

# TRÁMITES y SERVICIOS



## Guía de consulta

[www.pensionissste.gob.mx](http://www.pensionissste.gob.mx)  
Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Síguenos en:



PENSIONISSSTE



@PENSIONISSSTE\_



PENSIONISSSTE



GOBIERNO DE  
MÉXICO



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



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

# Guía de consulta

La **Guía de consulta “Trámites y servicios”** intenta responder las dudas que surgen al momento de realizar algún trámite en **AFORE PENSIONISSSTE**.

Aquí encontrarás toda la documentación y requisitos necesarios para que tu solicitud se haga de manera fácil y oportuna.



AFORE  
PENSIONISSSTE

---



# ¿Quiénes somos?

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

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

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

# Índice

Expediente Electrónico de Identificación .....	5
Modificación de Datos .....	6
Unificación de Cuentas SAR IMSS / SAR ISSSTE .....	7
Separación de Cuentas SAR IMSS / SAR ISSSTE .....	8
Disposición de Recursos de SAR por Edad .....	9
Disposición de Recursos Total por Pensión o Negativa ...	10
Disposición de Recursos por Beneficiarios .....	11
Retiro Parcial por Desempleo .....	12
Retiro Parcial por Ayuda de Gastos de Matrimonio IMSS.	13
Disposición de Recursos de Aportaciones Voluntarias.....	14
Emisión de Resumen de Saldos .....	15
Recepción de Aportaciones Voluntarias.....	16
Orientación por tipo de Régimen Pensionario .....	17
Recuperación de Contraseña del portal de PENSIONISSSTE...	18
Solicitud de Reimpresión de Informe Previsional.....	19
Solicitud de Emisión de Constancia de Retención de Impuestos	20
Solicitud de Retiro Programado IMSS / ISSSTE.....	21
Solicitud de Reintegro de Recursos por Retiro Parcial.....	22
Solicitud de Unificación de Cuentas Mixtas.....	23
Solicitud de Cambio de SIEFORE .....	24
Reclamación por Registro / Traspaso Indebido.....	25
Seguimiento de un Trámite Previo.....	26
Solicitud de Registro / Traspaso .....	27

# Expediente Electrónico de Identificación\*



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

## 1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

## 2. Comprobante de domicilio, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original)
- Servicio de luz (forzosamente en original)

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

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

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

Durante el proceso del trámite se realizará la captura de tus huellas dactilares, la toma de tu fotografía y se plasmará tu firma digital.

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 209 al 214 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



## Modificación de Datos\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

3. Constancia de Registro Federal de Contribuyentes (RFC) (SAT)

4. Acta de Nacimiento

5. Comprobante de domicilio, sin tachaduras ni enmendaduras:

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

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 121 al 125 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

# Unificación de Cuentas SAR IMSS / SAR ISSSTE\*



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

## • Trabajadores afiliados al IMSS

1. Identificación oficial vigente:
  - Credencial para votar, emitida por el INE
  - Pasaporte
  - Documento Migratorio
  - Cartilla del Servicio Militar Nacional
  - Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
  - Matrícula Consular

## • Trabajadores afiliados al ISSSTE

1. Identificación oficial vigente:
  - Credencial para votar, emitida por el INE
  - Pasaporte
  - Documento Migratorio
  - Cartilla del Servicio Militar Nacional
  - Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
  - Matrícula Consular
2. CURP
3. Comprobante de pago de las Dependencias o Entidades para las que hubiere laborado el Trabajador
4. Comprobante de pago emitido por la Dependencia y/o comprobante de la institución de crédito o entidad financiera (copia), según corresponda, que hubiere administrado los recursos

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 258 al 263 Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

# Separación de Cuentas SAR IMSS / SAR ISSSTE\*

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

## • Trabajadores afiliados al IMSS

1. Identificación oficial vigente:
  - Credencial para votar, emitida por el INE
  - Pasaporte
  - Documento Migratorio
  - Cartilla del Servicio Militar Nacional
  - Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
  - Matrícula Consular
2. Formato de certificación de regularización de datos personales y constancia que contenga el detalle de los registros patronales expedidos por el IMSS
3. Comprobante que acredite la titularidad de la cuenta en PENSIONISSSTE
4. Clave Única de Registro de Población (CURP)

