



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
Centro de Investigación y Estudios de Posgrado

Tesis

Sistema de Información como de Definición de Trámites de las Pensiones en el Municipio de San Luis Potosí

Que presenta:

Blanca Alicia Rodríguez Pérez

Para obtener el grado de:

Maestra en Administración con Énfasis en Gestión Pública

Director de tesis:

Dr. Juan Ignacio Barajas Villarruel

San Luis Potosí, S.L.P.

Marzo 2022



Sistema de Información como de Definición de Trámites de las Pensiones en el Municipio de San Luis Potosí por Blanca Alicia Rodríguez Pérez is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
Centro de Investigación y Estudios de Posgrado



Tesis

Sistema de Información como de Definición de Trámites de las Pensiones en el Municipio de San Luis Potosí

Que presenta

Blanca Alicia Rodríguez Pérez

Para obtener el grado de:

Maestra en Administración con Énfasis en Gestión Pública

Jurado en el Examen de Grado

Dr. Juan Ignacio Barajas Villarruel
 Directora de tesis y presidente de jurado

Dr. Louis Valentin Mballa
 Codirector y secretario

M.A.I. Silvia Gamboa Cerda
 Asesora y vocal

San Luis Potosí, S.L.P.
 Marzo de 2022.



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
Centro de Investigación y Estudios de Posgrado



Aclaración

El presente trabajo que lleva por título “Sistema de Información como de Definición de Trámites de las Pensiones en el Municipio de San Luis Potosí” se realizó entre julio de 2020 y marzo de 2022, bajo la dirección del Dr Juan Ignacio Barajas Villarruel.

Originalidad

Por este medio aseguro que he realizado este documento de tesis para fines académicos sin utilizar otros medios más que los indicados y sujetándome a la normativa de la institución.

Las referencias e información tomadas directa o indirectamente de otras fuentes se han definido en el texto como tales y se ha dado el debido crédito a las mismas.

La autora exime a la UASLP de las opiniones vertidas en este documento y asume la responsabilidad total del mismo.

Este documento no ha sido sometido como tesis a ninguna otra institución nacional o internacional en forma parcial o total.

Sí se autoriza a la UASLP para que divulgue este documento de tesis para fines académicos.

Atentamente

Blanca Alicia Rodríguez Pérez

Agradecimientos

Agradezco a mis hijos; Blanca Itzel, Alicia Naomi, Ricardo Alan y mi esposo Ricardo César, por todos los momentos que me permitieron tomarles del tiempo que era de ellos, para realizar un sueño que hace mucho tiempo añoraba, sueño que rendirá frutos, los cuales disfrutaré con ellos, que son mi gran familia. También agradezco a mis maestros por todo su conocimiento que me transmitieron, aliento para seguir adelante y en especial para mi director de proyecto, el Dr. Juan Ignacio Barajas Villarruel, por guiarme e iluminar mi mente para realizar mi proyecto lo mejor posible, además por sus palabras: “Usted es capaz de eso y más”; que me ayudaron a dar los últimos pasos para realizar este trabajo y sin dejar de lado a mis hermanos que siempre confían en mí y en especial a mi hermana Angélica que me apoya en que todos mis sueños se realicen.

Resumen

Un proceso definido de las pensiones para los trabajadores del Municipio de San Luis Potosí. Un Sistema de Información, como propuesta de definición de trámites de las pensiones, para el Municipio de San Luis Potosí. Blanca Alicia Rodríguez Pérez. Proyecto de mejora de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Palabras claves: Pensión, jubilación, solicitud, años de servicio, edad avanzada, invalidez, viudez, orfandad, cabildo, comité de pensiones, dictamen individual, autorizada, negada.

El propósito de esta propuesta de investigación fue identificar y determinar los requerimientos teóricos y técnicos adecuados para el diseño y desarrollo, del proceso de pensión de los trabajadores del Municipio de San Luis Potosí, el cual es un derecho laboral por su esfuerzo realizado por largo tiempo a esta entidad gubernamental. El problema que dio origen al estudio del cual se desprende este trabajo, fue que no existe un control en los procedimientos que se realizan, para la autorización de las pensiones de este municipio en este momento. Específicamente, se hace referencia, a las peticiones de pensión de los últimos seis años, sustentadas por escritos ingresados por los interesados de iniciar su trámite y la información contenida en las bases de datos internas del municipio, además de las pensiones autorizadas en los últimos seis años, en los cuales se identifican las siguientes peticiones: (a) pensión por años de servicio, (b) pensión por edad avanzada, (c) pensión por invalidez, (d) pensión por viudez (e) pensión por orfandad.

Por lo anterior el trabajo se enfocó a dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación: (a) ¿Cuál debe ser el proceso y metodología adecuados para realizar el trámite de las pensiones del Municipio de San Luis Potosí? (b) ¿Es necesario diseñar, desarrollar e implantar un proceso

adecuado de seguimiento para el mencionado trámite? (c) ¿Es conveniente implementar un proceso establecido a las pensiones del Municipio de San Luis Potosí?

Para dar respuesta a las preguntas de investigación, se realizó una investigación con el personal involucrado en las peticiones de pensiones ya existentes, además con el personal involucrado en la determinación de autorización de una pensión, tomando como referencia las 137 pensiones autorizadas en el ejercicio 2021 y como muestra la aplicación de cuestionarios a 70 pensionados recientemente autorizados.

Finalmente se diseñó e implantó el proceso con la intención de obtener resultados positivos, tanto en trámites a corto como a largo plazo, dependiendo este tiempo de duración del trámite de la complejidad de cada caso y de la disponibilidad de la autoridad que esté al frente en la administración del municipio.

Contenido

Introducción	1
Planteamiento del Problema	1
Contexto de la Investigación.	1
Definición del Problema	9
Propósito de la Investigación.....	17
Definición de Términos	18
Capítulo 1: Revisión de literatura	20
Calidad de servicio	20
Satisfacción al trabajador.....	20
Proceso.....	21
Proceso de información para las Pensiones	21
Pasos para llegar a una pensión	22
Etapas de autorización de una pensión	23
Tipos de pensiones.....	23
Éxito de un proceso definido de pensiones	24
Fracaso de petición de pensión	24
Pregunta de Investigación.....	25
Capítulo 2: Metodología	26
Tipo de estudio	26

Enfoque.....	28
Participantes.....	28
Instrumentos	29
Procedimientos	32
Análisis	33
Diseño.....	33
Codificación.....	33
Pruebas.....	34
Implementación inicial	34
Retroalimentación.....	34
Capítulo 3: Resultados	36
Sistema de Información como propuesta de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí	36
Paso I: Requisitos para pensión:	38
Paso II: Solicitud de pensión:	39
Paso III.- Entrega de la solicitud en la Dirección de Recursos Humanos	40
Paso IV.- Integración de expediente y envío a la comisión de pensiones	40
Paso V.- Proceso de análisis en la Comisión de Pensiones	41
Paso VI. - Dictamen individual	41
Paso VII.- Sesión de cabildo.....	41
Paso VIII.- Dictamen General	42
Paso IX.- Aplicación de la pensión	42

Capítulo 4: Discusión.....	44
Discusión de Resultados	44
Diseño e implementación exitosa del proceso de pensiones	44
Descripción de la muestra de los participantes de la prueba.	45
Evaluación de la implementación del proceso de pensiones	45
Conclusiones.....	45
Implicaciones.....	46
Limitaciones	46
Recomendaciones	47
Referencias Bibliográficas	48
Anexos	50
Anexo A: Carta Solicitud	50
Anexo B: Carta de autorización de la encuesta	51
Anexo C: Formulario de encuestas.....	52
Anexo D: Gráficas de encuestas	55
Anexo E: Formatos de encuestas.....	63
Anexo F: Diagrama de flujo del proceso de pensiones	80

Índice de tablas

Tabla 1 organigrama esquemático general.....	12
Tabla 2 proceso actual conforme a experiencia real de 12 años en el departamento de Recursos Humanos.....	30
Tabla 3 proceso propuesto de pensiones del Municipio de San Luis potosí.....	37

Introducción

Planteamiento del Problema

Contexto de la Investigación.

En la actualidad, en México los municipios se encuentran en la organización territorial siguiente. La organización territorial de México es el conjunto de normas y procesos bajo los cuales se dividen y administran las partes integrantes del área geográfica que ocupa el país. Ambos aspectos (normas y procesos) han sido resultado de los sucesos históricos que delimitaron el espacio físico, pero también de los distintos sistemas de gobierno y regímenes constitucionales que ha tenido el país.

La actual estructura y su conducción responden a las de una federación, es decir, existen unidades territoriales soberanas; además, el gobierno central es responsable directo de aquellos componentes territoriales que le adjudique la ley (espacio aéreo, mares e islas adyacentes). Entendiendo este concepto como un ordenamiento de división política, el país se compone de treinta y dos entidades federativas (treinta y un estados y la Ciudad de México, capital de la república). (Chávez, 2018) A su vez, estas entidades se dividen en municipios en el caso de los estados, cuya cantidad actual es de 2446 o demarcaciones territoriales en el caso de la Ciudad de México, cuya cantidad actual es de dieciséis.

Entidades: Las entidades de la Federación Mexicana son libres y soberanas, autónomas en su régimen interno. Tienen la facultad de gobernarse según sus propias leyes; cuentan con una constitución propia que no ha de contradecir los principios de la constitución federal. Las facultades de sus poderes ejecutivos y legislativos se entienden como aquellas que son derechos de las entidades; como la titularidad del mando de la fuerza pública (policía estatal y guardia

nacional adscrita); la dirección y regulación de sus propias políticas económicas, de desarrollo social y de seguridad pública; así como la administración de aquellos recursos que surjan de sus impuestos locales o ingresos propios.

Organización interna de los estados, Municipios de México: Los estados se dividen internamente en municipios o demarcaciones territoriales, en el caso de la Ciudad de México. Cada municipio goza de autonomía en su capacidad para elegir a su propio ayuntamiento, el cual es responsable, en la mayoría de los casos, de proveer todos los servicios públicos que requiera su población. A este concepto, que surgiría de la Revolución mexicana se le conoce como municipio libre. El ayuntamiento es encabezado por un presidente municipal, elegido cada tres años. Cada municipio posee un cabildo integrado por regidores en función de su tamaño poblacional y síndicos de acuerdo al número que establezca la ley estatal. En el caso de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, estas contarán con un poder ejecutivo (alcaldes) electo por sufragio universal, con facultades ejecutivas y autonomía administrativa idénticas a las de los municipios, pero carecerán de ayuntamientos o cabildos para funciones legislativas. En total en México hay 2446 municipios; el estado con el mayor número de municipios es Oaxaca, con 570, y el estado con el menor número es Baja California Sur, con solo 5. Al mismo tiempo, los municipios están facultados por las constituciones locales para organizarse territorialmente; la mayoría de ellas denominadas “delegaciones”, son aquellas comunidades situadas fuera del área urbana, que constituye la llamada cabecera municipal. Aunque estas no tienen mayor autonomía que la elección de su delegado y la participación en los proyectos de desarrollo comunitario; pues las funciones de estos entes administrativos son meramente ejecutorias de las determinaciones del ayuntamiento. (INEGI, 2021)

También se les faculta para coordinar su organización con aquellos municipios con los que se constituyan, de acuerdo con la categorización del INEGI, como una Zona metropolitana.

San Luis Potosí es uno de los treinta y un Estados que, junto con la Ciudad de México, conforman México. (México, 2013) Su capital y ciudad más poblada es la homónima San Luis Potosí. Está ubicado en la región centro norte del país, limitando al norte con Nuevo León y Tamaulipas, al este con Veracruz de Ignacio de la Llave, al sur con Hidalgo, Querétaro y Guanajuato, y al oeste con Zacatecas. Fue fundado el 3 de noviembre de 1592. Forma parte de la Alianza Bajío-Occidente. Se divide en 58 municipios. Aparte de la capital del Estado, otros municipios importantes son Soledad de Graciano Sánchez, Matehuala, Tamasopo, Río Verde, Tamuín, Ciudad Valles, Tamazunchale, Cerro de San Pedro, Vanegas, Cerritos, San Vicente Tancuayalab y Charcas.

San Luis Potosí es una ciudad y municipio mexicano, capital y ciudad más poblada del estado de San Luis Potosí. La ciudad se encuentra en el oeste del estado, sede de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial del mismo. Cuenta con una altitud media sobre el nivel del mar de 1860 metros. Desde 2005, la mancha urbana colinda con los municipios de Cerro de San Pedro, Villa de Zaragoza, Soledad de Graciano Sánchez, Mezquitic de Carmona y Villa de Arriaga.

Su población municipal es de 911,908 habitantes, su zona metropolitana alcanza una población de aproximadamente 1,243,980 habitantes, lo cual la ubica como la duodécima zona metropolitana más poblada de México. El centro histórico de la ciudad es reconocido como Patrimonio de la Humanidad por parte de la UNESCO. Su importante y acelerado desarrollo industrial ha favorecido de manera positiva en el crecimiento económico y demográfico de la zona. A mediados de 2010, la ciudad fue nombrada por el The Financial Times, como la tercera zona con mayor potencial económico de México y uno de tres mejores lugares para invertir entre

700 ciudades del mundo, solo superada por Dubai Airport Free Zone, y por Shanghai Waigaoqiao Free Trade Zone. El nivel de vida de la ciudad se considera de los más altos, se le considera una ciudad media, ya que aporta el 68% del PIB estatal y tiene una baja tasa de desempleo, es considerada como una de las mejores ciudades para vivir en México, además de ser calificada como una de las mejores ciudades para hacer negocios. En 2017, The Financial Times catálogos a San Luis Potosí como la séptima ciudad del futuro en América, compitiendo con Santiago de Querétaro, Seattle, Cincinnati, San José, Orlando y Calgary. (asturnaturaDB, 2016)

Así es como existe el Ayuntamiento de San Luis Potosí el cual se trata en específico, este Municipio cuenta en promedio con seis mil empleados de los cuales la mitad de ellos tienen una planta dentro del mismo y una de las prestaciones entre otras, es el derecho a una pensión, tema por el cual nace el proyecto de mejora para investigar, cabe mencionar algunos antecedentes de las pensiones de manera general.

Los orígenes de la jubilación y las pensiones ¿Te suena la expresión de “la edad dorada”? Es otro de los nombres que recibe la tercera edad, pero... ¿por qué? La jubilación es uno de esos momentos que se espera durante toda la vida. Al fin y al cabo, no deja de ser el periodo en el que todos los frutos del trabajo se ven recompensados y se podrán disfrutar. Frutos que se traducen en una pensión de jubilación, que permiten no trabajar y no tener que preocuparse de situaciones económicas.

Por eso, en honor a esta época dorada de la vida, hoy se nos adentraremos en los orígenes de la jubilación y las pensiones. Averiguando de dónde vienen y cómo han evolucionado con el paso de los años. La jubilación: es un derecho heredado de los romanos. Resulta curioso, a la hora de investigar sobre el origen de la jubilación, comenzar por la propia palabra en sí misma. Proviene

del latín *jubilare*, que significa: gritar de alegría. Al saber esto, resulta mucho más entendible por qué mucha gente se refiere a la tercera edad como la “edad dorada”.

Ahora se sabrá el origen de la palabra, pero ¿el origen real de este derecho? Sorprendentemente, se tendrá que remontar a cientos de años atrás, a la época del Imperio Romano. Los romanos concedían a los soldados que habían militado durante más de 25 años en la estructura militar del imperio, una parcela de terreno y un equivalente en dinero a 12 años de paga de la época. Sin embargo, a pesar de que una gran cantidad de soldados morían antes de llegar a cumplir 25 años de servicio, hubo momentos en los que el Imperio Romano, tuvo problemas para cubrir las “jubilaciones” de sus soldados. En muchas ocasiones, esto ocurría justo tras el fin de una guerra, ya que era el momento en el que muchos soldados buscaban retirarse (Ruiz, 2019)(José Ruiz 2019). Así las pensiones se consideran, el apoyo sobre el que se sujeta la jubilación. Fruto de este precedente romano, tienen lugar la jubilación y pensiones que se tienen hoy en día. Pero ¿cuándo aparecieron tal y como se conocen actualmente? Tampoco se tiene que alejar mucho, “solo” a finales del siglo XIX, el canciller alemán Otto Von Bismark, creó un programa de seguro social para la vejez. El principal motivo de este organismo era promover el bienestar de los trabajadores y evitar un levantamiento social que pudiera demandar medidas más socialistas. (José Ruiz 2019). Después de la Primera Guerra Mundial, los sistemas de seguridad social empezaron a desarrollarse y se creó de la Organización Internacional del Trabajo (1919), encargada de asuntos relativos a las relaciones laborales y al trabajo.

