

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA

DICIEMBRE 2015

AUTORIZACIÓN DEL MANUAL

En cumplimiento a los artículos 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala; así como, el artículo 30 fracciones IV, VI y XI de la Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala, y el artículo 11 fracción VIII del Reglamento Interior de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, se elaboró el presente Manual de Procedimientos para su debida observancia.

ELABORÓ Y REVISÓ

María Azucena Montiel Temoltzi
Encargada de la Oficina de Legislación y Consulta
de la Dirección Jurídica.
Rúbrica

APROBÓ

Roberto Armas Arámburu.
Director General.
Rúbrica

AUTORIZÓ

Mariano González Zarur.
Gobernador del Estado.
Rúbrica

CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
1. Introducción.	5
2. Marco Jurídico.	5
3. Relación de Procedimientos.	8
4. Política de Calidad.	9
5. Procedimientos por Unidad Administrativa.	9
1. Dirección de Finanzas.	9
1.1. Atención de solicitud de crédito personal.	9
1.2. Atención de solicitud de crédito hipotecario.	16
1.3. Expedición de constancias de adeudo o de no adeudo.	20
2. Dirección Jurídica.	22
2.1. Pensión por Jubilación.	22
2.2. Pensión por Vejez.	24
2.3. Pensión por Invalidez.	26
2.4. Pensión por Muerte (Viudez, Orfandad o Ascendencia).	28
2.5. Certificado del Fondo Mutual (Seguro de Vida).	31
3. Dirección Administrativa.	33
3.1. Afiliación y expedición de credencial.	33
3.2. Alta del Jubilado o Pensionado.	35
3.3. Expedición de constancias de aportaciones.	37
3.4. Atención de solicitud de pago póstumo.	38
3.5. Atención de solicitud de pago del Fondo Mutual (Seguro de Vida).	40
6. Glosario de Términos.	43

1. Introducción.

Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, por lo que con base a lo preceptuado por su Ley, la cual fue publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, mediante el Decreto número 196 de fecha veinticinco de octubre de dos mil trece, se encarga de administrar los recursos económicos que ingresan al Fondo de la Institución, al Fondo para créditos a Jubilados, Pensionados y Servidores Públicos, así como al Fondo para Seguro de Vida; para previo trámite legal, y en función de los recursos económicos que la misma disponga, otorgue las prestaciones y servicios a que tengan derecho las personas a que se refiere el artículo 1 de la Ley.

La modernización de la administración pública estatal es un tema fundamental, dentro del cual Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala es consciente de la participación que debe asumir, para convertir los objetivos, planes y programas de gobierno proyectados dentro del Plan Estatal de Desarrollo, en acciones y resultados concretos, encaminados a satisfacer principalmente las necesidades de las personas a que se refiere el artículo 1 de la Ley, así como para solventar las observaciones de los entes fiscalizadores que desde su propia perspectiva son cada vez más exigentes al evaluar, de manera directa o indirecta, el cumplimiento de las acciones y metas institucionales.

El presente instrumento jurídico-administrativo contiene la relación de procedimientos, objetivos y las características de las prestaciones y servicios que se proporcionan a los derechohabientes solicitantes, con el fin de asegurar la aplicación eficaz, equitativa y transparente de los recursos que administra Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala. Siendo el propósito de este Manual mostrar una visión conceptual de los diferentes procesos y pugnar por la eficiencia del personal en la realización de las actividades de esta Institución.

Por lo que se sugiere que, para conservar la vigencia de este Manual, será importante que los Directores, Jefes de Departamento y demás personal que labora en este Organismo Público aporten sus experiencias, para que dicho documento sea actualizado permanentemente, someterlo a la aprobación del titular de la Institución y autorización del Gobernador del Estado, para su publicación correspondiente.