## • Trabajadores afiliados al ISSSTE

1. Identificación oficial vigente:
  - Credencial para votar, emitida por el INE
  - Pasaporte
  - Documento Migratorio
  - Cartilla del Servicio Militar Nacional
  - Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
  - Matrícula Consular
2. CURP
3. Documento con el que acredite titularidad de los recursos de la Cuenta Invasora que podrán ser:
  - Comprobante de pago de las Dependencias o Entidades para las que hubiere laborado el trabajador, hojas de servicio y comprobante de la institución de crédito que hubiera administrado los recursos
  - Formato utilizado para ejercer el derecho a optar por el Régimen que establece el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, o por la acreditación del Bono de Pensión
  - Realizar en forma previa la solicitud de probable homonimia

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos del 258 al 263 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



# Disposición de Recursos de SAR por Edad\*



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

## 1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

## 2. Acta de Nacimiento

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

4. Para el cálculo de retención de impuestos presentar: hoja única de servicios, constancia de servicios, talón de pago o historial de cotización

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 406 de Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y el artículo 49 del 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.



# Disposición de Recursos Total por Pensión o Negativa\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

3. En su caso, Carta de Conformidad INFONAVIT (documento emitido por la Afore)

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 67, tercer párrafo, 68, 78, 80, párrafo segundo, 84 párrafo tercero y 89 párrafo segundo y 129 Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y 386, 387, 407 y 408 de Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

# Disposición de Recursos por Beneficiarios\*



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

1. Concesión de pensión emitida por el ISSSTE o el IMSS, o Formato de Designación de Beneficiarios emitido por PENSIONISSSTE. En caso de no contar con las dos opciones anteriores, presentar original de laudo o resolución de declaratoria de beneficiarios emitida por la autoridad competente

2. En el caso de los Beneficiarios Legales\*\* se debe exhibir documento probatorio con el que se acredite el parentesco (acta de matrimonio, nacimiento, declaratoria de concubinato, etc.)

3. Acta de defunción del titular de la cuenta

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

5. Identificación oficial vigente del (los) beneficiario (s):

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículo 406 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



# Retiro Parcial por Desempleo\*

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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

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

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 77 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y 419 al 422 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



# Retiro Parcial por Ayuda de Gastos de Matrimonio IMSS\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

2. Certificado de Ayuda por Gastos de Matrimonio emitido por PENSIONISSSTE

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

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 419 al 422 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.





# Disposición de Recursos de Aportaciones Voluntarias\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 74 fracción III y IV, 74 bis fracción III, y 74 TER de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, 54, 133, 135, 142 fracción XVIII, 145, 151, 185 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, 21 de la Ley de Ingresos de la Federación, 35 del Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y 1 fracciones VII, XI, XII, XV y XVI de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

# Emisión de Resumen de Saldos\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE

- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

---

\* Este trámite se encuentra regulado en el artículo 274 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

## Recepción de Aportaciones Voluntarias\*



1. Domiciliación a través del portal e-SAR (monto mínimo \$100 – monto máximo \$50,000)

2. Domiciliación a través de los Centros de Atención al Público. Presenta los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

a) Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

c) Comprobante de domicilio, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original)
- Servicio de luz (forzosamente en original)
- Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular
- Recibo de agua (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de

los primeros 3 meses de su fecha de emisión)

- Recibo de predial (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión)
- Estados de cuenta de tiendas departamentales

d) Correo electrónico personal

e) Número de teléfono fijo

f) Número de teléfono móvil

3. Redes Comerciales (a partir de \$50). Presentar CURP (Sams Club, Wall Mart, Superama, Bodega Aurrera, Extra, 7Eleven, Círculo K, Chedraui, Telecom, Farmacias del Ahorro, Bansefi, Transfer)

4. Línea de captura para depósito en banco SANTANDER. Presentar línea de captura generada a través del Portal web de PENSIONISSSTE

5. APP AforeMóvil. Descargar la aplicación en el celular, y elegir una de las dos opciones para ahorrar

- Con tarjeta de crédito o débito
- En efectivo generando el código de barras en la APP AforeMóvil

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 18 fracción II; 74 fracción III y IV; 74 bis fracción III; 74 TER y 79 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, 33, apartado A, fracción VI, 35 y 44 del Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, 1 fracciones VII, XI, XII, XV y XVI; 337 al 347 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.





