

Informe de Actividades **ISSEG • 2013**



guanajuato.gob.mx

gto
orgullo y
compromiso
de todos

IMPULSAMOS
Guanajuato

Miguel Márquez Márquez
Gobernador del Estado

Informe **de Actividades** **ISSEG • 2013**

Consejo Directivo

C.P. Juan Ignacio Martín Solís
Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración
Presidente

Mtro. Alejandro Trejo Ávila
Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación. Sección 45

Ing. Víctor Jiménez Ramírez
Asociación Sindical de Trabajadores Administrativos de la Universidad
de Guanajuato (A.S.T.A.U.G.)

Lic. Alejandro Rivera Rivera
Federación de Sindicatos de los Trabajadores al Servicio del Estado de
Guanajuato y sus Municipios (F.S.T.S.E.G.M.)

Lic. Ma. Isabel Tinoco Torres
Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Dr. Éctor Jaime Ramírez Barba
Secretaría de Desarrollo Social y Humano

Dr. Héctor Salgado Banda
Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato



La reforma a la Ley de Seguridad Social permitirá incrementar el periodo de suficiencia para el pago de pensiones, otorgar mejores prestaciones a los asegurados y transparentar la administración del Instituto.

MENSAJE DEL DIRECTOR

El ISSEG es considerado como una institución modelo por su viabilidad financiera, la cual se ha logrado gracias a las reformas a la Ley de Seguridad Social del Estado de Guanajuato aprobadas en 2002 y 2008, así como la de diciembre de 2013.

En lo que va de la presente administración se han alcanzado diversos logros. El más importante de ellos ha sido la reforma a la Ley de Seguridad Social, resultado de más de un año de trabajo y que permitirá garantizar el periodo de suficiencia para el pago de pensiones en el largo plazo, otorgar mejores prestaciones a los asegurados y transparentar la administración del Instituto.

Asimismo, se ha impulsado una disciplina transversal de reducción en el gasto administrativo, tanto en el área institucional como en la comercial, con la finalidad de eficientar recursos y generar mayores rendimientos que contribuyan al fortalecimiento del Fondo de Pensiones.

Una estrategia importante implementada durante 2013 fue el calce de inversiones de la cartera líquida, mediante la cual se han ajustado las inversiones financieras a las proyecciones del Estudio Actuarial para garantizar la disponibilidad de recursos para el pago de pensiones. En 2012 y 2013, la reserva líquida del ISSEG registró los incrementos más importantes en dos décadas.

Adicionalmente, se han redefinido varios procesos con el objetivo de agilizar los trámites y mejorar la calidad en los servicios que se ofrecen en el Instituto.

Así, no sólo la Ley de Seguridad Social se ha reformado, sino prácticamente todo el ISSEG se ha reestructurado con el objetivo de hacerlo más eficiente. No obstante, la tarea no está concluida, se sigue trabajando para fortalecer la administración del Instituto y, sobre todo, el Fondo de Pensiones.

Gracias a un Consejo Directivo responsable y a la línea clara del Gobierno del Estado de establecer una estrategia netamente financiera en el manejo de los recursos, el ISSEG se consolida entre los mejores institutos estatales de seguridad social en México, contribuyendo a mantener la estabilidad financiera de Guanajuato y posicionándolo como un ejemplo a nivel nacional.

Dr. Héctor Salgado Banda

Director General del ISSEG



Informe de Actividades ISSEG • 2013



REFORMA A LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO

En cumplimiento al Artículo 113 de la Ley de Seguridad Social, donde se establece que el Consejo Directivo evaluará por lo menos cada cuatro años la viabilidad financiera del Instituto y propondrá las reformas y adiciones pertinentes, se propuso la reforma a la Ley de Seguridad Social del Estado de Guanajuato, la cual se aprobó por unanimidad por la LXII Legislatura del Congreso del Estado de Guanajuato, publicándose en el Diario Oficial el 27 de diciembre, y entrando en vigor a partir del 1 de enero de 2014.

Con estas modificaciones, se garantizará la viabilidad financiera del Instituto para el pago de pensiones en el largo plazo; además, se brindarán más y mejores prestaciones en apoyo a los derechohabientes y se dotará de mayor transparencia y supervisión en el manejo de los recursos del Instituto.

Dicha reforma es el resultado de más de un año de trabajo y representa un consenso ejemplar y un gran esfuerzo conjunto entre gobierno y trabajadores, y que contó con el apoyo del Congreso del Estado.