(Serrato, 2001) (Serrato, 2001) Finalmente, se terminó de cimentar el derecho a la pensión, cuando en 1948 la ONU adopta la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en sus artículos 22 y 23 recoge el “derecho a la seguridad social”, “derecho a la no discriminación y a un salario justo” y el “derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así

como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana”, en caso necesario por cualquier medio de protección social.

¿Cuál es el origen en España? El inicio de la Seguridad Social en España tuvo lugar en el año 1883, con la creación de la Comisión de Reformas Sociales, que se encargaría de estudiar cuestiones que intenten mejorar el bienestar de la clase obrera. Pocos años más tarde, en 1900, la Ley acerca de Accidentes de Trabajo introduciría el primer seguro social, es decir, la primera pensión (aunque en este caso, por invalidez).

(Serrato, 2001) Posteriormente, en 1919 el gobierno de Antonio Maura crearía el Retiro Obrero, mientras que en 1931 la Constitución de la II República recogería en su artículo 46, la regulación de los seguros de enfermedad, accidentes, paro forzoso, vejez, invalidez y muerte. Estos seguros se verían más ampliados con el Fuero del Trabajo de 1938.

En 1963, La Ley de Bases sobre el de la Seguridad Social implementaría un modelo unitario de protección social que, finalmente, en 1978 se configure el sistema de la Seguridad Social tal como se conoce actualmente. Bueno, tal como se conoce tampoco, porque desde ese momento hasta ahora ha sufrido diferentes reformas (como los Pactos de Toledo), en parte para intentar corregir los principales problemas de solvencia con los que se encuentra el organismo. Así pues, aunque hoy en día no se puede entender una vida sin jubilación, como se comprueba es un derecho que se ha adquirido desde hace más bien poco. Y aun así, día tras día, el futuro sobre las pensiones (al menos en España) cada vez parece más oscuro. Hasta entonces, se recomienda ir sobre seguro y contar con un plan de pensiones que se adapte al perfil y que dé seguridad. (José Ruiz 2019).

El sistema mexicano de pensiones remonta su origen al año 1943 con la creación del Instituto Mexicano del Seguro Social y a lo largo de su existencia ha sufrido una serie de cambios

tendientes a lograr un funcionamiento más eficiente del mismo. Hasta antes de 1992, se contaba con un sistema de beneficio definido, colectivo y de reparto.

En principio buscaba crear reservas, aunque en los hechos nunca lo hizo. Se formaba por las cuotas al seguro de Invalidez, Vejez y Cesantía en edad avanzada y Muerte (IVCM) del IMSS (1942). Adicionalmente, hay un sistema de contribución definida, con cuentas individualizadas, el INFONAVIT (1972). Ambos tenían fines redistributivos y sus inversiones se manejaban centralizadamente. Estas consisten en la creación de infraestructura hospitalaria, en el primer caso, y de vivienda, en el segundo, para trabajadores de bajos ingresos. Sin embargo, esas inversiones reportan rendimientos bajos y/o no se recuperan para el propio fondo de pensiones, y no tienen ninguna relación con el mercado de capitales.

Hasta los 70 el sistema basado en el IMSS puede hacer frente a sus gastos pese a no contar con reservas. La crisis de los 80, los problemas de administración y la paulatina presión demográfica, condujo a problemas de insolvencia, además de una mayor conciencia sobre la necesidad de impulsar el ahorro interno. La reforma se realizó en 1990 y, entre otros aspectos, aumentó la cuota de 6% al 7% en 1991, hasta llegar actualmente al 8.3%. Sin embargo, esas reformas sólo marcan el principio de otras, para continuar guardando cierto equilibrio financiero. La tasa de reemplazo (proporción que se paga de pensión respecto al salario) actual promedio es de 38%, aunque, por su carácter redistributivo, es muy distinta de acuerdo al nivel de salario: alcanza más de 90% para los que ganan entre uno y dos salarios mínimos. El INFONAVIT también tuvo reformas en 1992, que además de hacer frente a errores y problemas de administración, intentó garantizar un rendimiento real de los fondos (al asignar crédito con criterios más cercanos a los del mercado) y traspasó sus cuentas a un nuevo sistema. (Serrato, 2001).

En México como en la mayoría de los países del mundo se ha acentuado la preocupación, sobre todo en las últimas décadas, de asegurar un buen nivel de vida para los trabajadores al término de su vida laboral, ya sea por retiro o por invalidez, pero la importancia no se limita únicamente a eso, ya que los fondos de pensiones sirven además para promover el ahorro interno de un país y esto es sumamente importante para su economía ya a que dichos fondos pueden ser invertidos en actividades productivas para ayudar al crecimiento del mismo (Serrato, 2001)

Los sistemas de pensiones en general buscan asegurar un ingreso en la vejez que sea suficiente para mantener el nivel de vida. Se realiza mediante el ahorro de sus trabajadores, el cual se acumula e invierte durante la vida laboral de los cotizantes o una combinación entre estos y recursos gubernamentales. Tienen importantes implicaciones bienestar y la equidad de una sociedad. Su forma de financiamiento afecta el ahorro nacional, los mercados de capitales (por la inversión del ahorro), las finanzas públicas (dependiendo sí hay estímulos fiscales) y los mercados de trabajo (costos de nómina, edad de retiro, etc.). (Serrato, 2001).

En el Municipio de San Luis Potosí, una tradición jurídica del Estado Mexicano es la facultad reglamentaria de los municipios, establecida como sustento de la autonomía de que han sido dotados por nuestro sistema jurídico. Esta actividad de los ayuntamientos reviste la característica de crear normas de carácter general, abstracto, impersonal y obligatorio que rigen la vida cotidiana de nuestros pueblos. Adicionalmente, los cabildos emiten disposiciones y acuerdos de observancia general, en relación con su funcionamiento interno y la administración de los servicios, que afectan la vida en general de los habitantes de cada municipio. (Olvera, 1996).

Esta dinámica va formando la Legislación Municipal que incide a su vez de manera directa con la forma de vida, la cultura y la interacción social de cada pueblo; se trata pues de la formación de normas que cada pueblo se da para regir su vida cotidiana, a través de sus representantes

populares, que forman el Cabildo; el Ayuntamiento. De tal suerte, el accionar de los ayuntamientos crea y a la vez registra los aconteceres sociales, políticos y jurídicos de una comunidad, por lo que a través de cada acuerdo y de cada reglamento, va plasmándose el sentir y los cambios, decisiones y rumbo del grupo de ciudadanos que integran el Municipio; el ordenamiento de su territorio; su avance y sus problemas; su progreso y hasta sus regresiones. (Olvera, 1996).

Hallazgo de las primeras pensiones. El Municipio en su autónoma también obtienen sus trabajadores el derecho a una pensión, y como en todos los niveles de gobierno, con problemas internos y aún más grave, sin contar con un fondo de pensiones y aun así se continúan otorgando, con presupuesto que debería utilizarse para personal activo o en aplicación de servicios para el ciudadano. Tal es así, que se localizó la siguiente fuente de información más antigua: en el compendio de 1968-1996 se localizó una mención de las jubilaciones en el Municipio de San Luis Potosí que a la letra dice: “Se aprueba que el asunto relacionado con la presentación de una tabla base para jubilaciones, de los trabajadores de la Administración Municipal, se haga en otra sesión”. Acta No 24 Libro de Actas tomo IA fojas 89 a la 96, vuelta Sesión ordinaria del día 27 de marzo de 1990. En donde se aprueban las pensiones jubilatorias a los trabajadores municipales: CC. Gabriel Jasso Rodríguez, Fidel Ruiz Arteaga, Fernando López Ramírez, Francisco Acevedo Muñoz, María Guadalupe Moreno Guerrero, Juan Reyes Reyes, Ramona Esquivel Jasso Vda. de Saavedra, Carmen García Ortiz Vda. de Gámez, Gloria Ivárez Vda. de Hernández, Magdalena Ochoa Vda. de Bravo, Dolores Moreno Vda. de Martínez y Martina Bueno Sánchez. (Pedro de Jesús Olvera 1996).

Definición del Problema

El municipio es una entidad jurídica política y una organización comunal; sirve de base para la división territorial y la organización política y administrativa de los estados de la federación de su régimen interior. Por lo tanto, el municipio es la célula básica de la división política del país, como lo establece el artículo 115 constitucional. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020)

“Los estados adoptarán para su régimen interno la forma de gobierno republicano, representativo, popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa el Municipio Libre...”

El municipio, es pues, una comunidad territorial de carácter público con personalidad jurídica propia y, por ende, capacidad política y administrativa. El municipio tiene tres elementos básicos:

Población. – Es el conjunto de individuos que viven en el territorio del municipio, establecidos en asentamientos humanos de diversa magnitud, y que conforman una comunidad viva, con su compleja y propia red de relaciones sociales, económicas y culturales. (Jurídicas, 2003)

El Municipio de San Luis Potosí cuenta con 824, 229 habitantes (INEGI, 2015).

Territorio. – Es el espacio físico, determinado jurídicamente por los límites geográficos que constituye la base material del municipio. La porción del territorio de un estado que, de acuerdo a su división política, es ámbito natural para el desarrollo de la vida comunitaria.

Gobierno. – Como primer nivel de gobierno del sistema federal, el municipal emana democráticamente de la propia comunidad. El gobierno municipal se concreta en el ayuntamiento, su órgano principal y máximo que ejerce el poder municipal.

En cada municipio existe un Ayuntamiento de elección popular directa, y no existe ninguna autoridad intermedia entre éste y el Gobierno del Estado.

La palabra Ayuntamiento se refiere al carácter de comunidad básica, pues significa reunión o congregación de personas. Un Ayuntamiento se entiende como acción y resultado de juntar.

El Ayuntamiento es una institución de gran tradición histórica, es el cuerpo de representación popular que ejerce el poder municipal. De acuerdo al concepto de libertad municipal, el municipio es autónomo dentro de su propio esquema de competencia, en el cual no admite más control y autoridad que la de su Ayuntamiento.

El Ayuntamiento es un órgano colegiado de pleno carácter democrático, ya que todos y cada uno de sus miembros son electos por el pueblo, para ejercer las funciones inherentes al gobierno municipal.

El Ayuntamiento es, por lo tanto, el órgano principal y máximo de dicho gobierno municipal. En cuanto órgano de gobierno, es la autoridad más inmediata y cercana al pueblo, al cual, representa y de quien emana el mandato.

Como institución del derecho mexicano, el Ayuntamiento está reconocido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en lo particular de los estados, así como caracterizado en sus funciones integradas en las leyes orgánicas municipales de cada entidad federativa. Por Cabildo se entiende: los miembros del Ayuntamiento, reunidos en sesión y como un cuerpo colegiado de gobierno; y por Ayuntamiento se entiende el órgano de gobierno del Municipio, a través del cual sus ciudadanos realizan su voluntad política y la autogestión de los intereses de la comunidad.

¿Quiénes integran al Ayuntamiento de San Luis Potosí? Como cuerpo de representación popular, el Ayuntamiento se integra por los siguientes funcionarios electos por voto popular directo:

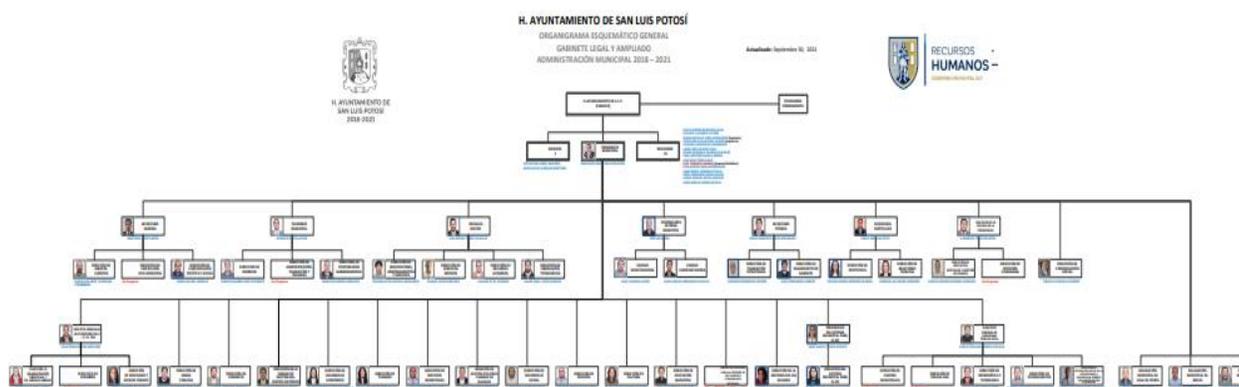
1 presidente Municipal

15 regidores

2 síndicos

Y actualmente la administración se compone de la siguiente manera:

Figura 1. Organigrama esquemático general



(Potosí, 2021)

En la Tabla 1 se identifica el personal y puestos que desempeñan.

Tabla 1

Organigrama esquemático general

PUESTO QUE DESEMPEÑA	NOMBRE COMPLETO
PRESIDENTE MUNICIPAL ELECTO	Mtro. Xavier Nava Palacios
Secretario Particular del C. Presidente Municipal	Pablo Zendejas Foyo
Dirección de Protocolo y Logística	Lic. Patricia María Ordoñez Galindo
Jefe de la Oficina de Presidencia	Lic. Humberto Trejo Melgoza
Dirección de Proyectos Especiales y Gestión de Fondos	Lic. Carlos Gerardo Romero González

Encarga del Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana	Lic. Mónica Cabrera Vargas
SECRETARIO GENERAL	Lic. Sebastián Pérez García
Secretaria Particular del C. Secretario General	Lic. Miriam Lizeth Rocha Colin
Dirección de Asuntos Jurídicos	Lic. Daniel Eduardo Alcántara Fernández
Dirección de Concertación Social	Ing. Jaime Galván Valencia
Dirección de Protección Civil	Dr. Adrián Álvarez Botello
TESORERO MUNICIPAL	Lic. Rodrigo Portilla Díaz
Dirección de Administración, Planeación y Finanzas	Sin Ocupante
Dirección de Contabilidad Gubernamental	C.P. Francisco Gómez Mercado
Dirección de Ingresos	Lic. Ignacio Ramírez Diez Gutiérrez
Parquímetros	Ing. Guillermo Javier Palau Mejía
Ventanilla Única	Ing. Yolanda Martínez Saucedo
CONTRALOR MUNICIPAL	C.P. José Mejía Lira
OFICIAL MAYOR	Lic. Luis Miguel Torres Casillas
Dirección de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	Dra. Adriana Leticia Borjas Benavente
Dirección de Recursos Humanos	Lic. Claudia Fitch Watkins
Dirección de Servicios Médicos	Dr. Samuel López Martínez

Dirección de Innovación Tecnológica

Ing. Javier Isaac López Sánchez

SECRETARIO TÉCNICO

Lic. Jorge Francisco Arias Hernández

Dirección de Planeación Estratégica

Lic. Gerardo Rodríguez Padrón

Dirección de Seguimiento de Gabinete

Dr. Jesús Hernández Jiménez

DIRECCIONES

Dirección General de Gestión Territorial y Catastro

Arq. Eduardo Espinosa Martínez

Dirección de Comercio

Lic. Gabriel Andrade Córdova

Dirección de Comunicación Social

Lic. Tiburcio Cadena Gutiérrez

Dirección de Cultura

Lic. Cecilia Padrón Quijano

Dirección de Deporte Municipal

Lic. Ricardo García Rojas Flores

Dirección de Desarrollo Económico

Ing. María Esther Velázquez Esparza

Dirección de Desarrollo Social

Lic. Javier de Antuñano Mier

Dirección de la Instancia de Las Mujeres del Municipio
de San Luis Potosí

Mtra. Sofía Irene Córdova Nava

Presidenta del Sistema Municipal para el DIF

Mary Nancy Puente Orozco

Dirección del Sistema Municipal para el DIF

Adriana Urbina Aguilar

Dirección de Ecología y Aseo Público

L.A. Israel Esparza Rodríguez

Dirección de Educación Municipal

Lic. Azalea Martínez Navarro

Dirección de Obras Públicas

Ing. José Marco Antonio Uribe Ávila

Dirección de Relaciones Públicas

Lic. Verónica Alvarado Zermeño

Encargado de Despacho de la Dirección de Servicios Municipales	C. José Luis Zamora Valero
Dirección de Turismo	Lic. Yara Mariana Nagore Rojas
Dirección Gral. de Seguridad Pública	Cap. Edgar Oswaldo Jiménez Arcadia
Dirección de Policía Vial	Cmdte. Filemón Juárez Santana
Dirección de Fuerzas Municipales	Subinspector Israel Vázquez García
Dirección de Informática y Tecnología	Lic. Juan Pablo Verdín Muñoz
Dirección de Estado Mayor	C. Ramón Fernando Meade Treviño
DELEGACIONES	
Delegación Municipal de Bocas	C. Rosendo Guardiola Oviedo
Delegación Municipal de la Pila	Lic. Pedro Pablo Cepeda Sierra
Delegación Municipal de Villa de Pozos	Tomás Olivares Robles
Dirección de la Unidad de Gestión del Centro Histórico	Lic. Gonzalo Bárcenas Reyes
Dirección de la Unidad de Atención A Pueblos Indígenas	Sin Ocupante.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la misión del Municipio de San Luis Potosí:

Ser una agencia para el cambio social de la población, con un gobierno municipal centrado en la concreción del bienestar, la prosperidad, la sostenibilidad y la seguridad basada en un enfoque de derechos.