# Orientación por tipo de Régimen Pensionario\*



Si requieres apoyo en ventanilla, presenta:

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

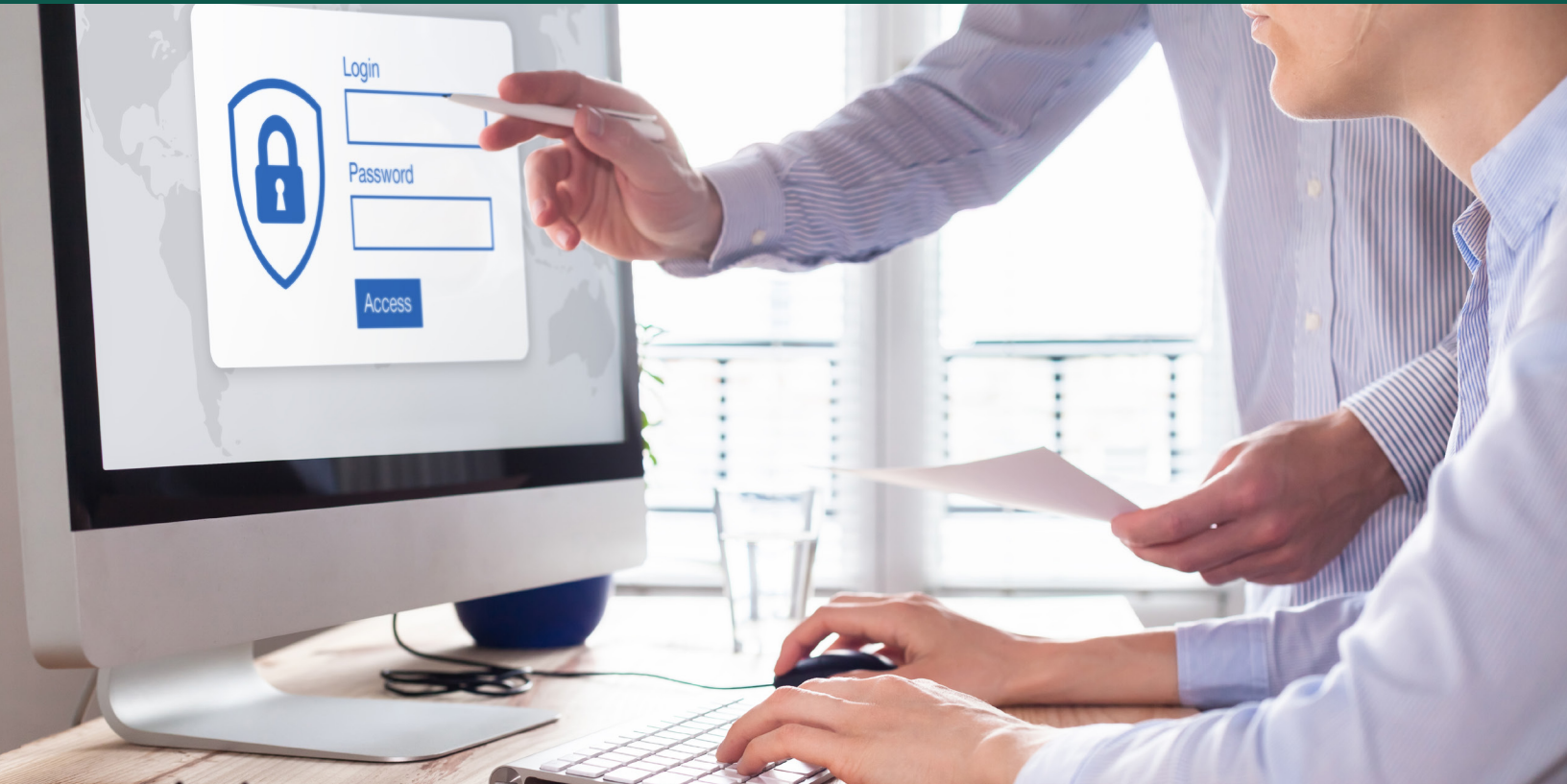
En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

---

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 105 fracción VIII de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y 12, 15 y 19 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



# Recuperación de Contraseña del portal de PENSIONISSSTE



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE

- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.