2. Marco Jurídico Administrativo

Ámbito Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de febrero de 1917. Última reforma el 10 de julio de 2015).
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 4 de enero de 2000. Última reforma el 10 de noviembre de 2014).
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de marzo de 2006. Última reforma el 11 de agosto de 2014).
- Ley Federal de Derechos.
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 31 de diciembre de 1981. Última reforma el 30 de diciembre de 2014).
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 11 de junio de 2002. Última reforma el 14 de julio 2014). Nota: En esta Ley se deroga el apartado en materia de transparencia, quedando vigente lo referente a protección de datos personales en tanto no sea publicada la Ley General de Protección de Datos Personales.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 4 de mayo de 2015).
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 1 de julio de 1992. Última reforma el 14 de julio de 2014).
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 31 de diciembre de 2008. Última reforma el 9 de diciembre de 2013).
- Código Fiscal de la Federación.
(Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 31 de diciembre de 1981. Última reforma el 7 de enero de 2015).
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
(Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 28 de junio de 2006. Última reforma el 13 de agosto de 2015).

Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 4 de febrero de 1982. Última reforma 28 de agosto de 2015).
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 7 de abril de 1998. Última reforma 24 diciembre de 2014).
- Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 13 de octubre de 1995. Última reforma el 17 de octubre de 2008).
- Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.
(Publicada mediante el decreto número 196, en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala, con fecha 25 de octubre de 2013).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 31 de diciembre de 2003. Última reforma el 19 de mayo de 2009).
- Ley Laboral de los Servidores Públicos del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 31 de diciembre de 2007. Última reforma 6 de diciembre de 2013).

- Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 30 de noviembre de 2001). Última reforma 29 de mayo de 2013).
- Ley de Archivos del Estado de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 13 de mayo de 2011).
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 6 de enero de 2003).
- Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 22 de mayo de 2012. Última reforma 6 de septiembre de 2012).
- Ley de Protección de Datos Personales para el Estado de Tlaxcala.
(Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 14 de mayo de 2012).
- Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado de Tlaxcala para el Ejercicio Fiscal 2015.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 29 de diciembre de 2014).
- Código Financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 31 de diciembre de 2002) (Última reforma 24 de diciembre de 2014).
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 2 de enero de 1980), (Última reforma 18 de junio de 2015).
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 13 de noviembre de 1980), (Última reforma 13 de noviembre de 2013).
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
Diario Oficial de la Federación, publicado el 5 de marzo de 2015, última reforma 29 de diciembre de 2014.
- Código de Ética Administrativa, a las que deberán sujetarse los servidores públicos del Gobierno del Estado de Tlaxcala, en materia de austeridad, racionalidad, eficiencia, eficacia, honestidad, legalidad, honradez, lealtad e imparcialidad.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 3 de mayo de 1999).
- Reglamento de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 21 de abril de 2014).
- Reglamento Interior de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 23 de diciembre de 2013).
- Reglamento para la Verificación de la Vigencia de Derechos.
(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 22 de diciembre de 2014).

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala. (Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 10 de agosto de 2012).
- Lineamientos que establecen el destino del crédito, el plazo, el monto máximo del crédito por cada tipo de destino y las formas de garantizar los créditos, a los jubilados, pensionados y servidores públicos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala. (Publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 28 de noviembre de 2013).
- Lineamientos para el otorgamiento y recuperación de crédito de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, otorgados a los servidores públicos, jubilados y pensionados de la Institución, así como para el intercambio de información sobre créditos, saldos y pagos entre ésta y las citadas dependencias y entidades públicas. (Publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 28 de noviembre de 2013).
- Lineamientos para el Adecuado Funcionamiento de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala. (Publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado con fecha 28 de marzo de 2014).
- Lineamientos para el Otorgamiento de Pensión de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala. (Publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 28 de noviembre de 2013).
- Lineamientos para el Seguro de Vida y del Fondo Mutual de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala. (Publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado con fecha 28 de marzo de 2014).
- Manual de Organización de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala. (Publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado con fecha 11 de marzo de 2015).
- Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016. (Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 17 de junio del 2011).

3. Relación de Procedimientos.

1. Dirección de Finanzas.

- 1.1. Atención de solicitud de crédito personal.
- 1.2. Atención de solicitud de crédito hipotecario.
- 1.3. Expedición de constancia de adeudo o de no adeudo.