Al mismo tiempo la visión de este Municipio es:

Lograr un municipio con justicia social, sostenible, resiliente, seguro y con oportunidades para las personas que lo habitan.

Y los valores de este Municipio son:

En el H. Ayuntamiento de San Luis Potosí consideramos el desempeño ético como la manera de vivir cotidianamente todos los valores que asumimos como necesarios en nuestro quehacer, reflejándolos en todas nuestras acciones, estos son: √ Honestidad √ Respeto a la Ley √ Transparencia √ Actitud de servicio √ Trabajo en equipo √ Productividad √ Eficiencia √ Lealtad √ Austeridad. (Potosí, 2021)

Para lograr la Misión y visión de este Municipio enfocándose también en sus trabajadores se ha decidido definir un nuevo proceso de pensiones integral modular que apoye a la eficiencia de todos sus procesos y servicios. Específicamente, este proyecto se enfoca al desarrollo e implementación del proceso de pensiones de los trabajadores del Municipio de San Luis Potosí. Para desarrollar un proceso de pensiones en el Municipio de San Luis Potosí, se debe considerar una metodología de levantamiento de requerimientos a fin de poder monitorear constantemente el cumplimiento de estos, así como la estimación de recursos, sin olvidar que esto permitirá contar y asegurar el involucramiento de los beneficiarios para la validación de los mismos. Actualmente sí existe un proceso, pero no bien definido, ya que se percibe la inconformidad de los beneficiarios, lo cual motivó la presente investigación.

En consecuencia, el problema de estudio identificado es que no existe un control en los procedimientos que se realizan para el proceso de pensiones en el municipio. Específicamente, se hace referencia a todas las pensiones peticionadas sin respuesta aun por la comisión de pensiones.

La base de datos con más de 300 peticiones evidencia que no se están llevando a cabo los procesos solicitados, por que no avanzan las autorizaciones y en ninguna de las direcciones involucradas dan información del estatus que guarda cada tramite, lo cual es injusto para los beneficiarios.

Por lo anterior, el problema identificado en este estudio es que el Municipio de San Luis Potosí no cuenta con un proceso definido para el trámite de las pensiones de los trabajadores a su servicio y en consecuencia no obtienen su pensión en tiempo y forma.

Propósito de la Investigación

Realizar la revisión de la literatura conceptual y metodológica necesaria para el análisis, diseño e implementación de un proceso definido, transparente, eficiente para el trámite de las pensiones del Municipio de San Luis Potosí.

Objetivo de la propuesta. Es importante señalar que esta investigación, es respuesta a la necesidad de proponer de manera eficiente y transparente los procesos de pensiones del municipio de S.L.P. Por lo anterior las áreas de estudio en las que se inserta esta propuesta son: (a) que tenga una aplicación específica para el Municipio de San Luis Potosí; (b) que su diseño sea específicamente para el beneficio de los trabajadores del Municipio de San Luis Potosí; (c) y una vez aplicada, puesta en marcha y basada en procesos definidos estables y exitosos, esta propuesta pueda ser llevada a otros municipios de San Luis Potosí, en su beneficio.

Es importante señalar que esta investigación solo se enfoca, en la revisión de literatura sobre procedimientos y la revisión metodológica para el análisis, diseño, de procesos para pensión, que ayude al Municipio de San Luis Potosí a realizar los pasos necesarios de pensión de manera oportuna, eficiente y transparente.

Definición de Términos

Para la comprensión de la lectura de esta investigación, es importante precisar el significado de los términos utilizados en este estudio. A continuación, se definen estos términos:

Pensionado: Derechohabiente que, habiendo laborado para la administración pública estatal, o municipal en su caso, y habiendo cotizado para un fondo de pensiones adquiere el derecho para percibir una pensión, o bien que ha adquirido tal calidad en términos de la Ley de Pensiones;

Beneficiario: Persona designada por el trabajador facultada para recibir una pensión;

Pensión por jubilación: A la que tienen derecho los trabajadores con treinta años o más de servicio, y las trabajadoras con veintiocho años o más de servicio; en ambos casos, cualquiera que sea su edad con la cotización correspondiente;

Pensión por edad avanzada: Los trabajadores que cumplan los cincuenta y cinco años de edad y hubieren contribuido normalmente durante quince años como mínimo a un fondo de pensiones, por edad avanzada; Por cada año de diferimiento de goce de la pensión por edad avanzada, será aumentada su cuantía en uno por ciento del salario base;

Pensión por invalidez: Los trabajadores que sean declarados inválidos a causa del servicio o a consecuencia de él, sea cual fuere el tiempo que hubieren contribuido al fondo de pensiones, adquieren el derecho a la pensión por invalidez a menos que la incapacidad hubiere sido producida voluntariamente por el trabajador.

Dictamen: el documento que emiten las comisiones para someter a la consideración del Cabildo la propuesta de resolución de los asuntos que les hayan sido remitidos, así como el que, formulan los órganos normativos municipales;

Cabildo: es el Órgano máximo de autoridad en el Municipio, al que le corresponde la definición de las políticas de la Administración Pública, referente a leyes y reglamentos aplicables al Municipio.

Capítulo 1: Revisión de literatura

En este capítulo se presenta una revisión de literatura- La revisión de literatura debe “detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 65) En congruencia, esta revisión de literatura considera las siguientes conceptualizaciones de: (a) calidad del servicio ; (b) satisfacción al trabajador; (c) proceso; (d) proceso de información para las pensiones; (e) pasos para llegar a una pensión; (f) tiempo del proceso de una pensión; (g) etapas de autorización de una pensión; (h) tipos de pensiones; (i) éxito de un proceso definido de pensiones; (j) fracaso de petición de pensión. A continuación, se hace una breve descripción de cada tema:

Calidad de servicio

La persona titular de la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí (Potosí, 2021) y demás legislación vigente, tendrá las siguientes:

XVII. Promover la instrumentación e implementación integral de esquemas normativos y organizacionales a nivel institucional que permitan detonar los cambios organizacionales necesarios para la consolidación de un gobierno transparente, competente y orientado a satisfacer las necesidades actuales y potenciales de la ciudadanía mediante obras públicas, trámites y servicios de calidad. (Potosí H. A., 2012)

Satisfacción al trabajador

La Comisión Permanente de Pensiones y Asuntos Laborales tendrá a su cargo: I. Vigilar la correcta aplicación de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al

Servicio del Estado de San Luis Potosí 2018, única y exclusivamente en lo señalado en los capítulos IV, V, VI, VII, VIII y IX del título de la mencionada ley, los cuales servirán como parámetro que garanticen el derecho a una pensión en favor de los trabajadores al servicio del Ayuntamiento de San Luis Potosí, sin que ello implique estar en los supuestos establecidos en el título primero de este cuerpo normativo; II. Dictaminar la procedencia o improcedencia de las solicitudes de pensión o jubilación, en concordancia a lo establecido en la fracción anterior, sometiendo la resolución a la aprobación del Cabildo previa revisión del expediente integrado por la Dirección de Recursos Humanos; III. Vigilar la correcta aplicación de la Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado de San Luis Potosí, en relación al Gobierno Municipal con sus trabajadores; (reglamento interno Municipio de San Luis Potosí 2021).

Proceso

Por conducto de la Dirección de Recursos Humanos, recibir las solicitudes para pensiones a trabajadores derechohabientes y para transmisión de las mismas a los familiares de estos por viudez u orfandad, integrar los expedientes respectivos y turnarlas a la Comisión Permanente de Pensiones y Asuntos Laborales, para su dictamen, de conformidad con la legislación aplicable. Una vez aprobadas efectuar la notificación y expedición de patentes respectivas a los pensionados; (reglamento interno Municipio de San Luis Potosí 2021)

Proceso de información para las Pensiones

ARTICULO 60. Tienen derecho a la pensión por jubilación los trabajadores con treinta años o más de servicios, y las trabajadoras con veintiocho años o más de servicios, cualquiera que sea su edad. (Potosí I. d., 2021) de la siguiente manera: I. El monto de la pensión en ambos casos será del cien por ciento del resultado que arroje el último salario en términos de la presente Ley,

y II. La pensión será móvil; entendiéndose por movilidad el incremento a estas prestaciones en los mismos términos y montos en que se incrementen los salarios base de los trabajadores en activo, y los conceptos que se hayan cotizado a la Dirección de Pensiones. ARTICULO 61. Se establecen las siguientes pensiones: I. Pensión por jubilación: A la que tienen derecho los trabajadores con treinta años o más de servicios, y las trabajadoras con veintiocho años o más de servicios; en ambos casos, cualquiera que sea su edad con la cotización correspondiente; II. Pensión por edad avanzada: Los trabajadores que cumplan los cincuenta y cinco años de edad y hubieren contribuido normalmente durante quince años como mínimo a un Fondo de Pensiones, por edad avanzada; Por cada año de diferimiento de goce de la pensión por edad avanzada, será aumentada su cuantía en uno por ciento del salario base; III. Pensión por invalidez: Los trabajadores que sean declarados inválidos a causa del servicio o a consecuencia de él, sea cual fuere el tiempo que hubieren contribuido al fondo de pensiones, adquieren el derecho a la pensión por invalidez a menos que la incapacidad hubiere sido producida voluntariamente por el trabajador, Los trabajadores que sean declarados inválidos por causas ajenas a su cargo o empleo, si tienen por lo menos diez años de servicios y hubieren contribuido al fondo de pensiones durante el mismo período, y si la invalidez no es intencional ni consecuencia del abuso de bebidas alcohólicas, barbitúricos o estupefacientes, adquieren el derecho a la pensión por invalidez. (Potosí I. d., 2021)).

Pasos para llegar a una pensión

Esta explicación se considera con la experiencia de 12 años en el proceso actual de las pensiones del Municipio de San Luis Potosí, las peticiones se presentan en diferentes áreas del ayuntamiento: presidencia, regidores, sindicatura, sindicatos de trabajadores al servicio de Municipio de San Luis Potosí, Oficialía Mayor y Recursos Humanos. Por lo regular de las

diferentes áreas hacen llegar la petición a Recursos Humanos pero algunas áreas no, por lo que no se considera que la base de datos existente tenga consideradas todas las peticiones realizadas, ya recibíéndolas el área de Recursos Humanos integra el expediente y se envía a la comisión de pensiones y asuntos laborales para su análisis, y de proceder ejecutar el dictamen individual y ya autorizado por el comité se sube a cabildo para su aprobación y Secretaria General realiza los protocolos necesarios para la autorización del dictamen general y hacer llegar a Recursos Humanos para su aplicación según el tipo de pensión que proceda, así el proceso en grandes rasgos.

Etapas de autorización de una pensión

- 1.- Integración de expediente para trámite de pensión, Dirección de Recursos Humanos.
- 2.- Dictamen individual en la comisión de pensiones y asuntos laborales.
- 3.- Autorización y aprobación en Cabildo.
- 4.- Dictamen general en Secretaría General.
- 5.- Aplicación de las pensiones autorizadas en la dirección de Recursos Humanos,

Tipos de pensiones

- I. Pensión por jubilación: A la que tienen derecho los trabajadores con treinta años o más de servicios, y las trabajadoras con veintiocho años o más de servicios; en ambos casos, cualquiera que sea su edad con la cotización correspondiente;
- II. Pensión por edad avanzada: Los trabajadores que cumplan los cincuenta y cinco años de edad y hubieren contribuido normalmente durante quince años como mínimo a un Fondo de Pensiones, por edad avanzada; Por cada año de diferimiento de goce de la pensión por edad avanzada, será aumentada su cuantía en uno por ciento del salario base;

III. Pensión por invalidez: Los trabajadores que sean declarados inválidos a causa del servicio o a consecuencia de él, sea cual fuere el tiempo que hubieren contribuido al fondo de pensiones, adquieren el derecho a la pensión por invalidez a menos que la incapacidad hubiere sido producida voluntariamente por el trabajador, y a los beneficiarios

I. Al cónyuge supérstite, a los hijos o a ambos, si concurren unos y otros;

II. A falta de cónyuge e hijos, a los ascendientes, y

III. La concubina o el concubinario tendrán los derechos reservados al cónyuge, si concurren las circunstancias siguientes: a). Que tanto el trabajador como el concubinario hayan permanecido libres de matrimonio durante el concubinato, y b). Que el trabajador contribuyente al fondo haya vivido con el concubinario los cinco años que precedieron inmediatamente a su muerte. (Ley de pensiones y prestaciones sociales para los trabajadores al servicio del Estado de San Luis Potosí 2021).

Éxito de un proceso definido de pensiones

Se pretende obtener el éxito de un sistema de pensiones en el proceso definido del mismo ya que se quiere lograr el establecimiento de proceso único para que el personal sepa que hacer y donde dirigirse y saber qué requisitos debe presentar para evitar que estén realizando peticiones en direcciones no adecuada debido que no se les da el seguimiento y estableciendo el proceso definido y autorizado por la máxima autoridad del Municipio de San Luis Potosí se organizara de tal manera que tengan su guía y en todo momento sepan el estatus de su petición y que no tengan largas esperas para disfrutar su pensión que es un derecho del trabajador.

Fracaso de petición de pensión

Existe un fracaso en la petición cuando de primera mano la petición nunca llega a la comisión de pensiones y asuntos laborales y por lo tanto ni siquiera existe en la base de datos de las

peticiones, otra manera de fracaso es cuando no cumple con los requisitos necesarios para lograr una pensión por ejemplo ni siquiera tiene los años de servicio que indica la ley que lo rige.

Pregunta de Investigación

¿Cómo diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí, para autorizarlas y aplicarlas en sus diferentes etapas de manera ordenada y organizada en los tiempos adecuados y justos?

Capítulo 2: Metodología

En este capítulo se presenta la metodología que se utilizó para el diseño, del proceso mejorado para realizar las pensiones e implementación exitosa del mismo “Satisfacción del trabajador” que obtendrá mejor proceso para lograr su pensión. La estructura de este capítulo considera los siguientes apartados: (a) Tipo de investigación realizada, (b) Fuentes de información y/o los participantes en el estudio, (c) Instrumentos, (d) Descripción de estos y (e) Procedimientos.

Tipo de estudio

La investigación fue No Experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 205) en este tipo de investigaciones “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”, es decir, sin construir situación alguna, solamente observando y analizando los fenómenos como surgen naturalmente.

