otros) puedan recuperarse en tiempo y forma, para garantizar la continuidad de los procesos críticos del PENSIONISSSTE, así como el cumplimiento normativo.

10. Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica. Uno de los principales problemas a los que se enfrenta el Fondo, es la obsolescencia de la infraestructura tecnológica, lo cual además de problemas en el procesamiento y resguardo de la información, así como en el cumplimiento normativo de los nuevos requerimientos, pone en riesgo la seguridad de ésta, comprometiendo la operación del Fondo, por lo que es prioridad realizar su actualización. En ese sentido, es necesario considerar la incorporación de equipamiento nuevo de última tecnología y elevar los niveles de seguridad incorporando soluciones de protección lógica de última generación para los activos de información en donde se alojan los sistemas, aplicativos y bases de datos a fin de garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

Adicionalmente, por el volumen de información que se maneja, es imprescindible actualizar la base de datos, el Sistema Central Operativo e incrementar la capacidad de respaldo de información, a fin de garantizar el resguardo de los datos sobre las transacciones operacionales del Fondo y la administración de las cuentas individuales, por el tiempo que marca la norma sin tener pérdida de información. Asimismo es necesario continuar con los servicios que permiten la operación diaria, como son los mantenimientos a los centros de datos, el servicio del sistema central operativo, el servicio de registro y traspaso, el servicio de emisión del estado de cuenta, los servicios de la Operadora de la Base de Datos Nacional del SAR, los servicios de prevención de fraudes, el servicio de derecho de uso de licenciamiento para los sistemas operativos y ofimática, así como el uso de software para envío de información segura y los servicios del repositorio de información estratégica.

Cabe señalar que, durante el periodo, PENSIONISSSTE ha cumplido en tiempo y forma con los objetivos y metas institucionales, programas y proyectos, por este motivo no aplicaría lo establecido en el Artículo 24 de los "Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Públicas Federal", que a la letra dice:

..." Artículo 24. En el Informe de Gestión Gubernamental las dependencias, entidades y las empresas productivas del Estado, deberán presentar cuando exista desfase y/o retraso en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, programas, proyectos y/o en su caso políticas públicas, un análisis de las principales causas y situaciones que lo provocaron y su impacto; así como las acciones que deberán ejecutarse para su continuidad y conclusión." ...

**ATENTAMENTE**

**9f 8f c3 20 17 8c 62 aa d3 05 7f 06 a9 79 fe d1**



---

**CESAR TZIMAN PERALTA GUILLEN**  
**SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

**FOLIO 414948**

**FECHA DE LA FIRMA 30/08/2024**

**CADENA ORIGINAL a2 79 1a 50 85 ad be 93 02 50 38 20 30 66 39 3d**