En beneficio de los afiliados, se realizaron modificaciones en seguros y prestaciones, entre las que destacan las siguientes:

- El monto máximo de los préstamos a corto plazo se incrementa de 12 a 16 meses de salario base.
- El trabajador podrá acceder a un préstamo personal de siete meses de su salario base desde el primer año de cotización, anteriormente era de cinco meses.
- El plazo máximo de amortización de los préstamos a corto plazo se aumenta de 48 a 72 quincenas.
- Se establecen dos nuevas modalidades para el préstamo hipotecario: para compra de terreno con construcción existente y para obtener liquidez con garantía sobre un bien inmueble.

- e. El tope para la suma de descuentos por préstamos se incrementa del 50 por ciento al 80 por ciento del salario base.
- f. Podrá renovarse un préstamo al cubrir el 50 por ciento de su monto total, en lugar del 85 por ciento anterior.
- g. Podrá concederse una reestructura del préstamo a corto plazo cuando el trabajador no pueda cubrir los abonos por haber sido dado de baja o por otras causas graves.
- h. El pago del aguinaldo de los pensionistas se incrementa de 40 a 55 días y se les otorgará un complemento a su aguinaldo de \$1 mil 500 pesos.
- i. La ayuda para gastos de funeral se fija en 390 días de salario mínimo general vigente en el Estado, como apoyo a los pensionistas con menores ingresos.

El principal objetivo de la reforma es garantizar la viabilidad financiera para el pago de pensiones en el largo plazo, con base en los siguientes cambios:

- 1.- Incrementar gradualmente la cuota-aportación de 35 por ciento a 40.25 por ciento en un lapso de cinco años, 0.75 por ciento anual en las aportaciones patronales hasta sumar 3.75 por ciento, y en las cuotas de los asegurados, 0.30 por ciento anual hasta sumar 1.5 por ciento en 2018. Esto es, por cada peso de los asegurados, el patrón pone casi tres pesos.
- 2.- Adoptar una de las mejores prácticas en materia de seguridad social, al incrementar el salario regulador de uno a cinco años, lo que permitirá una mayor correspondencia entre las contribuciones realizadas y las pensiones correspondientes.¹
- 3.- Derogar el Plan de Permanencia debido a que no ha cumplido con los objetivos planteados en el momento de su creación, ya que no ha influido en la decisión de los trabajadores para no jubilarse; solo ha generado costos innecesarios al ISSEG y sus organismos afiliados.

Otro de los grandes logros de la reforma fue ampliar las posibilidades de inversión en mercado de capitales y divisas, de acuerdo a los parámetros autorizados por la Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro (CONAR), lo que permitirá aprovechar las diversas alternativas que el mercado financiero ha abierto para inversionistas institucionales, particularmente para fondos que administran recursos asociados al pago de pasivos. Así, el ISSEG da un paso clave para hacerse llegar de inversiones que ofrezcan mejores rendimientos.

En términos de transparencia y vigilancia, se crea el Órgano de Control y Vigilancia, cuyo reglamento será emitido por el Gobernador del Estado, lo que le permitirá una adecuada verificación del desempeño financiero y administrativo del ISSEG. Además, tendrá voz en las sesiones del Consejo Directivo, presentará informes

¹ El incremento en años a promediar se realizará gradualmente conforme lo marca el Artículo Sexto Transitorio de la Ley de Seguridad Social del Estado de Guanajuato.

² Los afiliados inscritos en el Plan de Permanencia a la entrada en vigencia de la reforma, conservan sus derechos adquiridos.

mensuales sobre la situación que guarda el Instituto y hará del conocimiento del Consejo Directivo las irregularidades que observe.

Adicionalmente, a fin de garantizar la correcta administración de las unidades de negocios, el ISSEG emitirá ordenamientos para su operación y será el Consejo Directivo quien autorice las estrategias y los proyectos de inversión comercial en los que se requieran recursos de las reservas.

Finalmente, a solicitud del Consejo Directivo y considerando que el ISSEG realiza actividades financieras y comerciales, se incluye un perfil para el Director General que garantice profesionalismo y, sobre todo, imparcialidad en la dirección del Instituto.