En este caso la investigación se realizó después de la observación del proceso de pensiones de los trabajadores del Municipio de San Luis Potosí, el proceso es lento, laborioso y poco confiable, puesto que los trabajadores están confundidos al iniciar el proceso de pensión debido a que presentan su solicitud ante varias direcciones y se ha comprobado que en muchas ocasiones ni siquiera la petición llega a la comisión de pensiones y asuntos laborales ya que se va generando una base de solicitudes en la Dirección de Recursos Humanos que es de la cual se consideran las que se dictaminarán y subirán a cabildo, y también sin embargo se corre el riesgo que esa base de datos no se considere en los cambios de administración ya que esta se realiza a iniciativa propia de una empleada que ha logrado transmitir la información de administración en administración sin embargo puede surgir un cambio de trabajadora y esa información podría

perderse o no ser considerada por el nuevo personal a cargo, lo cual es urgente formalizarlo y transparentarlo para que esta información no se pierda y sea pública para los trabajadores.

El tipo de estudio requiere la observación de las causas y efectos que pueden ocasionar que este procedimiento de petición no sea considerado adecuadamente por ello se decidió entrevistar a todo el personal que acaba de pasar por este proceso de pensión que obtuvo su pensión aprobada para recuperar el procedimiento que realizaron y en consecuencia buscar las áreas de oportunidad de mejora. El estudio se realizó con la participación de 70 trabajadores del Municipio de San Luis Potosí. Entre ellos se seleccionaron trabajadores que recientemente pasaron por el proceso de pensión. La selección fue dirigida a personal sin discriminar edad ni género.

(ANEXO C)

Con los datos obtenidos se derivó que no se tiene una buena planeación del proceso de las pensiones en varios aspectos desde que inicia la petición hasta que es autorizada en varios puntos; como a donde debe ser dirigida la solicitud, requisitos, tiempos, manera de selección, como dato curioso que no se esperaba obtener en la investigación fue que existieron compromisos de autorización por promesas de varios personajes lo cual llama mucho la atención debido a que este tipo de beneficio debe ser tratado por igual para todos los trabajadores y a todos se les debe dar la misma oportunidad sea quien sea.

Con el Sistema de definición de los procesos de pensión que se propone, se estarían acortando tiempos de autorización, definición de área de petición de pensiones, definición de documentos requeridos, definición de formatos pre llenados para facilitar la petición de pensiones, selección de pensiones a dictaminar de manera equitativa sin preferencias, información de estatus de pensiones en todo momento ya que se propondrá un sistema de verificación en la página del

Ayuntamiento donde las personas puedan ver la etapa en la que se encuentra la pensión solicitada.

Enfoque

El enfoque que se utilizó para esta investigación fue cuantitativo-cualitativo, ya que se participó directamente en el proceso de encuesta de satisfacción del personal. Sin embargo, una vez hecho el análisis de este procedimiento se evidenció que no es solamente responder una encuesta, ya que para este proceso es necesaria la participación de las diferentes áreas y personal involucrado.

Participantes

La información se recopiló del personal que obtuvo su pensión autorizada además de áreas involucradas en la “Satisfacción del personal a obtener una pensión”. Los participantes fueron: (a) Los trabajadores que obtuvieron una pensión positiva, (b) El personal de emisión de dictámenes de la comisión de pensiones y asuntos laborales, (c) El personal de asesoría de tramites de pensión de la comisión de pensiones y asuntos laborales (d) El personal encargado de aplicación de pensiones en la Dirección de Recursos Humanos. Dicha información permitió definir más claramente los puntos a considerar para el proceso de mejora de las pensiones. (Hernandez, C, & Batista P, 2006)

Es importante señalar que cada cambio de administración existen diferentes puntos de vista de cómo manejar el proceso de pensiones dependiendo de los criterios y experiencias que tenga el personal que preside la comisión de pensiones y además en las situaciones que se presentes, ejemplo de esto es cuando no se le da seguimiento a las peticiones de pensiones y empiezan a llegar demandas por las mismas además que por lo regular en el sector público siempre peticionar el derecho que nos dar el artículo 8 de la constitución política de los estados unidos

mexicanos que a la letra dice “Artículo octavo. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.”

Instrumentos

Actualmente el Municipio de San Luis Potosí no utiliza ningún instrumento para conocer la satisfacción del personal del proceso de pensiones por lo que se puede decir que no se evalúa, solo lo que se puede observar en la inconformidad de las personas y las constantes quejas en todas las direcciones, por lo que se ve otra área de oportunidad para implementar la recusación de opiniones para la mejora del proceso de pensiones.

Por otra parte, si existiera evaluación al proceso de las pensiones se permitiría conocer si el personal cuenta con la información necesaria para peticionar su pensión además de saber si ya puede ejercer su derecho para no tener esperanzas falsas por desconocimiento. Como método de conocimiento se debe utilizar una amplia variedad de recursos para informar al personal sobre el proceso y si procede o no una pensión.

También, el análisis de la calidad de servicio nos puede dar un contexto en donde se puede ver el proceso de las pensiones y las áreas involucradas para llegar a un mejor servicio y se podría desarrollar midiéndolos siguientes indicadores del personal: la comunicación entre trabajador y directores, asesoría entre trabajador coordinadores de área, asesoría de la Dirección de Recursos Humanos y la Comisión de Pensiones y Asuntos Laborales, la promoción de valores como la pertenencia a la institución, el desarrollo de habilidades y conocimientos del proceso de pensiones en los trabajadores y la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación para que se tenga el conocimiento del proceso a aplicar.

Finalmente, para el Municipio es fundamental conocer la calidad con que se prestan los procesos de pensiones. De igual manera el Municipio le interesa por la evaluación de la calidad de sus procesos y servicio al trabajador, además, el cumplimiento de lo que corresponde por ley a un trabajador en los diferentes aspectos relacionados con las pensiones que se puedan autorizar.

Para la recolección de información que permitieron determinar los requerimientos del proceso de pensiones se aplicaron diversos instrumentos, para las áreas de Comisión y Pensiones y Asuntos Laborales, y la Dirección de Recursos Humanos que son las áreas más involucradas para el proceso de pensiones. Para hacer referencia a estos instrumentos se anexan tabla 1 para explicación de proceso actual.

Tabla 2

Proceso actual conforme a experiencia real de 12 años en el departamento de Recursos Humanos

Proceso Actual de Pensiones del Municipio de San Luis Potosí		
Documento	Dirección	Descripción
Solicitud de pensión	Presidencia	La solicitud de pensión llega por diferentes Direcciones donde pueden pasar varias situaciones:
	Sindicatura	Que las diferentes Direcciones la remitan la solicitud
	Regidores	a la Dirección de Recursos Humanos que es la que
	Recursos	resguarda los expedientes laborales que se deben
	Humanos	revisar para el trámite de una pensión. Que las diferentes Direcciones hagan caso omiso de la

		<p>petición o en si caso dirijan a otra Dirección la petición.</p>
<p>Preparación de expedientes para envío a la comisión de pensiones</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Recursos humanos es quien resguarda los expedientes y por lo tanto es quien integra los mismos para envío a la comisión de pensiones lo cual no sucede cuando la petición llega a otras áreas.</p>
<p>Recepción de expedientes enviados por Recursos Humanos</p>	<p>Comisión de Pensiones Asuntos Laborales</p>	<p>La comisión se encarga de analizar que cumplan con las características de pensión según la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales del Estado de San Luis Potosí y es quien realiza el dictamen individual de cada expediente para subirlo en sesión de comisión y posteriormente a cabildo. Pero he aquí una de las situaciones críticas como se selecciona el personal para saber a quienes dictaminan y suben a cabildo, es en entonces donde se eligen a discreción del personal a cargo de las diferentes direcciones y promesas de altos directivos no dejando mencionar al sindicato de trabajadores del Municipio.</p>
<p>Sección de cabildo para autorización de dictamen</p>	<p>Cabildo</p>	<p>Se exponen los dictámenes de pensiones a consideración de Cabildo para ser aprobados o negados y los resultados los notifican a la Dirección de Recursos Humanos para su aplicación.</p>

general de
pensiones

<p>Dictamen general aprobado por Cabildo se envía a la Dirección de Recursos Humanos</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Recursos Humanos, realiza los cálculos respectivos para la aplicación de las pensiones y a su vez realiza las notificaciones respectivas a los empleados beneficiarios y a las Direcciones involucradas de manera escrita y telefónica además de capturar todos los cambios en el siete de nómina además de pasar los datos necesarios para realizar el corte de activo a pensionado para pago de partes proporcionales y premio por pensión además de proporcionar los datos necesarios para evento de las pensiones autorizadas</p>
--	-----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

Procedimientos

Para dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cómo diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí, para autorizarlas y aplicarlas en sus diferentes etapas de manera ordenada y organizada en los tiempos adecuados y justos? se utilizó el siguiente procedimiento basado en procesos Administrativos internos, más que nada en experiencia vivida, por varios años considerando la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales del Estado de San Luis Potosí 2021, además de la Ley orgánica del Municipio Libre del Estado San Luis Potosí 2020 y Reglamento Interno del Municipio Libre de San Luis Potosí 2021 .

De acuerdo a la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales del Estado de San Luis Potosí 2021, es un derecho la pensión de los trabajadores en sus diferentes tipos de pensión según sea el caso, y se mencionan las características que deben contener cada una de ellas y los requisitos por cumplir para pensionarse. LPPSES.L.P. ART 52.

Análisis

En esta fase se definieron los objetivos principales que determinaron la viabilidad del sistema del proceso de pensiones, se estructuraron las posibles soluciones por medio de los requisitos obtenidos anteriormente, se realizaron diagramas de proceso de pensiones y se consiguió la posibilidad de elegir una estructura más adecuada para el mencionado sistema.

Diseño

En la fase de diseño se definieron las probables soluciones para implementar en el sistema de pensiones, que permitió describirlo sin entrar en las características propias de la implementación, de tal modo que, se adaptó al análisis para solución concreta, que definieron los modelos necesarios y la especificación del plan del nuevo proceso de pensiones (ver Anexo F).

Codificación

En esta etapa se realizó la construcción de la propuesta de un nuevo flujo de información y la cual busca solucionar las problemáticas de los testimonios levantados en los casos analizados, lo cual fundamenta el presente planteamiento; fue al inicio de esta nueva administración, la realización de esta actividad, fluyendo de manera inmediata las solicitudes para la nueva Base de Datos de Recursos Humanos en proceso de construcción, para el manejo de las próximas pensiones (ver Anexo F).

Pruebas

Se logró informar de manera inmediata a la comisión de pensiones y asuntos laborales, las peticiones ya existentes, considerando el reciente cambio en el reglamento del Municipio de San Luis Potosí, que se integrarán los expedientes en la Dirección de Recursos Humanos, lo cual da la pauta para que, en Recursos Humanos se debe iniciar el proceso de pensión, ya que es ahí donde se encuentran resguardados los expedientes de todo el personal del ayuntamiento.

Implementación inicial

En base a la información que se tenía desde el inicio de la administración, sobre las pensiones solicitadas, obtuvimos respuesta inmediata en la solicitud de parte de la Comisión de Pensiones, el ingreso de todos los expedientes para iniciar la revisión de su proceso solicitados, además de manera inmediata inicio la contestación a las demandas efectuadas por no darle atención en tiempo y forma, a las pensiones del personal del Municipio de San Luis Potosí solicitadas.

Retroalimentación

Ya con el sistema definido de pensiones y autorizado por la autoridad correspondiente, se definieron mesas de trabajo para la implementación definitiva, en cuanto a la consideración del presupuesto 2022 a ejercer y la definición transparente del nuevo sistema de pensiones, el objetivo es dar una atención adecuada y de calidad, con un enfoque en las aplicaciones de la ley de pensiones de manera transparente, sin favoritismos y con forme a sus derechos obtenidos en tiempo y forma, así como a la evaluación y atención correcta a cada una de las peticiones solicitadas por los trabajadores con derecho a una pensión digna, que cumplan al 100% con los requisitos de ley.

Capítulo 3: Resultados

Sistema de Información como propuesta de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí

El sistema de Información como propuesta de definición de trámite de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí, tiene como propósito el, mejorar el proceso de las pensiones del personal del municipio, así como facilitar el trayecto de la información para agilizar la autorización de las pensiones, además de realizarlas de manera transparente, justa y con información en el tiempo requerido. Este sistema ayudará a obtener parámetros confiables de los beneficiarios, así como de los tomadores de decisiones, dando respuesta inmediata a preguntas como las siguientes: ¿Cómo realizar tu solicitud de pensión y en dónde?, ¿Cómo saber tu estatus de pensión? y ¿Cómo seleccionar a quién pensionar?

El sistema está conformado por los siguientes pasos: (a) ¿Cómo saber si se tiene derecho a pensión?, (b) Requisitos para pensión, (c) Solicitud de pensión, (d) Entrega de solicitud en la Dirección de Recursos Humanos, (e) Integración de expediente y envío a la comisión de pensiones, (f) ¿Cómo seleccionar a quien pensionar? (g) Proceso de análisis, dictamen individual, (h) Sesión de cabildo, (i) Dictamen General, (j) Aplicación de pensión.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del proceso e implementación del sistema de pensiones propuesto en este trabajo. En la tabla 2 se muestran los pasos a seguir con la modificación implementada.

Tabla 3**Proceso propuesto de pensiones del Municipio de San Luis potosí**

Documento	Dirección	Descripción
Solicitud de pensión	Recursos Humanos	La solicitud de pensión debe presentarse en la Dirección de Recursos Humanos porque es quien resguarda los expedientes.
Preparación de expedientes para envío a la comisión de pensiones	Recursos Humanos	Integrar el expediente y enviarlo a la Comisión de Pensiones y asuntos laborales del Ayuntamiento de San Luis Potosí.
Recepción de expedientes enviados por Recursos Humanos	Comisión de Pensiones Asuntos Laborales	La comisión se encarga de analizar que cumplan con las características de pensión según la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales del Estado de San Luis Potosí y es quien realiza el dictamen individual de cada expediente para subirlo en sesión de comisión y posteriormente a cabildo. Aquí es donde la decisión de que expedientes subir en cabildo y lo más importante es respetar los tiempos de solicitud y de cumplimiento de requisitos.
Sección de cabildo para autorización de	Cabildo	Se exponen los dictámenes de pensiones a consideración de Cabildo para ser aprobados o

dictamen general de pensiones

negados y los resultados los notifican a la Dirección de Recursos Humanos para su aplicación.

Recursos Humanos, realiza los cálculos respectivos para la aplicación de las pensiones y a su vez realiza las notificaciones respectivas a los empleados beneficiarios y a las Direcciones involucradas de manera escrita y telefónica además de capturar todos los cambios en el siete de nómina además de pasar los datos necesarios para realizar el corte de activo a pensionado para pago de partes proporcionales y premio por pensión además de proporcionar los datos necesarios para evento de las pensiones autorizadas

Dictamen general aprobado por Cabildo Recursos Humanos se envía a la Dirección de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia.

Paso I: Requisitos para pensión:

“ARTICULO 52. El derecho a pensión nace cuando el trabajador o sus familiares se encuentran en los supuestos consignados en esta Ley, y satisfacen los requisitos que la misma señala. El derecho al pago de la pensión comienza: I. Para los trabajadores, desde el momento en que se retiren voluntariamente; II. Para los trabajadores que hayan dejado de prestar sus servicios al Estado, desde el día siguiente al que se hubiere causado baja; III. Para los inhabilitados, desde el día en que hubiere ocurrido la inhabilitación; (REFORMADA, P.O. 19

DE JUNIO DE 2012) IV. Para los beneficiarios, desde el día siguiente al de la muerte de la persona que haya originado la pensión; o bien, una vez denunciada su desaparición ante la autoridad competente, y V. Para los trabajadores que se separen del servicio, después de haber contribuido no menos de quince años al fondo, cuando cumplan la edad pensionable. En este caso se les otorgará la pensión a que tuvieran derecho según el tiempo contribuido al fondo, siempre que hubieren dejado al separarse la totalidad de los descuentos que por razón de su cargo se les haya hecho.” (LPPSTSES.L.P., 22 de abril de 2021)

Es muy importante hacer mención que en el ayuntamiento no existe un fondo de pensiones, para hacer frente a las pensiones de los trabajadores del municipio y por lo tanto las pensiones siguen consumiendo, las participaciones federales que se le otorgan al Municipio de San Luis Potosí.

Como indica la ley, el primer paso es, que el beneficiario debe caer en uno de los supuestos permitidos por la ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí, además de presentar información básica del trabajador: Acta de nacimiento, comprobante de domicilio, 2 últimos recibos de pago de nómina, copia de identificación oficial y copia de identificación del trabajador emitida por el municipio, esto para confirmar su identidad, dónde vive, cuánto gana y comprobar que es trabajador. Además, se da asesoría personalizada para el proceso de pensión.