2. Dirección Jurídica.

- 2.1. Pensión por Jubilación.
- 2.2. Pensión por Vejez.
- 2.3. Pensión por Invalidez.
- 2.4. Pensión por Muerte (Viudez, Orfandad o Ascendencia).
- 2.5. Certificado del Fondo Mutual (Seguro de Vida).

3. Dirección Administrativa.

- 3.1. Afiliación y expedición de credencial.
- 3.2. Alta del Jubilado o Pensionado.

- 3.3. Expedición de constancia de aportaciones.
- 3.4. Atención de solicitud de pago póstumo.
- 3.5. Atención de solicitud de pago del Fondo Mutual (Seguro de Vida).

4. Política de Calidad.

Quienes integramos Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, estamos comprometidos y pendientes de realizar el pago puntual a jubilados y pensionados, haciéndolo con calidad y eficiencia, mejorando nuestros objetivos, así como los sistemas y procesos para satisfacer a nuestros derechohabientes, conforme a la normatividad vigente, asegurando la adecuada administración de los recursos económicos que conforman el patrimonio de los adheridos a la Institución.

Aunado a lo anterior, procuramos siempre otorgar un trato humano, correcto y competente, capacitando constantemente a nuestro personal para lograr una plena satisfacción de los afiliados, así como mantener la probidad de la Institución.

5. Procedimientos por unidades administrativas.

1. Dirección de Finanzas.

1.1. Atención de solicitud de crédito personal.

1) Objetivo.

Lograr que mediante la asistencia personalizada y un trámite eficaz, las personas a que se refiere el artículo 1 de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala en vigor, puedan acceder a un crédito personal verde o rojo.

2) Alcance.

Para todos los servidores públicos de los tres poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal que coticen a la Institución, así como a los jubilados y pensionados en términos de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala en vigor.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar la información concisa y la atención personalizada al solicitante para que presente su solicitud y documentación respectiva.
- Este procedimiento deberá ser expedito y eficaz, con base en la normatividad aplicable, y atendiendo los requerimientos del solicitante.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 67 y 68 de la Ley; así también en los Lineamientos que establecen el destino del crédito, el plazo, el monto máximo del crédito por cada tipo de destino y las formas de garantizar los créditos que se otorguen a los jubilados, pensionados y servidores públicos, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo II del Título Quinto de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala el día veinticinco de octubre de dos mil trece; así como en los Lineamientos para el otorgamiento y recuperación de crédito de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, otorgados a

los servidores públicos, jubilados y pensionados de la Institución, así como para el intercambio de información sobre créditos, saldos y pagos entre ésta y las citadas dependencias y entidades públicas.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Créditos para obtener la información necesaria sobre la tramitación de un crédito, así como de los documentos que deberá presentar.
2	Ventanilla Única	Se recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, se le asigna un número de folio, se registra y posteriormente se turna al Departamento de Créditos.
3	Departamento de Créditos.	Al recibir la solicitud se integra el expediente y coordinadamente con la Dirección Jurídica se verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables. Los casos no previstos se turnarán al Director General para su conocimiento.
3.1	Director General	Toma conocimiento y previo análisis y valoración, en su caso, emite su autorización.
3	Departamento de Créditos	Se llenan los formatos respectivos. Se notifica al solicitante vía telefónica el día y hora para efectuar la firma de dichos documentos, así como la transferencia de los recursos económicos.
4	Solicitante	Acude al Departamento de Créditos para firmar los formatos correspondientes y, en su momento, verifica el depósito de los recursos del crédito solicitado.
5	Departamento de créditos	Realiza las gestiones administrativas para informar a las áreas de recursos humanos donde labore el solicitante, a efecto de que haga en la nómina la retención correspondiente. Y finalmente, resguarda en su archivo el expediente de dicho crédito.

6) Formatos.

a) Solicitud de crédito verde.

C.
DIRECTOR GENERAL DE PENSIONES
CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA.
P R E S E N T E.

AT'N C. DIRECTOR DE FINANZAS.

Por medio de la presente, el(a) que suscribe, _____,
tengo a bien solicitar un crédito:

VERDE ()
ROJO ()
HIPOTECARIO ()

Por la cantidad de \$ _____ (_____ 00/100 M.N.).