VANGUARDIA EN SEGURIDAD SOCIAL

Con el objetivo de generar un espacio de discusión entre expertos sobre el panorama actual, los retos y desafíos de los sistemas de pensiones en México, y concientizar sobre la importancia de su inclusión en la agenda nacional, se organizó el "Seminario ISSEG: Sistemas de Pensiones".



En dicho Seminario se contó con la participación de 20 expertos a nivel nacional e internacional, que compartieron sus opiniones y recomendaciones a lo largo de 3 paneles y 3 conferencias, abordando los siguientes temas: Envejecimiento y pensiones; Viabilidad de los sistemas de pensiones y su impacto en las finanzas públicas; Desafíos de los sistemas de pensiones estatales; Impacto de la Reforma del IMSS en el Crecimiento Económico; Panorama económico de México; e Infraestructura: opción para la inversión y el Desarrollo.

Al evento asistieron más de 250 participantes, entre los cuales se encontraban representantes sindicales, legisladores, personal de organismos afiliados, así como representantes de más de 20 Institutos Estatales de Seguridad Social.

Asimismo, durante 2013 el ISSEG recibió a los organismos homólogos de pensiones de Michoacán y Tamaulipas, así como a la sección 40 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), para compartir las experiencias de éxito del ISSEG. Además, se participó como expositor en el Tercer Foro sobre los Sistemas de Pensiones en México, organizado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas (ISSSTEZAC).

RESULTADOS ACTUARIALES

El Consejo Directivo del Instituto aprobó realizar la Valuación Actuarial 2012 bajo los Términos de Referencia para la Valuación Actuarial Estandarizada de las Instituciones Estatales de Seguridad Social, emitidos por la Asociación Nacional de Institutos Estatales de Seguridad Social (ANIESS), con el objetivo de considerar escenarios actuariales de acuerdo a las condiciones demográficas, financieras y sociales más actualizadas, y minimizar la sensibilidad del resultado actuarial a la tasa real de rendimiento.

En dichos Términos de Referencia se establecen incrementos salariales menores y una mayor esperanza de vida de los jubilados, lo cual trae como resultado que los ingresos proyectados sean menores y los egresos por pensiones sean mayores, generando así una disminución en el periodo de viabilidad.

Las reservas técnicas consideradas en el Estudio Actuarial 2012 crecieron un 12.8 por ciento con respecto al año anterior, alcanzando los \$14 mil 76 millones 657 mil 827 pesos. Con la adopción de los nuevos términos de referencia y considerando tasas de rendimiento real de 3, 4 y 5 por ciento, el Estudio Actuarial pronostica que el periodo de suficiencia actuarial será hasta los años 2036, 2039 y 2044, respectivamente. Sin embargo, es importante resaltar que, con los términos de referencia anteriores, el año de suficiencia se mantiene en 2099; es decir, no hay cambio entre 2011 y 2012.

Principales datos Estudio Actuarial 2012

Número de cotizantes activos	Número de Jubilados y pensionados	Cuota - Aportación (Porcentaje del salario base de cotización)		Reservas técnicas	Año de descapitalización		
		Trabajador	Patrón		3% / 3.5%*	4%	5%
55,847	55,847	15%	20%	\$14,076,657,827	2036 / 2041*	2039 / NA*	2044 / 2099*

*Hipótesis anteriores



ISSEG Y LA CALIFICACIÓN CREDITICIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

La solidez financiera del Instituto contribuye a mantener la calificación favorable otorgada a Guanajuato por parte de las agencias calificadoras. Los comentarios de dichas agencias con respecto al Fondo de Pensiones son los siguientes:

Standard & Poor's: mxAA

"En materia de pensiones y jubilaciones, el Estado cuenta con un sistema adecuadamente fondeado en el largo plazo que es administrado a través del Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato (ISSEG)."³

Fitch Ratings: AA(mex)

"Entre los elementos que detonarían un aumento en la calificación son: una disminución en la proporción de gasto operacional con respecto a los ingresos discrecionales que consecuentemente mejoraría la flexibilidad financiera de la entidad; mayores niveles de inversión pública; el fortalecimiento de la recaudación estatal; un aumento significativo en la suficiencia del sistema de pensiones."⁴

Moody's: Aa1.mx

"Guanajuato enfrenta pasivos por pensiones no fondeadas relativamente bajos en comparación con sus pares nacionales. El estado implementó una serie de reformas para fortalecer el sistema de pensiones en 2002 y 2008, incluyendo incrementos progresivos en las contribuciones patronales y de los empleados. Se ha presentado una propuesta de reforma que permitan fortalecer y asegurar la viabilidad del Instituto de Pensiones. En caso de ser aprobada por el Congreso local, representaría una fortaleza crediticia importante que evitaría restarle flexibilidad financiera al estado en el mediano plazo."⁵