Paso II: Solicitud de pensión:

Es muy importante que el trabajador manifieste por escrito que desea iniciar su trámite de pensión, debido a que es el documento oficial donde se permite iniciar la integración del expediente, además de que es el primer contacto y desde ahí se puede detectar si cumple con las características para ser pensionado, sin embargo se tiene que realizar el proceso ya que la

comisión de pensiones es la única autorizada para dictaminar, si procede o no procede la pensión solicitada, pero desde un inicio si no cumple con alguna condición, se le informa al trabajador que no cumple con todos los requisitos y que es probable que sea negada o que pase tiempo para que sea autorizada. Por ejemplo, que sea una persona que aún no concluya sus años de servicio o que no tenga la edad mínima necesaria conforme a la ley. Aquí se pueden utilizar los formatos prellenados propuestos, para facilitar el proceso de solicitud (ver Anexo E).

Paso III.- Entrega de la solicitud en la Dirección de Recursos Humanos

Ya con la información necesaria, se presenta la solicitud de pensión en la Dirección de Recursos Humanos, que lo ideal sería que se entregue con los formatos prellenados, para que exista uniformidad en los expedientes, además de que estos formatos facilitan el trámite, ya que tenemos personal laborando al que se les dificulta mucho hasta redactar su solicitud de pensión, y los formatos les ayudan en su realización.

Paso IV.- Integración de expediente y envío a la comisión de pensiones

En este paso, se integra la solicitud de pensión al expediente del trabajador, el cual contiene la historia total laboral del empleado, ya que existen documentos muy antiguos que se deben consultar físicamente en el análisis de una pensión. Ya integrada la petición de pensión con su documentación de respaldo, se realiza una foliación para el estricto control de documentos y se emite una constancia de trabajo de parte de la dirección de Recursos Humanos, una vez integrado el expediente, se envía con un oficio adjunto, a la Comisión de Pensiones y Asuntos Laborales.

Paso V.- Proceso de análisis en la Comisión de Pensiones

En este paso, la comisión de pensiones analiza en cada expediente: los años de servicio, edad del trabajador, conteo de días sin goce de sueldo (ya que es muy frecuente que los empleados pidan permisos por un periodo de hasta 6 meses, los cuales no cuentan como tiempo laborado) y otros detalles que se analizan, son cuando los trabajadores cuentan con reingreso al trabajo, es muy importante verificar que no exista un corte de la relación laboral y se haya cobrado un finiquito, porque de ser así, se corta la relación laboral y puede ser que el beneficiario no cuente con los años de servicio necesarios: 30 años para el hombre y 28 años para la mujer; según la Ley de Pensiones. Así se van analizando varios factores, que se deben de considerar hasta ir formando el dictamen individual, para sesionar en la comisión de pensiones y asuntos laborales.

Paso VI. - Dictamen individual

El dictamen individual es el producto final de un profundo análisis de requisitos conforme a la Ley, para lograr subirlo a una sesión interna de la comisión de pensiones. Todo esto es un trabajo laborioso y de larga duración. En esta parte es cuando la comisión de pensiones debe ser firme e imparcial, ya que aquí es cuando existe la influencia de altos mandos, para que les den preferencia a personas que por algún motivo se tiene compromiso político con ellos o por cualquier otro motivo que llega a desestabilizar la balanza de la justicia, cabe mencionar que en este momento existe un compromiso público de hacer muy transparente el proceso de las pensiones, por lo que se puede percibir que el proyecto va funcionando en su línea ideal.

Paso VII.- Sesión de cabildo

Aquí es donde se da la decisión definitiva para autorizar o no las pensiones, se presentan al cabildo todos los dictámenes individuales por tipo de pensión, porcentajes según sea el caso y

se realiza la verificación uno a uno, hasta proponer y exhibir cada uno de los dictámenes elegidos para su autorización, aquí también se exponen los dictámenes negativos, para que también sean analizados por el cabildo para dar una respuesta formal a los beneficiarios.

De esta manera se puede mencionar, que se presentan casos de todos tipos, por ejemplo: los que vienen ya instruidos por el tribunal, los cuales simplemente se deben de integrar en su documentación, dictaminar y autorizar en automático, y así se pueden presentar una gran variedad de casos, ya que existen muchos factores que se involucran.

Paso VIII.- Dictamen General

El dictamen general es el producto final de todo el proceso de pensiones, es la exposición de un resumen de todas las pensiones que se suben en esa sesión por: tipo de pensión, años de servicio, edad avanzada, riesgo de trabajo, enfermedad general, viudez y orfandad. Aquí se pueden observar los porcentajes de pensión que se asignaron a cada una de las pensiones autorizadas, además de los montos aplicados, este dictamen te da la explicación total de las decisiones tomadas. Aquí participa la Secretaría General, que es la que se encarga de registrar todas las sesiones de cabildo y por lo tanto es quien hace llegar a Recursos Humanos el dictamen general y los respectivos expedientes para su aplicación.

Paso IX.- Aplicación de la pensión

Al llegar el dictamen general autorizado por cabildo y los respectivos expedientes de las pensiones autorizadas o rechazadas en su caso a la Dirección de Recursos Humanos, lo primero que se debe decidir es la quincena en la cual serán aplicados, ya que se deben de considerar varios factores, uno de ellos es que se debe de considerar que exista el tiempo adecuado para entregar el puesto y en su caso capacitar a quien realizará las actividades de la persona que salió

beneficiada con una pensión, decidir quién cubrirá el puesto si es personal sindicalizado, verificar adeudos en activo que deber ser liquidados, y en general realizar todo lo necesario para que el empleado pueda ausentarse sin dejar ningún pendiente.

Aquí se realizan los cálculos respectivos según los porcentajes asignados por pensión, además de considerar la prestación de antigüedad que se debe incluir según el convenio ya pactado con el sindicato, se debe informar su autorización de pensión, a todo el personal beneficiado por su pensión y a todas las direcciones involucradas tanto vía telefónica como por escrito.

Ya realizado este trabajo, se efectúa la aplicación a los sistemas de nómina para que se vean reflejadas monetariamente las pensiones y sean procesadas en el próximo cierre de nómina, aquí se efectúa el cambio de tipo de empleado, de activo a pensionado, pagando las partes proporcionales del ejercicio fiscal, ya que existen cambios en las prestaciones cuando se convierten en pensionados y se tienen que considerar, por dar un ejemplo: la prima vacacional, premio de puntualidad, etcétera. Así a grandes rasgos se puede realizar un controlado proceso de pensiones y según las encuestas realizadas, lo que hace más falta es información del estado que guarda el trámite, por lo que se tiene proyectado publicar por intranet el estatus de las pensiones y publicar los requisitos que se requieren para ser pensionados, para ser utilizada dicha publicación si no se desea la asesoría personalizada que existe en la Dirección de Recursos Humanos, para informar a los trabajadores de su derecho a una pensión.

Aunado a lo anterior, el presidente municipal que acaba de iniciar su gestión, se comprometió públicamente a crear un fondo de pensiones que, en mi punto de vista, es la decisión más importante tomada, para no seguir consumiendo las participaciones federales.

Capítulo 4: Discusión

El presente trabajo de investigación se enfocó en determinar los requerimientos teóricos y técnicos para el diseño, desarrollo, e implementación exitosa de los pasos a seguir de “Un Sistema de Información como Propuesta de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí” que formará parte del control interno del Municipio de San Luis Potosí. Este proyecto estuvo enfocado para el beneficio de los trabajadores en activo. Siguiendo el proceso de cada una de las áreas que coadyuvan conjuntamente en dicho proceso, además de los comentarios recibidos de trabajadores que ya pasaron por el proceso de pensión, realizando una encuesta. El sistema de información está compuesto por ocho pasos, cada uno de ellos contiene una parte importante, que orienta al trabajador a seguirlos correctamente durante su avance para su autorización, la cual tiene el objetivo el llegar de manera transparente y en el tiempo necesario para su aprobación.

Discusión de Resultados

Para la discusión de los resultados obtenidos en este estudio, se discutirán de acuerdo al siguiente orden: a) diseño e implementación exitosa del proceso de pensiones, es decir, “Satisfacción de los trabajadores, en los procesos de pensión que ofrece el Municipio de San Luis Potosí”; que formará parte del control interno del municipio b) descripción de los participantes de la prueba; y c) evaluación de la implementación del proceso de pensiones “Satisfacción de los trabajadores del proceso de pensiones que ofrece el Municipio de San Luis Potosí, resultante de esta propuesta”. A continuación, se discute cada uno de estos resultados:

Diseño e implementación exitosa del proceso de pensiones

Satisfacción de los trabajadores del Municipio de San Luis Potosí. La investigación comenzó con la revisión de la literatura, para identificar la información conceptual y técnica básica para

el diseño e implementación de un sistema de información como propuesta de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí. Para llevar a cabo la implementación del proceso, se identificaron los requerimientos conforme a la ley para un proceso de pensiones.

Descripción de la muestra de los participantes de la prueba.

El estudio se realizó con la participación de 70 trabajadores del Municipio de San Luis Potosí. Entre ellos se seleccionaron trabajadores que recientemente pasaron por el proceso de pensión. La selección fue dirigida a personal sin discriminar edad ni género.

Evaluación de la implementación del proceso de pensiones

“Satisfacción de los trabajadores del proceso de pensiones que ofrece el Municipio de San Luis Potosí”. La evaluación del proceso de pensiones consistió en aplicar la encuesta a esos 70 trabajadores seleccionados. La encuesta se diseñó de acuerdo a la una escala de preguntas, que se mostrarán en el Anexo E. La encuesta tiene la ventaja de ser rápida y sencilla de aplicar. También se consideró una pregunta abierta, para que haya respuestas con un enfoque cualitativo y subjetivo.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación describe los procesos metodológicos y técnicos, considerados para el diseño e implementación de un sistema de información, basado en procesos de control interno. Específicamente, la finalidad de implementar el proceso “Satisfacción de los trabajadores del proceso de pensiones que ofrece el Municipio de San Luis Potosí” fue para atender los siguientes problemas:

1. Definir el proceso de pensión de manera precisa. De acuerdo a la información proporcionada por los participantes, se evidencia que no se tiene claro dónde se debe iniciar un proceso de pensión, lo cual causa que presenten la solicitud en diferentes direcciones. Además de correr el riesgo de que la petición nunca llegue a la dirección adecuada para la atención de su petición.
2. Evitar que se presenten favoritismos en la selección de pensiones para subir a cabildo, buscando ser conscientes, que se debe considerar al personal que ya tiene tiempo de haber cumplido con sus requisitos y años de servicio.
3. Dejar plasmado en un documento autorizado por la máxima autoridad del Municipio de San Luis Potosí, para que quede definido el proceso de pensiones como un control interno.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se puede concluir la factibilidad de implementar al 100%, un sistema de información, como propuesta de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí.

Implicaciones

Un Sistema de Información como propuesta de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí, permitirá que los trabajadores del municipio, tengan el beneficio de saber el proceso de pensiones que se les brinda, lo anterior será posible a través de la definición del proceso y publicarlo de manera que llegue a todo el personal. Es importante mencionar que los trabajadores al conocer el proceso que deben realizar, se evitarán la desinformación y la pérdida de tiempo, por no saber a dónde acudir a ejercer su derecho de pensión, además de la optimización de tiempo para llegar a ser pensionado y llegar a quedar satisfecho con su proceso.

Limitaciones

Creo que no tiene limitaciones, ya que este proceso puede llevarse a cabo en todos los municipios de San Luis Potosí ya que nos rige la misma Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales en el Estado de San Luis potosí. Y considerando que el gasto se ejerce por lo pronto de las participaciones de la federación.

Recomendaciones

A continuación, se presentan algunas recomendaciones con el propósito de mejorar el proceso “Satisfacción de los trabajadores del Municipio de San Luis Potosí en el proceso de pensiones”:
Realizar lo antes posible un fondo de pensiones donde participen los trabajadores y el Municipio de San Luis Potosí.

Evitar a toda costa la manipulación de personal a ser considerado en los procesos de pensión, que los funcionarios de alto rango y el sindicato, no ejerzan su poder para elegir a los que ellos quieren, sino que se propongan a los que ya les corresponde.

Referencias Bibliográficas

- asturnaturaDB. (24 de Diciembre de 2016). *asturnaturaDB*. Obtenido de asturnaturaDB:
<https://www.asturnatura.com/naturaleza/minerales/>
- Chávez, V. (20 de Agosto de 2018). DF no es el estado 32, aclaran legisladores. *El Financiero*, págs. 12-14.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2 de septiembre de 2020). *Periodico oficial* .
- Hernandez, R., C, F., & Batista P. (2006). *Metodología de la investigación (cuarta edición)*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- INEGI. (9 de Abril de 2021). *División territorial*. Obtenido de División estatal:
<http://cuentame.inegi.org.mx/territorio/division/default.aspx?tema=T>
- Jurídicas, I. (2003). *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1099/7.pdf>
- México, E. d. (20 de Mayo de 2013). *web.archive*. Obtenido de web.archive:
https://es.wikipedia.org/wiki/San_Luis_Potos%C3%AD
- Olvera, P. d. (1996). *Compilación de acuerdo de cabildo, H Ayuntamiento de San Luis Potosí. 1968-1996*. San Luis Potosí: Mpio. S.L.P.
- Potosí, H. A. (12 de Septiembre de 2012). Reglamento interno del Municipio libre de San Luis Potosí . *Periódico oficial*, págs. 1-100.
- Potosí, I. d. (22 de Abril de 2021). Ley de pensiones y prestaciones sociales para los trabajadores al servicio del Estado de San Luis Potosí. *Periodico oficial del estado*, págs. 1-25.
- Potosí, M. d. (12 de Mayo de 2021). *Gaceta Municipal*. Obtenido de Ayuntamiento de San Luis Potosí: Luis Potosí. <https://sanluis.gob.mx/wp-content/uploads/2021/01/2-ACUERDO->

ADMINISTRATIVO-DESARROLLO-URBANO-CONDONACIO%CC%81N-DE-
LOS-DERECHOS-POR-SERVICIOS-DE-PLANEACIO%CC%81N.pdf

Ruiz, J. (2019). *Pensando en el futuro*. Mexico: Elegant Themes.

Serrato, G. H. (2001). *Fundamento y evaluación del sistema de pensiones en México*. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Anexos

Anexo A: Carta Solicitud

Anexo B: Carta de autorización de la encuesta

Anexo C: Formulario de encuestas

Cuestionario aplicado a pensionados autorizados en la sección extraordinaria de cabildo del 13 de agosto de 2021 en el Municipio de San Luis Potosí.

Un Sistema de Información como Propuesta de definición de trámites de las pensiones en el Municipio de San Luis Potosí

La finalidad de este cuestionario es identificar si el Ayuntamiento de San Luis Potosí puede mejorar el procedimiento de las Pensiones de sus trabajadores, tomando en cuenta el personal que ya paso por el proceso actual.

Colocar una equis a la respuesta que usted considere adecuada con base a su experiencia en el proceso de su pensión.

Edad _____

Genero F M

Sindicalizado Confianza

1.- Entre su solicitud de pensión y su otorgamiento cuanto tiempo transcurrió:

Menos 6 meses.

6 meses a 1 año.

Más de 1 año.

2.- El servicio brindado por el Ayuntamiento para el otorgamiento de pensión fue:

Muy bueno.

Bueno.

Malo

Muy malo.

3.- ¿Según la información con que cuenta sobre las pensiones cuánto tiempo cree considerable para dar resolución a una solicitud de Pensión?