# Solicitud de reimpresión de Informe Previsional



Para realizar el trámite deberás:

1. Ser cuentahabiente de PENSIONISSSTE
2. Tener la aplicación de AFORE MÓVIL

## **Consideraciones:**

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.



# Solicitud de Emisión de constancia de Retención de Impuestos\*



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

## 1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

## 2. Comprobante de domicilio, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original)

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

## 3. Contancia de Registro Federal de Contribuyentes (RFC) emitida por el SAT

**Consideraciones:** Se debe de confirmar en el histórico de trámites, que exista un folio previo de disposición de recursos y confirmar en el histórico de saldos que exista retención de ISR.

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en el artículo 99 Fracción III de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

# Solicitud de Retiro Programado IMSS / ISSSTE\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

2. Concesión de Pensión por Retiro Programado emitida por IMSS o ISSSTE

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

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en el artículos 80, 84, párrafo tercero y 89 párrafo segundo de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y 386, 387, 406, 407 y 408 de Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



# Solicitud de Reintegro de Recursos por Retiro Parcial\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE

- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

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

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 454 y 455 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



# Solicitud de Unificación de Cuentas Mixtas\*



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

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

2. Comprobante de domicilio, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original)

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

3. Clave Única de Registro de Población (CURP)

4. Estado de Cuenta de la AFORE a unificar

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 258 al 261 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



## Solicitud de Cambio de SIEFORE\*



Accede al portal e-sar, en caso de requerir ayuda acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta uno de los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE

- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

**Consideraciones:** Trámite se realiza por medio del portal web [www.e-sar.com.mx](http://www.e-sar.com.mx)

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 248 y 249 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

# Reclamación por Registro / Traspaso indebido\*



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

## 1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE
- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

## 2. Comprobante de domicilio, sin tachaduras ni enmendaduras:

- Servicio de telefonía fija (forzosamente en original)

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

## 3. Documento de Traspaso / Registro que acredite tu cuenta en la Afore actual

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado por el artículo 95 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

## Seguimiento de un trámite previo



Accede al portal e-sar, en caso de requerir ayuda acude a nuestros Centros de Atención al Público y presenta uno de los siguientes documentos en original para cotejo y digitalización:

1. Identificación oficial vigente:

- Credencial para votar, emitida por el INE

- Pasaporte
- Documento Migratorio
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
- Matrícula Consular

**Consideraciones:** Se realizará la consulta correspondiente en el sistema de atención.

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 229 al 236 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.



# Solicitud de Registro / Traspaso\*



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

1. Identificación oficial vigente:
  - Credencial para votar, emitida por el INE
  - Pasaporte
  - Documento Migratorio
  - Cartilla del Servicio Militar Nacional
  - Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública
  - Matrícula Consular
2. Comprobante de domicilio, sin tachaduras ni enmendaduras:
  - Servicio de telefonía fija (forzosamente en original)
  - Servicio de luz (forzosamente en original)
  - Estado de Cuenta Bancario a nombre del titular
  - Recibo de agua (en caso de ser pago anual, la vigencia del documento se toma solo de los primeros 3 meses de su fecha de emisión)
3. Constancia de Número de Seguridad Social NSS (para derechohabientes del IMSS)
4. Constancia de Clave Única de Registro de Población (CURP)
5. Constancia de Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
6. Estado de cuenta de tu AFORE del último periodo con folio
7. Folio de Implicaciones de Traspaso que se obtiene en la página [www.e-sar.com.mx](http://www.e-sar.com.mx)

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

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

Los recursos en tu Cuenta Individual son tuyos. Infórmate en [www.gob.mx/consar](http://www.gob.mx/consar)

Cualquier duda puedes contactarnos en:

- ▶ Centro de Atención Telefónica: CDMX 55-5062-0555 y en el interior de la República 800-400-1000 ó 800-400-2000
- ▶ Chat: <http://www.pensionissste.gob.mx/contactanos/chat.html>
- ▶ Correo electrónico: [atencion@pensionissste.gob.mx](mailto:atencion@pensionissste.gob.mx)  
[atencioncomercial@pensionissste.gob.mx](mailto:atencioncomercial@pensionissste.gob.mx)

En un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 17:00 hrs.

\* Este trámite se encuentra regulado en los artículos 145 al 154 y del 164 al 181 de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.