³ Standard & Poor's, "Reporte de calificación crediticia del Estado de Guanajuato", 2013. Disponible en

<http://www.standardandpoors.com/ratings/articles/es/la/?articleType=HTML&assetID=1245361152740>

⁴ Fitch Ratings, "Reporte de calificación crediticia del Estado de Guanajuato", 2013. Disponible en <http://www.fitchratings.mx/sector/InformacionEntidad/default.aspx>

⁵ Moody's Investors Service, "Opinión crediticia del Estado de Guanajuato", 2013. Disponible en https://www.moody.com/researchdocumentcontentpage.aspx?docid=PBC_161520

RESULTADOS FINANCIEROS ⁶

Al cierre del ejercicio 2013, el patrimonio del ISSEG ascendió a \$14 mil 733 millones 861 mil pesos, lo que representa un incremento del 8.3 por ciento respecto al año anterior. Esto demuestra, en parte, el esfuerzo realizado por las áreas institucional y comercial, con remanentes y utilidades por \$1 mil 161 millones 140 mil pesos

Presupuesto Austero y Eficiente

En atención al Programa de Ahorro y Austeridad de la Administración Pública Estatal, la administración del Instituto ha impulsado una disciplina transversal de reducción en el gasto administrativo, realizando diversas acciones para ser una entidad austera y eficiente. Para el 2013, se autorizaron \$611 millones 60 mil pesos para Gastos de Administración; al cierre del año, se ejerció un total de \$443 millones 48 mil pesos, generando ahorros y economías por \$168 millones 21 mil pesos.

El presupuesto 2014 se realizó bajo la metodología de "Presupuesto basado en resultados", considerando los lineamientos de racionalidad y austeridad, así como las metas planteadas respecto a la optimización y eficiencia del gasto, con el objetivo de generar mejores rendimientos al eficientar los recursos en cada unidad administrativa del Instituto.

Incremento en la Reserva Líquida

En los dos últimos ejercicios se han presentado los incrementos más altos de las últimas dos décadas en la reserva líquida del ISSEG, \$1 mil 500 millones en 2012 y \$900 millones en 2013, en suma, poco más de \$2 mil 400 millones. Esto se genera gracias a la administración responsable y profesional de los recursos financieros y a los rendimientos obtenidos por las inversiones financieras, inmobiliarias y comerciales.

Venta de Instrumentos Financieros Internacionales

En el periodo octubre 2012 - febrero 2013, se llevó a cabo la venta de los instrumentos financieros tipo valor D8 (valores extranjeros), obteniendo \$1 mil 783 millones por dicha transacción. Estos recursos están siendo invertidos en títulos gubernamentales nacionales conforme a lo establecido en las Políticas y Lineamientos de Inversión del ISSEG.

Mejores Rendimientos de la Cartera de Inversiones con Plazos Adecuados

Adicionalmente, las inversiones financieras se realizaron atendiendo una estrategia de calce de inversiones de la cartera líquida; es decir, ajustar las inversiones a las necesidades de liquidez para el pago de pensiones proyectadas en el Estudio Actuarial, lo cual permitirá tener un adecuado soporte de sus recursos para cumplir con el pago oportuno de sus prestaciones y, al mismo tiempo, obtener mayores rendimientos.

SEGUROS, PRESTACIONES Y SERVICIOS A LOS DERECHOHABIENTES

Al cierre del ejercicio se contó con 59 organismos afiliados, 56 mil 280 asegurados activos -56 mil 29 en el régimen obligatorio y 251 en el régimen voluntario- y 10 mil 176 pensionistas -8 mil 584 pensionistas directos y 1 mil 592 pensionistas indirectos-.

En 2013, se afiliaron dos nuevos organismos: El Instituto Guanajuatense para las personas con Discapacidad (INGUDIS), con 127 asegurados; y el Instituto Estatal de Atención al Migrante Guanajuatense y sus Familias (IMIG), con 23 asegurados.