Menos de 3 meses

3 meses o mas

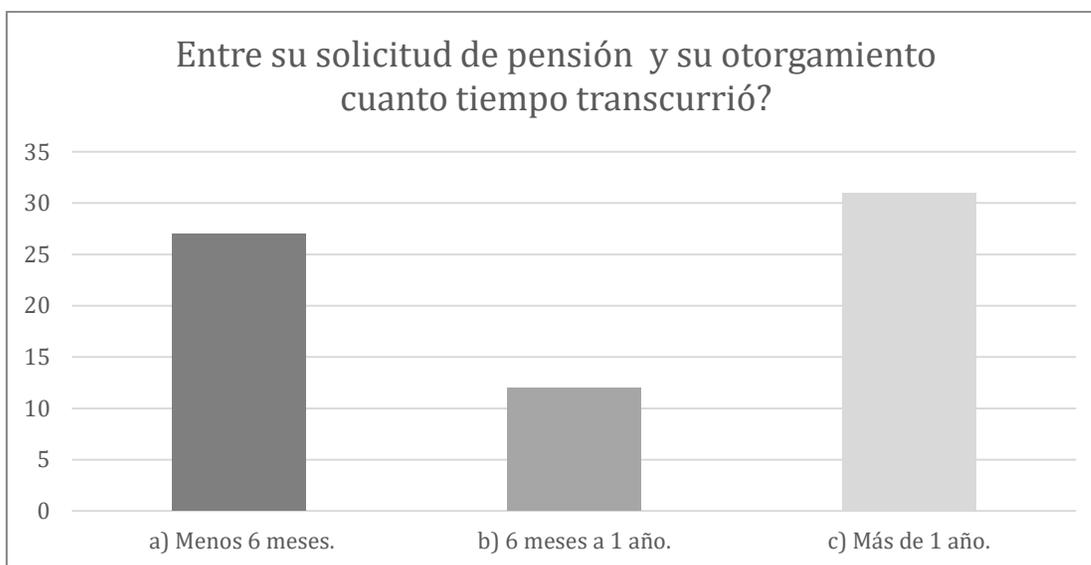
Pregunta	NO	SÍ
4.- ¿Fue claro el proceso mediante el cual se le otorgó la pensión?		
5.- ¿Fue claro ante qué Dirección del Ayuntamiento debió presentar su solicitud de pensión?		
6.- ¿Le quedaron claros los requisitos para acceder a una pensión?		
7.- ¿El proceso de las pensiones del Municipio de San Luis Potosí le parece adecuado?		
8.- ¿Sí hubiera la oportunidad de mejorar el proceso para obtener las pensiones usted lo recomendaría?		
9.- ¿Según su experiencia es conveniente que la petición de las pensiones se realice en una sola área?		

10.- ¿usted sabría transmitir a sus compañeros de trabajo como puede realizar su trámite de pensión?		
11.- ¿Creé necesario que existe una oficina específica para llevar el proceso de pensiones?		
12.- ¿Creé necesario que exista personal específico para efectuar el trámite de pensiones en el Municipio de San Luis Potosí?		
13.- ¿Creé necesario que la utilización de formatos pre llenados facilite la presentación de las peticiones de pensión?		
14.- ¿Creé que sea necesario que exista una plataforma informativa para poder consultar el estatus de una pensión ya solicitada?		
15.- ¿Creé necesario que el personal encargado de pensiones le comunique a los trabajadores sin solicitarlo el estatus de la solicitud de su pensión?		

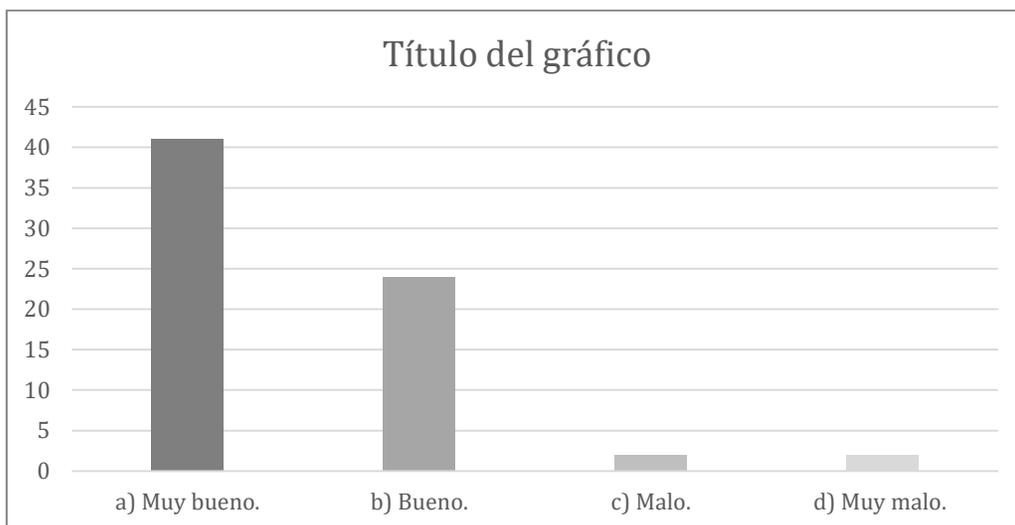
¿Si hubiera la oportunidad de realizar una mejora en el proceso de pensiones que propondría?

Anexo D: Gráficas de encuestas

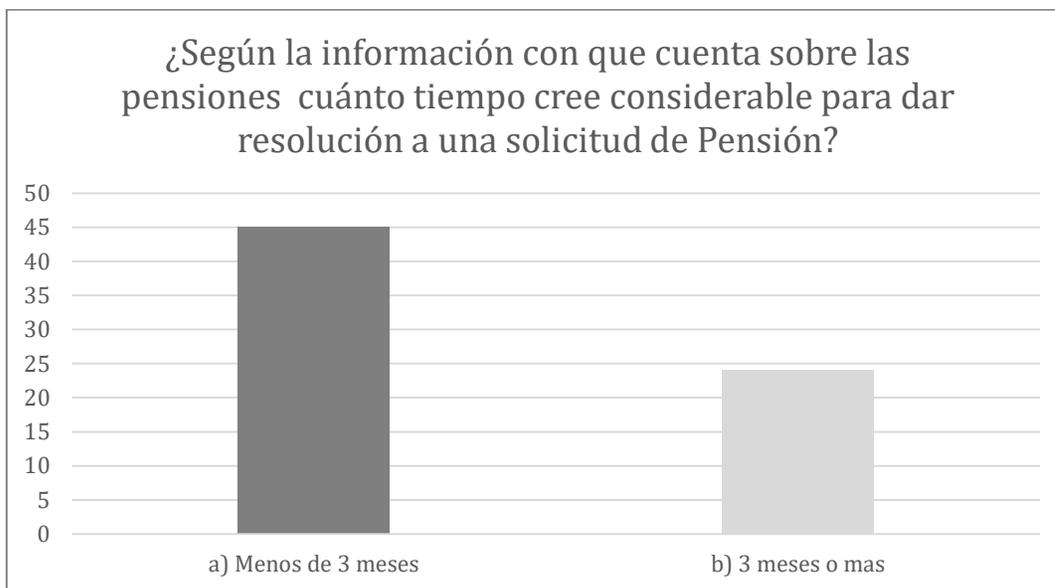
	a) Menos 6 meses.	b) 6 meses a 1 año.	c) Más de 1 año.
1.- ¿Entre su solicitud de pensión y su otorgamiento cuanto tiempo transcurrió?:	27	12	31



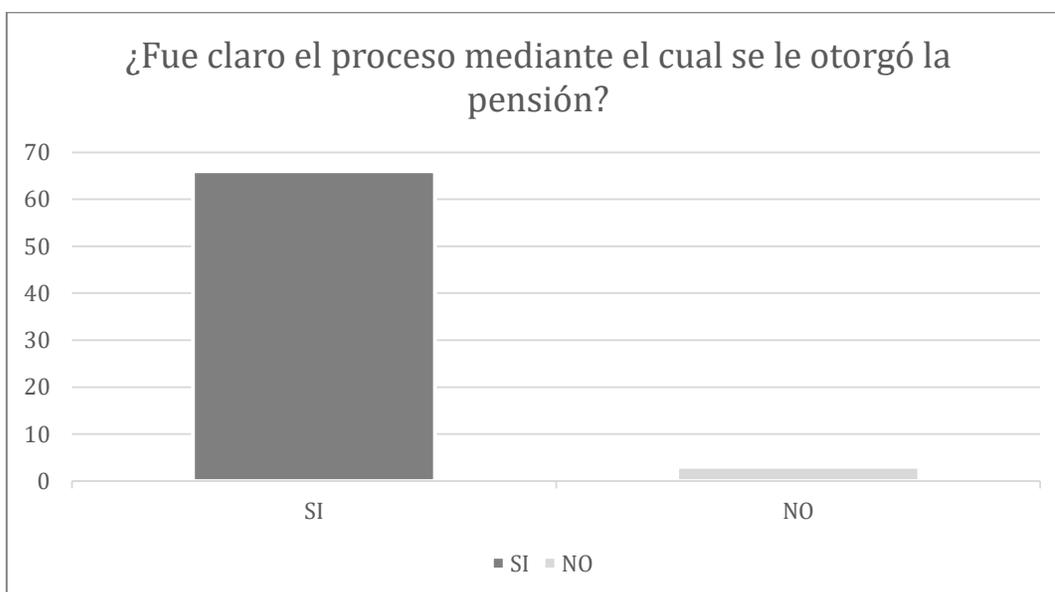
	a) Muy bueno.	b) Bueno.	c) Malo.	d) Muy malo.
2.- El servicio brindado por el Ayuntamiento para el otorgamiento de pensión fue:	42	24	2	2



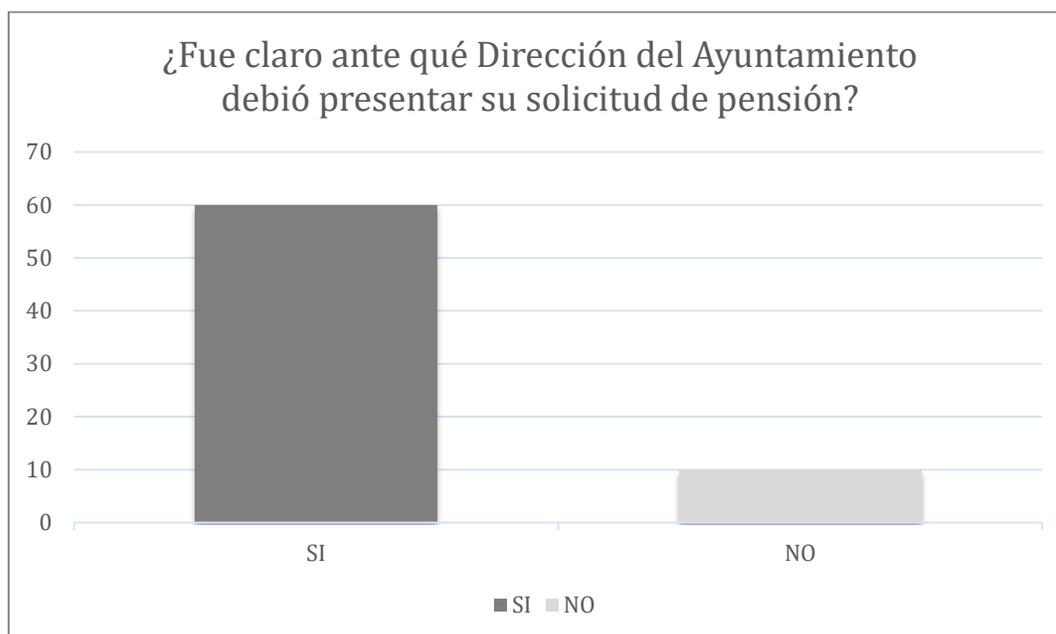
	a) Menos de 3 meses	b) 3 meses o mas
3.- ¿Según la información con que cuenta sobre las pensiones cuánto tiempo cree considerable para dar resolución a una solicitud de Pensión?	46	24



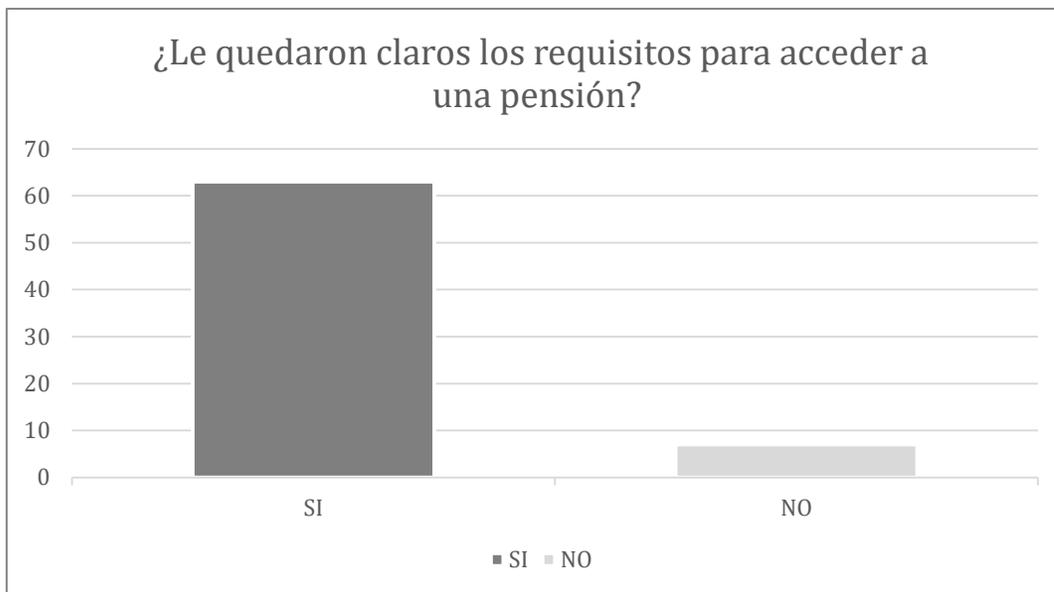
	SI	NO
4.- ¿Fue claro el proceso mediante el cual se le otorgó la pensión?	67	3



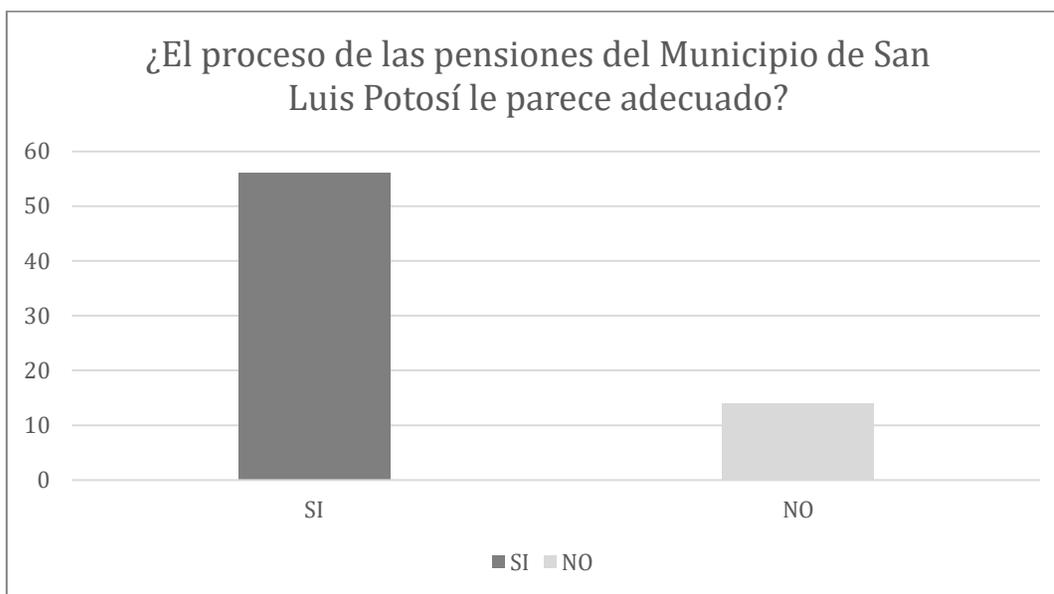
	SI	NO
5.- ¿Fue claro ante qué Dirección del Ayuntamiento debió presentar su solicitud de pensión?	60	10