Jubilaciones y Pensiones

A efecto de cumplir el compromiso con los pensionados y jubilados del Instituto, se erogaron recursos por \$1 mil 78 millones 351 mil 344 pesos para el pago de pensiones, se pagaron \$13 millones 825 mil 589 pesos por concepto de seguro de retiro a los 1 mil 83 asegurados que se jubilaron o pensionaron durante el año y se destinaron \$63 millones 847 mil 314 pesos para garantizar el servicio médico a los pensionistas, subrogado con el ISSSTE.



⁶ Cifras previas a Dictamen Financiero.

Casa del Jubilado y Programas para Jubilados y Pensionados

Casas del Jubilado:

La prevención es un tema fundamental, por lo cual el ISSEG, en sus Casas del Jubilado, ha considerado la oportunidad de fortalecer la promoción del envejecimiento sano y activo de sus jubilados y pensionados, buscando los mecanismos para dar acceso a un entorno favorable para el desarrollo a la actividad física, salud y calidad de vida de sus adultos mayores. En la actualidad se cuenta con 14 Casas en los municipios de León, Salamanca, Guanajuato ⁷, Moroleón, Cortazar, Acámbaro, Valle de Santiago, San Luis de la Paz, Dolores Hidalgo, Irapuato, Celaya, San Miguel de Allende y Jaral del Progreso, misma que fue inaugurada el 11 de febrero de 2013. En ellas se realizan diversas actividades que permiten un espacio de convivencia y desarrollo.



Muestras para Adultos Mayores:

Este evento se realiza con el objetivo de apoyar a jubilados y pensionados con pláticas motivacionales de diversos temas como Tanatología, Autoestima, Autocuidado e Integración familiar. También se realizan revisiones médicas, principalmente de glucosa, presión arterial, densitometrías óseas, oftalmológicas, podológicas y dentales, así como nutrición y activación física. Adicionalmente, se instalan diversos laboratorios que nos brindan atención y promoción de sus productos y medicamentos, así como la Farmacia Móvil ISSEG.

Las Muestras para Adultos Mayores se realizaron en los municipios de Jaral del Progreso, Guanajuato, San Miguel de Allende, San Luis de la Paz, Moroleón, Irapuato, Salamanca y Valle de Santiago, y en total, se ofreció atención y servicio a 2 mil 700 visitantes aproximadamente.

Seguros de Vida y Gastos de Funeral

Los asegurados del ISSEG cuentan con un seguro de vida exigible por sus beneficiarios al momento de la muerte del trabajador o pensionista directo. Durante 2013 se pagaron 259 Seguros de Vida por un total de \$33 millones 413 mil 74 pesos, que fueron entregados a 501 personas en atención a la voluntad expresa de los asegurados.

Para apoyar los Gastos Funerarios de 183 pensionistas directos fallecidos, se otorgaron recursos por un total de \$4 millones 968 mil 988 pesos a las personas que demostraron haber realizado dichas erogaciones.

Préstamos Hipotecarios

En 2013, el Consejo Directivo del ISSEG aprobó incrementar el monto máximo para Préstamos Hipotecarios, hasta por \$576 mil pesos, para que los asegurados del Instituto tuvieran acceso a más y mejores opciones de vivienda.

El monto total otorgado en Préstamos Hipotecarios fue de \$702 millones 571 mil 671 pesos, que beneficiaron a 1 mil 719 derechohabientes y sus familias, contribuyendo a la consolidación de su patrimonio para mejorar su protección, seguridad y calidad de vida.

Aproximadamente 83 por ciento de los Préstamos Hipotecarios se otorgó para compra de casa habitación; 9 por ciento se otorgó bajo la modalidad de construcción, ampliación, remodelación o reparación de casa-habitación; 3 por ciento para compra de terrero; y 5 por ciento para liberación de gravamen.



Préstamos a Corto Plazo

Quien solicita un Préstamo a Corto Plazo es casi siempre porque tiene alguna situación apremiante, por lo que es esencial una atención inmediata. Con el objetivo de disminuir el tiempo de respuesta de este trámite, se realizó una revisión a este proceso en el que se conjuntan tres áreas del Instituto: Prestaciones, Finanzas y Contabilidad. Como resultado, el otorgamiento disminuyó a cinco días hábiles, y se tiene el firme compromiso de disminuir a dos días en 2014.

Durante el año, se otorgaron Préstamos a Corto Plazo por un monto total de \$1 mil 209 millones 992 mil 23 pesos que beneficiaron a 27 mil 273 derechohabientes.