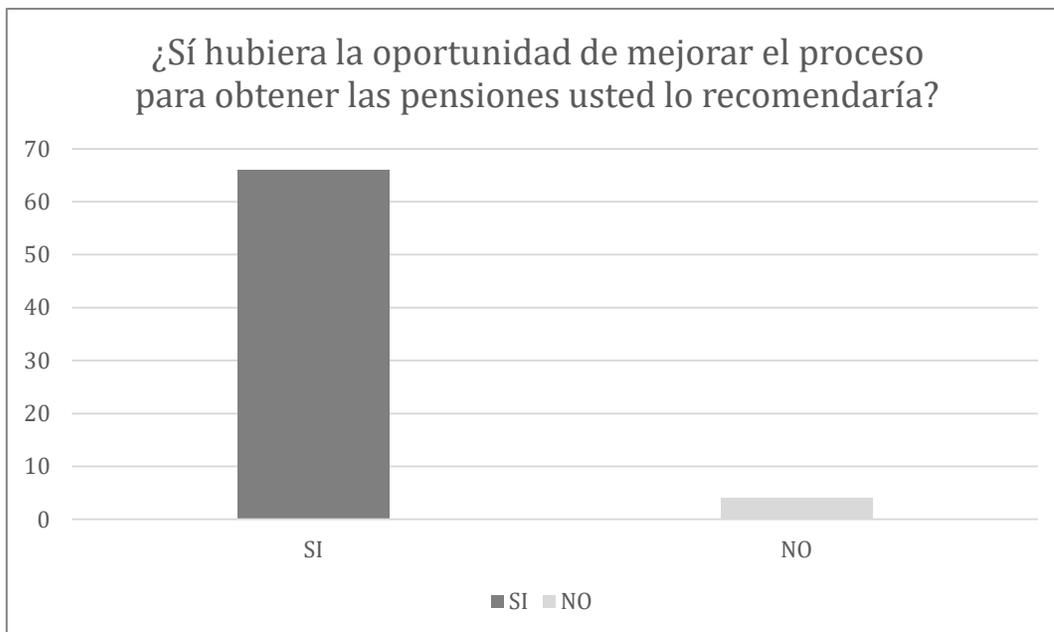
	SI	NO
6.- ¿Le quedaron claros los requisitos para acceder a una pensión?	63	7



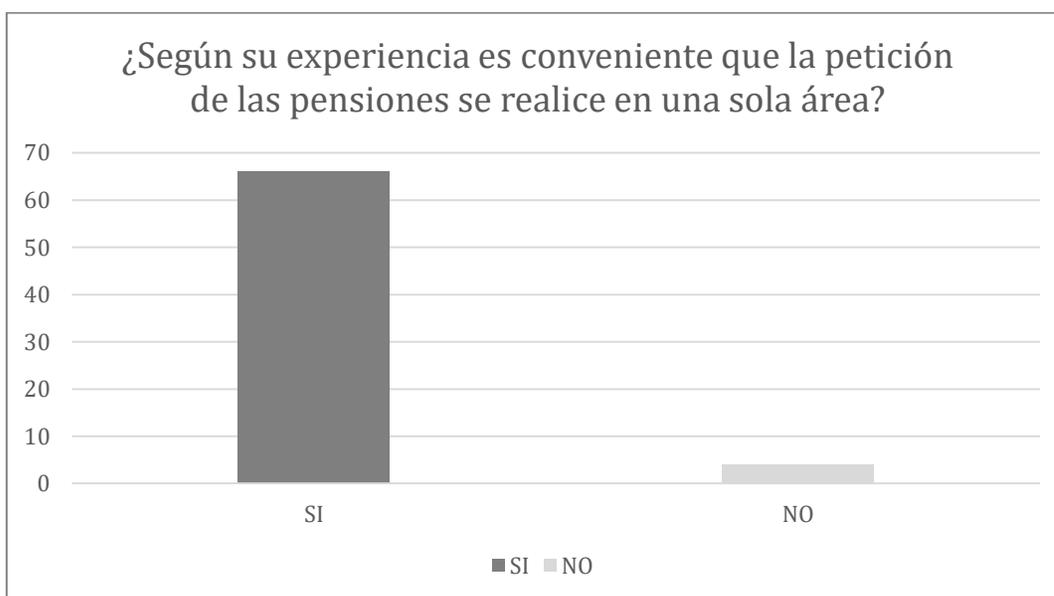
	SI	NO
7.- ¿El proceso de las pensiones del Municipio de San Luis Potosí le parece adecuado?	56	14



	SI	NO
8.- ¿Sí hubiera la oportunidad de mejorar el proceso para obtener las pensiones usted lo recomendaría?	66	4

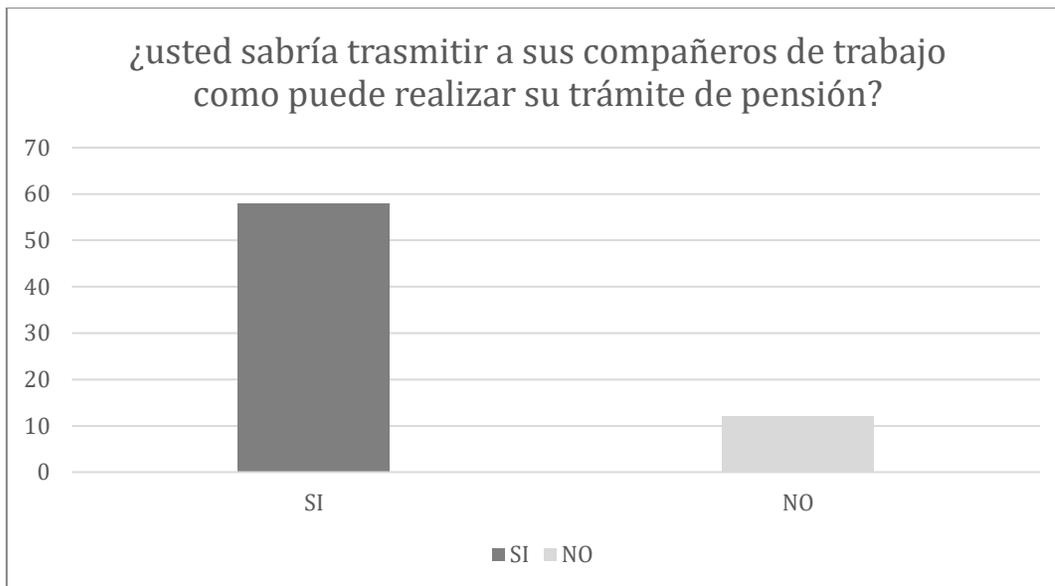


	SI	NO
9.- ¿Según su experiencia es conveniente que la petición de las pensiones se realice en una sola área?	66	4

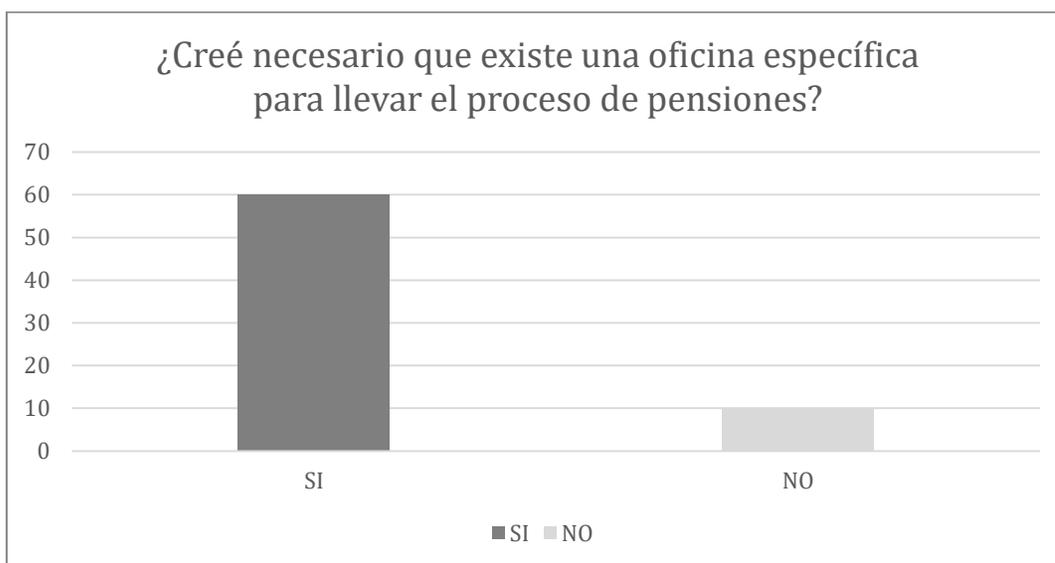


	SI	NO
--	----	----

10.- ¿usted sabría transmitir a sus compañeros de trabajo como puede realizar su trámite de pensión?	58	12
--	----	----

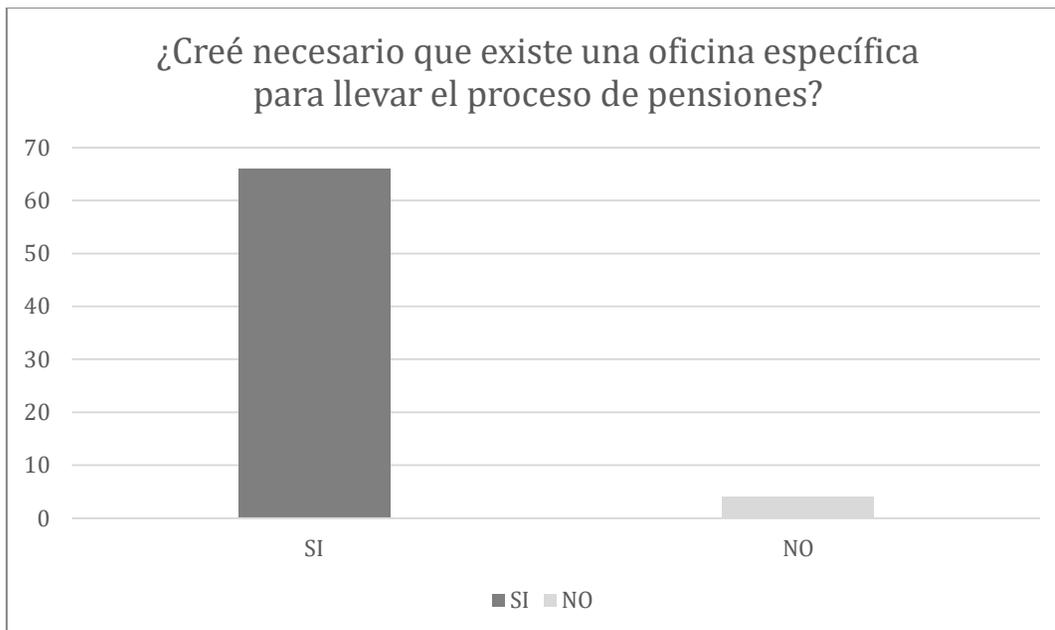


	SI	NO
11.- ¿Creé necesario que existe una oficina específica para llevar el proceso de pensiones?	60	10

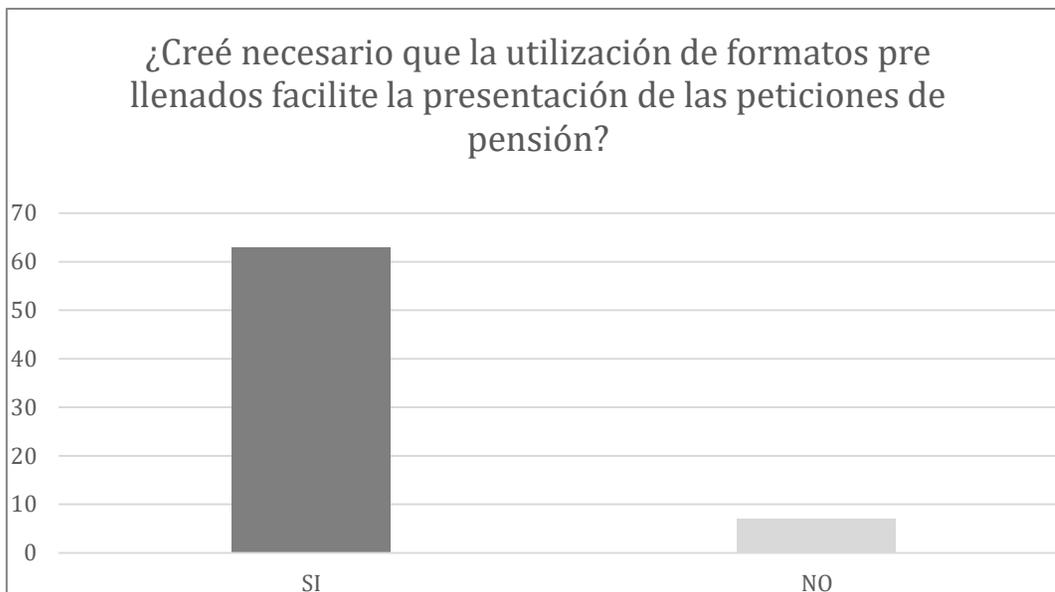


	SI	NO
--	----	----

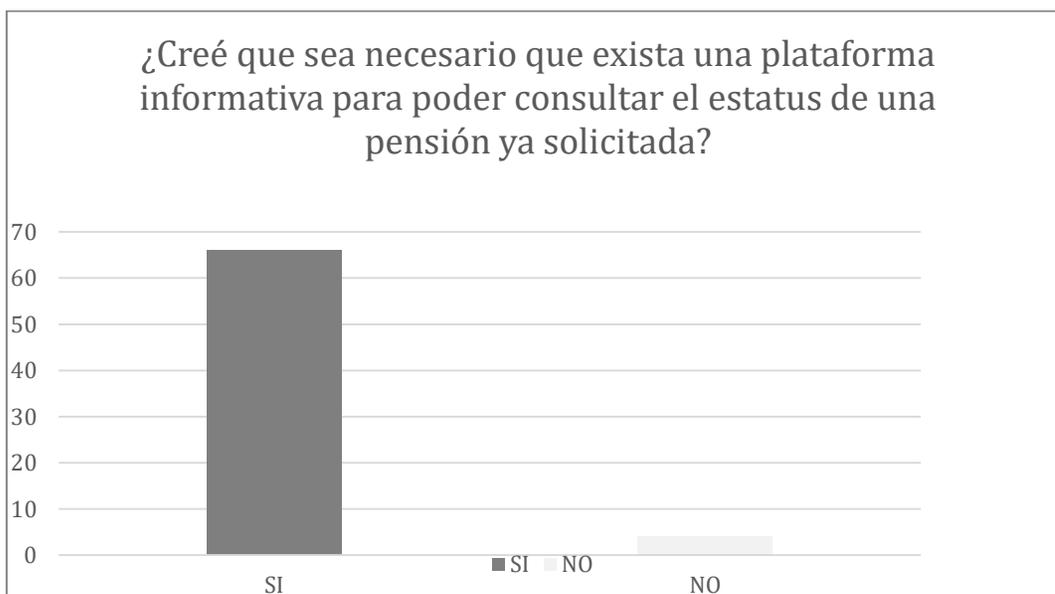
12.- ¿Creé necesario que exista personal específico para efectuar el trámite de pensiones en el Municipio de san Luis Potosí?	66	4
---	----	---



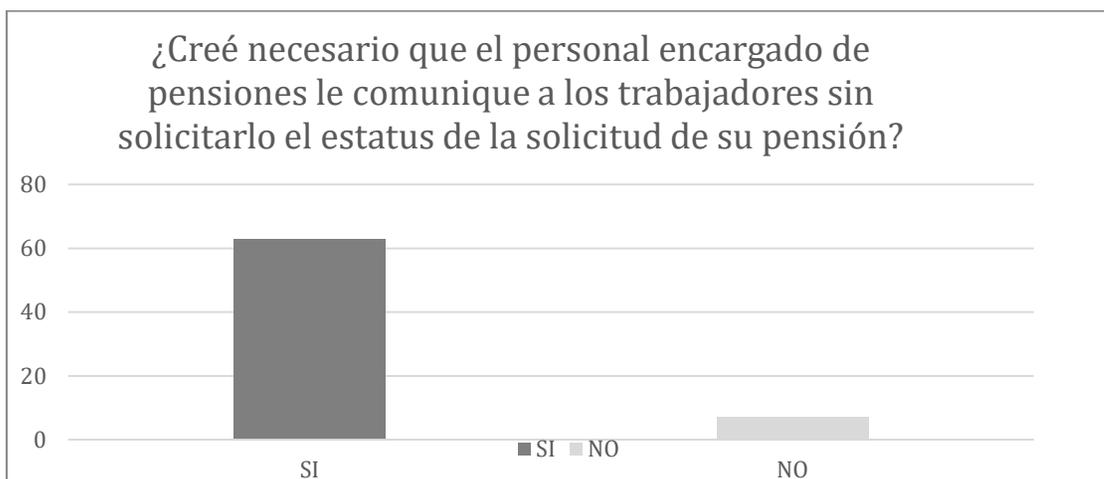
	SI	NO
13.- ¿Creé necesario que la utilización de formatos pre llenados facilite la presentación de las peticiones de pensión?	63	7