Créditos Adicionales

A partir de abril de 2013, el Consejo Directivo autorizó el otorgamiento de Créditos Adicionales a los derechohabientes de ISSEG. Los nuevos Créditos de Liquidez y Garantía Hipotecaria constituyen financiamientos adicionales a las prestaciones consignadas en la Ley de Seguridad Social del Estado de Guanajuato, con el objetivo de ayudar a los asegurados a solventar algunas necesidades o urgencias financieras y mejorar sustancialmente las finanzas, obteniendo mayor financiamiento a un bajo costo.

El Crédito de Liquidez ofrece financiamiento hasta en 48 quincenas, con una tasa de interés del 13 por ciento anual sobre saldos insolutos, a quienes requieran de liquidez económica inmediata para liquidar deudas y créditos costosos contraídos con terceros; o bien, para adquirir bienes muebles e inmuebles, o emprender un negocio o proyecto familiar.

El Crédito de Garantía Hipotecaria ofrece financiamiento por hasta el 50 por ciento del valor comercial de un bien inmueble que se ofrezca en garantía, a pagarse hasta en 5 años (120 quincenas), con una tasa de interés del 13 por ciento anual sobre saldos insolutos.

Al amparo de esta autorización, se otorgaron 2 mil 112 Créditos de Liquidez por un monto acumulado de \$70 millones 596 mil 180 pesos y 14 Créditos Sobre Garantía Hipotecaria por un monto de \$2 millones 873 mil 81 pesos.



Autoseguro

Para garantizar la protección del patrimonio de los asegurados y sus familias, todos los préstamos otorgados por el Instituto están cubiertos por un autoseguro en caso de fallecimiento, invalidez e incapacidad total.

Con cargo a este seguro, se aplicaron 243 beneficios a través de 201 Préstamos a Corto Plazo por un monto de \$6 millones 335 mil 643 pesos y 42 Préstamos Hipotecarios por un monto de \$8 millones 888 mil 567 pesos.

Credisseg

Con el sistema Credisseg los asegurados pueden adquirir medicamentos y artículos que se comercializan en Farmacias ISSEG mediante descuentos vía nómina, a cuatro quincenas sin intereses; los pensionistas directos pueden adquirirlos a seis quincenas y con un descuento del 10 por ciento. Con este sistema se financian ventas por \$56 millones 127 mil 942 pesos en 339 mil 509 operaciones.

Módulos de Atención Foráneos

Consolidándose cada día como la imagen al exterior del Instituto, los Módulos de Atención Foráneos, distribuidos de manera regional en los siguientes municipios: León, Guanajuato, San Luis de la Paz, Dolores Hidalgo, Celaya, Irapuato, Acámbaro y Salamanca, atendieron un promedio de 84 mil trámites de diversas áreas y servicios que ofrece el ISSEG, lo que se traduce en un incremento del número de trámites y funciones en más del 20 por ciento respecto al año anterior.

SERVICIOS FINANCIEROS

Ahorro Voluntario

En octubre de 2013, se diseñó una nueva plataforma por internet para el Ahorro Voluntario para ofrecer un servicio más ágil, rápido y seguro. Al cierre de diciembre de 2013, 31 mil 32 ahorradores con un saldo disponible de \$218 millones 957 mil 159 pesos, fueron beneficiados con una tasa de interés competitiva y con acceso a servicios de vanguardia.



Pago de Remesas

El pago de remesas en el ISSEG es un servicio más para el público en general, con atención a través de la cadena de farmacias ISSEG los 365 días del año en horario de 9:00 a 21:00 horas. En 2013 se pagaron 134 mil 351 envíos para las familias de migrantes guanajuatenses, lo que significa un crecimiento del 66.83 por ciento respecto al 2012.

Programa de pago de becas Sistema Único de Becas (SUBE)

En 2013, se firmó el convenio de Colaboración Interinstitucional con el Instituto de Financiamiento e Información para la Educación, para otorgar el pago de becas de SUBE a través de las farmacias ISSEG. Dicho Convenio permitió que, del 01 de noviembre al 06 de diciembre del año pasado, se concretaran 28,168 apoyos, por un monto de \$22 millones 878 mil 180 pesos. Con ello, se logró cubrir casi el 92% de lo programado.

Sistema de Pagos Anticipados a Proveedores

El Sistema de Pagos Anticipados (SAPA) permite ofrecer la alternativa del descuento electrónico de facturas a los proveedores y, a su vez, incrementar los ingresos para el ISSEG. En 2013, el producto financiero obtenido por este servicio fue de \$5 millones 660 mil pesos por el descuento en facturas de \$980 millones de pesos, los cuales representan un 41 por ciento del total de las facturas que se programan para el pago a proveedores.



UNIDADES DE NEGOCIOS

El Instituto siempre ha buscado mantener e incrementar los recursos que garanticen el pago de pensiones a los trabajadores afiliados a este régimen. De esta manera, los establecimientos comerciales juegan un papel clave para fortalecer el Fondo de Pensiones.

Farmacias ISSEG

La cadena de farmacias ISSEG mantiene el liderazgo en la región, con el 32.8 por ciento de participación en el mercado del Estado de Guanajuato.⁸ Un total de 161 farmacias ISSEG están al servicio de sus clientes, distribuidas en los 46 municipios de Guanajuato, en Lagos de Moreno, Jalisco, y en La Piedad, Cuitzeo y Pastor Ortiz, Michoacán. En este sentido, se llevaron a cabo importantes eventos para fortalecer la cadena de farmacias: el 8 de marzo se realizó la 1er. Reunión Anual de Capacitación y Atención al Punto de Venta, y el 13 de septiembre la XIII Convención Anual de Ventas de Farmacias ISSEG.

Durante 2013, atendieron a 15 millones 68 mil 397 de clientes, generando ingresos por \$1 mil 955 millones 48 mil pesos, lo que equivale a 24 millones 24 mil 559 unidades de producto vendidas. Las utilidades netas reportadas por la cadena de farmacias ISSEG al cierre del ejercicio fueron de \$25 millones 538 mil pesos.



⁸ Gknobloch, "Reporte de participación de mercado farma en Guanajuato", Diciembre 2013.

Plazas y Centros Comerciales

La administración de plazas y centros comerciales generó ingresos durante 2013 por \$36 millones 66 mil pesos con un promedio del 93 por ciento de los locales rentados. El resultado fue una utilidad neta para el Instituto de \$10 millones 552 mil pesos.⁸

Al término de 2013, el ISSEG contó con un total de 184 espacios y locales totales distribuidos en las siguientes plazas y centros comerciales:

Plaza/Centro Comercial	Municipio	Número de locales	Islas
Plaza Noria Alta	Guanajuato	5	
Plaza Pozuelos	Guanajuato	64	20
Plaza San Pedro	Guanajuato	13	
Centro Comercial León	León	59	1
Plaza Bailleres	Silao	22	

Estacionamientos

El ISSEG administra 10 estacionamientos mediante los cuales se obtuvieron ingresos por \$42 millones 575 mil pesos y utilidades netas por \$10 millones 731 mil pesos.⁹

	Estacionamiento	Municipio	Horario de servicio	Número de cajones
1	Alonso	Guanajuato	24 hrs.	126
2	Alhóndiga	Guanajuato	24 hrs.	227
3	Hinojo	Guanajuato	24 hrs.	122
4	San Pedro	Guanajuato	24 hrs.	325
5	Pozuelos	Guanajuato	24 hrs.	735
6	Mariachi	León	7 am - 11 pm	174
7	Biblioteca	León	7 am - 11 pm	107
8	Estrella	León	7 am - 11 pm	83
9	Plaza Hidalgo	Irapuato	7 am - 11 pm	280
10	El Cardo	San Miguel de Allende	24 hrs.	692

OTRAS ACCIONES RELEVANTES

Convenio BANCOMEXT

El ISSEG promovió un Convenio de Colaboración entre el Gobierno del Estado y el Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext), para impulsar el crecimiento económico del Estado mediante el apoyo a sectores estratégicos, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas de Guanajuato en las actividades de exportación y del sector turístico, a través de los programas de financiamiento y de garantías de Bancomext.



Reuniones y Créditos a Municipios

Con el objetivo de difundir el esquema de servicios que el ISSEG ofrece a los Ayuntamientos, como son los Créditos a Municipios y Créditos Institucionales, así como los beneficios y prestaciones que ofrece el ISSEG a sus derechohabientes, se realizaron reuniones con autoridades de 38 municipios del Estado. Asimismo, en 2013 se otorgaron 2 créditos ISSEG a Municipios del Estado por un importe de \$5 millones 250 mil pesos a los ayuntamientos de Jerécuaro y Villagrán.