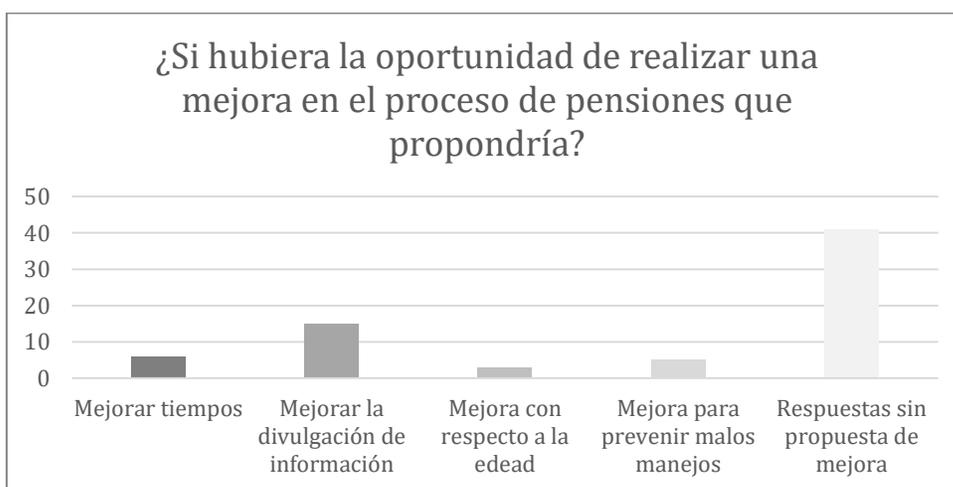
	SI	NO
14.- ¿Creé que sea necesario que exista una plataforma informativa para poder consultar el estatus de una pensión ya solicitada?	66	4



	SI	NO
15.- ¿Creé necesario que el personal encargado de pensiones le comunique a los trabajadores sin solicitarlo el estatus de la solicitud de su pensión?	63	7



	Mejorar tiempos	Mejorar la divulgación de información	Mejora con respecto a la edad	Mejora para prevenir malos manejos	Respuestas sin propuesta de mejora
¿Si hubiera la oportunidad de realizar una mejora en el proceso de pensiones que propondría?	6	15	3	5	41



Anexo E: Formatos de encuestas

FORMATO I
SOLICITUD DE PENSIÓN
JUBILACIÓN (AÑOS DE SERVICIO)

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

P R E S E N T E

_____, mexicano, mayor de edad, por mis propios derechos, en mi carácter de _____ adscrito a la Dirección de _____ de este Ayuntamiento de San Luis Potosí, con número de nómina _____, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en _____
_____, ante Usted con el debido respeto comparezco para exponer.

Por medio del presente documento y en términos de los numerales 1, 2 fracciones V, VI, VII y VIII, 52 fracción I, II, V, 60 fracciones I y II, 61, fracción I y demás relativos de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí vengo a solicitar mi PENSIÓN POR JUBILACIÓN (AÑOS DE SERVICIO).

Vengo laborando desde hace _____ años (ingresando a laboral el ____ de ____ de _____), iniciando actividades como _____, adscrito a la Dirección de _____, siempre he desempeñado mis labores con eficiencia, pero al ya cumplir con lo previsto por la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí es que solicito mi Pensión.

Anexo al presente documento los requisitos de Ley para la solicitud de PENSIÓN POR JUBILACIÓN (AÑOS DE SERVICIO):

Acta de nacimiento.

Comprobante de domicilio.

2 últimos recibos de pago de nómina.

Copia de identificación oficial.

Copia de identificación de trabajador.

Por lo anteriormente expuesto y en espera favorable a mi petición, quedo de Usted.

PROTESTO LO NECESARIO

SAN LUIS POTOSÍ, S. L. P. A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN

NÓMINA _____

FORMATO II
SOLICITUD DE PENSIÓN

EDAD AVANZADA

DIRECTOR RECURSOS HUMANOS

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

P R E S E N T E

_____, mexicano, mayor de edad, por mis propios derechos, en mi carácter de _____ adscrito a la Dirección de _____ de este Ayuntamiento de San Luis Potosí, con número de nómina _____, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en _____, ante Usted con el debido respeto comparezco para exponer.

Por medio del presente documento y en términos de los numerales 1, 2 fracciones V, VI, VII y VIII, 52 fracción I, II, V, 60 fracciones I y II, 61, fracción II y demás relativos de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí vengo a solicitar mi PENSIÓN POR EDAD AVANZADA.

Vengo laborando desde hace _____ años (ingresando a laboral el ____ de ____ de _____), iniciando actividades como _____, adscrito a la Dirección de _____, así como _____ años de edad, siempre he desempeñado mis labores con eficiencia, pero al ya cumplir con lo previsto por la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí es que solicito mi Pensión.

Anexo al presente documento los requisitos de Ley para la solicitud de
PENSIÓN POR EDAD AVANZADA:

Acta de nacimiento.

Comprobante de domicilio.

2 últimos recibos de pago de nómina.

Copia de identificación oficial.

Copia de identificación de trabajador.

Por lo anteriormente expuesto y en espera favorable a mi petición, quedo de Usted.

PROTESTO LO NECESARIO

SAN LUIS POTOSÍ, S. L. P. A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN

NÓMINA _____

FORMATO III
SOLICITUD DE PENSIÓN

INVALIDEZ (ENFERMEDAD GENERAL)

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

P R E S E N T E

_____, mexicano, mayor de edad, por mis propios derechos, en mi carácter de _____ adscrito a la Dirección de _____ de este Ayuntamiento de San Luis Potosí, con número de nómina _____, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en _____, ante Usted con el debido respeto comparezco para exponer.

Por medio del presente documento y en términos de los numerales 1, 2 fracciones V, VI, VII y VIII, 52 fracción I, II, V, 60 fracciones I y II, 61, fracción I y demás relativos de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí vengo a solicitar mi PENSIÓN POR INVALIDEZ (ENFERMEDAD GENERAL).

Vengo laborando desde hace _____ años (ingresando a laboral el ____ de ____ de _____), iniciando actividades como _____, adscrito a la Dirección de _____, siempre he desempeñado mis labores con eficiencia, pero actualmente cuento con un cuadro médico correspondiente a

_____, por lo cual al cumplir con lo previsto por la Ley de

Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí es que solicito mi Pensión.

Anexo al presente documento los requisitos de Ley para la solicitud de PENSIÓN POR INVALIDEZ (ENFERMEDAD GENERAL):

Acta de nacimiento.

Comprobante de domicilio.

2 últimos recibos de pago de nómina.

Copia de identificación oficial.

Copia de identificación de trabajador.

Documentación Médica que acredita mi condición actual.

Por otro lado, y en apoyo a lo previsto por el numeral 62 de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí, le solicito su apoyo para que me sea realizado el Dictamen Médico correspondiente por parte del Médico del Trabajo adscrito a la Dirección de Servicios Médicos del Ayuntamiento de San Luis Potosí.

Por lo anteriormente expuesto y en espera favorable a mi petición, quedo de Usted.

PROTESTO LO NECESARIO

SAN LUIS POTOSÍ, S. L. P. A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN

NÓMINA _____

FORMATO IV
SOLICITUD DE PENSIÓN
INVALIDEZ (RIESGO DE TRABAJO)

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

P R E S E N T E

_____, mexicano, mayor de edad, por mis propios derechos, en mi carácter de _____ adscrito a la Dirección de _____ de este Ayuntamiento de San Luis Potosí, con número de nómina _____, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en _____, ante Usted con el debido respeto comparezco para exponer.

Por medio del presente documento y en términos de los numerales 1, 2 fracciones V, VI, VII y VIII, 52 fracción I, II, V, 60 fracciones I y II, 61, fracción I y demás relativos de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí y, los numerales 64, 65, 66, 67 y 68 de la Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado de San Luis Potosí vengo a solicitar mi PENSIÓN POR INVALIDEZ (RIESGO DE TRABAJO).

Vengo laborando desde hace _____ años (ingresando a laboral el ____ de ____ de _____), iniciando actividades como _____, adscrito a la Dirección de _____, siempre he desempeñado mis labores con eficiencia, pero actualmente
cuento con un cuadro médico correspondiente a

_____, lo anterior derivado de

_____ sufrido el día ___ de _____ de _____, situación que encuadra como RIESGO DE TRABAJO, por lo cual al cumplir con lo previsto por la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí es que solicito mi Pensión.

Anexo al presente documento los requisitos de Ley para la solicitud de PENSIÓN POR INVALIDEZ (RIESGO DE TRABAJO):

Acta de nacimiento.

Comprobante de domicilio.

2 últimos recibos de pago de nómina.

Copia de identificación oficial.

Copia de identificación de trabajador.

Documentación Médica que acredita mi condición actual.

Acta Circunstanciada, documentación de acreditación de riesgo de trabajo. (En caso de tenerla)

Por otro lado, y en apoyo a lo previsto por el numeral 62 de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí, le solicito su apoyo para que me sea realizado el Dictamen Médico correspondiente por parte del Médico del Trabajo adscrito a la Dirección de Servicios Médicos del Ayuntamiento de San Luis Potosí.

Por otro lado, y en apoyo a lo previsto por los numerales 64, 65, 66, 67 y 68 de la Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado de San Luis

Potosí, le solicito su apoyo para que la Dirección de _____, le remita a Usted el documento correspondiente al RIESGO DE TRABAJO que sufrí el día ___ de _____ de 2021, consistente en _____.

Por lo anteriormente expuesto y en espera favorable a mi petición, quedo de Usted.

PROTESTO LO NECESARIO

SAN LUIS POTOSÍ, S. L. P. A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN

NÓMINA _____

FORMATO V
SOLICITUD DE PENSIÓN

VIUDEZ

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

P R E S E N T E

_____, mexicana, mayor de edad, con ____ años de edad, en mi carácter de VIUDA de _____ quien hasta la fecha de su fallecimiento fungió como trabajador adscrito a la Dirección de _____ de este Ayuntamiento de San Luis Potosí, con número de nómina _____, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en _____, ante Usted con el debido respeto comparezco para exponer.

Por medio del presente documento y en términos de los numerales 1, 2 fracciones V, VI, VII y VIII, 52 fracción I, II, V, 69 fracciones I, II, III, IV y V, 70 fracciones I, II y III, 81 fracciones I, II y III, así como demás relativos de la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí vengo a solicitar mi PENSIÓN POR VIUDEZ.

_____ laboró _____ años (ingresando a laboral el ____ de ____ de _____), iniciando actividades como _____, adscrito a la Dirección de _____ hasta el día ____ de ____ de _____, fecha de su fallecimiento, por lo cual, en base a lo previsto por la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí es que solicito la pensión correspondiente.

Anexo al presente documento los requisitos de Ley para la solicitud de
PENSIÓN POR VIUDEZ:

Acta de nacimiento de _____ (trabajador).

Acta de nacimiento de _____ (viuda).

Acta de matrimonio entre _____ y _____.

Acta de defunción de _____.

Resolución del Procedimiento Especial por Diligencias de Declaración de Beneficiarios
promovido ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.

Comprobante de domicilio.

2 últimos recibos de pago de nómina.

Copia de identificación oficial de _____.

Copia de identificación familiar del trabajador.

Cabe señalar que, MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que
DEPENDÍA ECONÓMICAMENTE del difunto trabajador, sometiéndome, cuando me sea
requerido, a los estudios socioeconómicos correspondientes para acreditar mi situación
económica y patrimonial.

Por lo anteriormente expuesto y en espera favorable a mi petición, quedo de
Usted.

PROTESTO LO NECESARIO

SAN LUIS POTOSÍ, S. L. P. A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN

NÓMINA _____

FORMATO VI
SOLICITUD DE PENSIÓN
ORFANDAD (TUTOR)

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

P R E S E N T E

_____, mexicano, mayor de edad, en mi carácter de
TUTOR LEGAL de/los _____

_____, HUÉRFANO/S de
_____ quien hasta la fecha de su fallecimiento
fungió como trabajador adscrito a la Dirección de _____ de este
Ayuntamiento de San Luis Potosí, con número de nómina _____, señalando como
domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en

_____, ante Usted con el debido
respeto comparezco para exponer.

Por medio del presente documento y en términos de los numerales 1, 2 fracciones
V, VI, VII y VIII, 52 fracción I, II, V, 69 fracciones I, II, III, IV y V, 70 fracciones I, II y III, 80
fracción I, incisos a) y b), así como demás relativos de la Ley de Pensiones y Prestaciones
Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí vengo a solicitar
PENSIÓN POR ORFANDAD en favor de

_____ laboró _____ años (ingresando a laboral el ____ de ____ de _____), iniciando actividades como _____, adscrito a la Dirección de _____ hasta el día ____ de ____ de _____, fecha de su fallecimiento, por lo cual, en base a lo previsto por la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí es que solicito la pensión correspondiente.

Anexo al presente documento los requisitos de Ley para la solicitud de
PENSIÓN POR ORFANDAD:

Acta de nacimiento de _____ (trabajador).

Acta de defunción de _____.

Actas de nacimiento de _____

_____ (hijo/s del trabajador).

Resolución de las Diligencias de Jurisdicción Voluntaria por nombramiento de Tutor promovidas ante el Juez _____ de lo Familiar en el Estado de San Luis Potosí, bajo el expediente número _____.

Resolución del Procedimiento Especial por Diligencias de Declaración de Beneficiarios promovido ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje, expediente número _____

Comprobante de domicilio.

2 últimos recibos de pago de nómina.

Copia de identificación oficial de _____ (tutor legal).

Copia de identificación familiar del trabajador.

Por lo anteriormente expuesto y en espera favorable a mi petición, quedo de

Usted.

ATENTAMENTE

NÓMINA _____

FORMATO VII

SOLICITUD DE PENSIÓN

ORFANDAD (PERSONAL, MAYOR DE 18, MENOR DE 25)

DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

P R E S E N T E

_____,
 mexicano/s, mayor/es de edad, por mi/nuestro propio derecho, en mi/nuestro carácter de
 HUÉRFANO/S de _____ quien hasta la fecha de su
 fallecimiento fungió como trabajador adscrito a la Dirección de _____ de
 este Ayuntamiento de San Luis Potosí, con número de nómina _____, señalando como
 domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones el ubicado en

_____, ante Usted con el debido
 respeto comparezco para exponer.

Por medio del presente documento y en términos de los numerales 1, 2 fracciones
 V, VI, VII y VIII, 52 fracción I, II, V, 69 fracciones I, II, III, IV y V, 70 fracciones I, II y III, 80
 fracción I, incisos a) y b), así como demás relativos de la Ley de Pensiones y Prestaciones
 Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí vengo/venimos a
 solicitar PENSIÓN POR ORFANDAD en mi/nuestro favor.

_____ laboró _____ años (ingresando a laboral el ____
 de ____ de _____), iniciando actividades como _____, adscrito a la Dirección de
 _____ hasta el día ____ de ____ de _____, fecha de su fallecimiento, por lo cual, en

base a lo previsto por la Ley de Pensiones y Prestaciones Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado de San Luis Potosí es que solicito la pensión correspondiente.

Anexo/anexamos al presente documento los requisitos de Ley para la solicitud de PENSIÓN POR ORFANDAD:

Acta de nacimiento de _____ (trabajador).

Acta de defunción de _____.

Actas de nacimiento de _____

_____ (hijo/s del trabajador).

Resolución del Procedimiento Especial por Diligencias de Declaración de Beneficiarios promovido ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje, expediente número _____.

Constancia/constancias de estudio expedidas por _____

_____ (Institución educativa)

Comprobante de domicilio.

2 últimos recibos de pago de nómina.

Copia de identificación oficial de _____

_____ (Huérfano/s).

Copia de identificación familiar del trabajador.

Por lo anteriormente expuesto y en espera favorable a mi/nuestra petición, quedo/quedamos de Usted.

PROTESTO/PROTESTAMOS LO NECESARIO

SAN LUIS POTOSÍ, S. L. P. A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN _____

NÓMINA _____

Anexo F: Diagrama de flujo del proceso de pensiones