Reuniones con Notarios Públicos

Adicionalmente, se realizaron reuniones con Notarios Públicos de Guanajuato, Silao, San Luis de la Paz, San Felipe, Dolores Hidalgo, Ocampo, Irapuato, Abasolo, Pénjamo, Valle de Santiago, León, Purísima del Rincón y San Francisco del Rincón, en coordinación con el Colegio de Notarios del Estado de Guanajuato y los Colegios de Notarios de Partidos Judiciales, con el objetivo de dar a conocer el Proceso para la Revisión Electrónica de Instrumentos Notariales.

Campaña “Yo soy ISSEG”

Con el invaluable apoyo del personal del Instituto, se redefinió la filosofía del ISSEG y, durante 2013, se impulsó la campaña “Yo soy ISSEG”, la cual tuvo como objetivo difundir la misión, visión y líneas estratégicas, concientizar sobre la importancia del trabajo diario para el logro de los resultados y reafirmar los valores que distinguen al ISSEG.

Cada uno de los asegurados forma parte de este Instituto, por tanto, la campaña “Yo soy ISSEG” también se difundió a través de pláticas con personal de 43 Dependencias y Organismos afiliados.

Por medio del correo “Yo soy ISSEG” se han promovido concursos para generar ideas de ahorro en el uso de los recursos, se han difundido logros y resultados institucionales, cápsulas informativas sobre los sistemas de seguridad social y pensiones e información general de interés para el equipo ISSEG.



Calidad en el servicio y trámites ágiles

Comprometidos con ofrecer un servicio de alta calidad para los derechohabientes, se ha trabajado en un proceso de mejora continua que permita realizar trámites mucho más ágiles y con un nivel de atención de mayor calidad para los derechohabientes, a través de las siguientes estrategias:

- Mejora regulatoria de procesos:

Se revisaron y eficientaron los procesos, generando valor agregado al usuario y mejorando su percepción, a través de las siguientes medidas:

- Se eliminaron documentos innecesarios para el trámite de pensiones y seguros.
- Se eliminaron traslados de los asegurados de un área a otra para dar de alta la cuenta CLABE (Clave Bancaria Estandarizada); hoy todo se realiza en un solo sitio y con la misma persona que lo atiende.
- Reducción de tiempo de otorgamiento para los Préstamos a Corto Plazo
 - Reducción de 15 a 5 días hábiles para el pago del préstamo al derechohabiente solicitante.
- Reducción de tiempos de atención en ventanilla
 - Servicio otorgado a través de turnos que permiten al asegurado tomar asiento y ser llamado para ser atendido.
 - Equipo de trabajo capacitado para elaborar diferentes tipos de trámites en la ventanilla con la finalidad de agilizar tiempos de atención.



- Certificación de procesos:

En 2013 se homologó el sistema de documentación de manuales de procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo de todas las áreas del Instituto a la metodología establecida por la certificación de calidad "GTO 2000", lo que contribuyó a una adecuada actualización de perfiles y estructuras para generar mayor claridad y transparencia en las actividades del personal, y constituye además una herramienta muy útil para la medición de indicadores y evaluaciones.

- Herramientas electrónicas que permiten acercamiento de los servicios hacia los usuarios:
 - "Tienes un email ISSEG", proyecto para información de servicios y atención a dudas expresas de los derechohabientes.
 - Impresión de comprobantes de pensión a través del "Sistema Integral de Servicios al Afiliado" en la página oficial del Instituto (isseg.mx).
 - Consulta de beneficiarios designados para el seguro de vida a través del Sistema Integral de Servicios al Afiliado.



Con la aprobación de la Reforma a la Ley de Seguridad Social, el ISSEG garantiza su viabilidad financiera en el largo plazo y se consolida como uno de los mejores institutos a nivel nacional.

Con las acciones emprendidas en 2013, se optimiza el uso de los recursos y se moderniza la administración del Instituto para ofrecer prestaciones y servicios de calidad a los asegurados.






Informe de Actividades **ISSEG • 2013**



www.isseg.mx

Carretera Guanajuato - Juventino Rosas Km. 10
Guanajuato, Gto. C.P. 36250
Tel. (473) 735 14 00



Informe de Actividades **ISSEG** • 2013

www.isseg.mx



guanajuato.gob.mx



IMPULSAMOS
Guanajuato