Con fundamento en los artículos 67 y demás relativos y aplicables de la **LEY DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA**; 6, 9 y demás relativos y aplicables de los **LINEAMIENTOS QUE ESTABLECEN EL DESTINO DEL CRÉDITO, EL PLAZO, EL MONTO MÁXIMO DEL CRÉDITO POR CADA TIPO DE DESTINO Y LAS FORMAS DE GARANTIZAR LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGUEN A LOS JUBILADOS, PENSIONADOS Y SERVIDORES PÚBLICOS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO II DEL TÍTULO QUINTO DE LA LEY DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA, PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA EL DÍA VEINTICINCO DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL TRECE**, y 3, 4 y demás relativos y aplicables de los **LINEAMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA, OTORGADOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS, JUBILADOS Y PENSIONADOS DE LA INSTITUCIÓN, ASÍ COMO PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITOS, SALDOS Y PAGOS ENTRE ÉSTA Y LAS CITADAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PÚBLICAS**, bajo protesta de decir verdad, declaro que son ciertos y verdaderos los datos contenidos en el formato adjuntos y documentos que anexo en original y copia para cotejo a la presente.

En su caso, firma al calce el C. _____, quien está de acuerdo en ser mi aval en caso de que se me otorgue un crédito. Para el caso de que sea aceptada esta solicitud, proporciono mi número de teléfono _____ y el siguiente correo electrónico _____.

A T E N T A M E N T E,

Tlaxcala, Tlaxcala, ____ de _____ de 20 ____.

C. _____
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL
SERVIDOR PÚBLICO(A), JUBILADO(A) O PENSIONADO(A)

C. _____
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL AVAL

b) Solicitud de crédito verde.

SOLICITUD DE CRÉDITO VERDE															
NO. SOLICITUD								FECHA							
DATOS DEL:				SERVIDOR PÚBLICO ()				JUBILADO ()				PENSIONADO ()			
NOMBRE (S)				APELLIDO (S) PATERNO				APELLIDO (S) MATERNO				RFC			
DOMICILIO												TELÉFONO			
NÚMERO DE PLAZA								TIPO DE AFILIADO				SALARIO BASE QUINCENAL			
NÚMERO DE EMPLEADO DEL SERVIDOR PÚBLICO												FIRMA DEL SOLICITANTE			
NÚMERO DE JUBILADO O PENSIONADO															
CURP				SECTOR											
FECHA DE INGRESO				UNIDAD ADMINISTRATIVA											
IMPORTE DEL CRÉDITO SOLICITADO															
NÚMERO DE CLABE DE CUENTA BANCARIA Y BANCO															
DOCUMENTACIÓN QUE ANEXA EN FOTOCOPIA															
SOLICITANTE															
ÚLTIMOS 3 COMPROBANTES DE PAGOS															
CREDENCIAL EXPEDIDA POR PCET															
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA															
COMPROBANTE DE DOMICILIO VIGENTE															
COPIA SIMPLE DE LA CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN															

c) Solicitud de crédito rojo.

C.
DIRECTOR GENERAL DE PENSIONES
CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA.
P R E S E N T E.

AT'N C. DIRECTOR DE FINANZAS.

Por medio de la presente, el(a) que suscribe, _____,
tengo a bien solicitar un crédito:

VERDE ()
ROJO ()
HIPOTECARIO ()

Por la cantidad de \$ _____ (_____ 00/100 M.N.).

Con fundamento en los artículos 67 y demás relativos y aplicables de la **LEY DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA**; 6, 9 y demás relativos y aplicables de los **LINEAMIENTOS QUE ESTABLECEN EL DESTINO DEL CRÉDITO, EL PLAZO, EL MONTO MÁXIMO DEL CRÉDITO POR CADA TIPO DE DESTINO Y LAS FORMAS DE GARANTIZAR LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGUEN A LOS JUBILADOS, PENSIONADOS Y SERVIDORES PÚBLICOS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO II DEL TÍTULO QUINTO DE LA LEY DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA, PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA EL DÍA VEINTICINCO DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL TRECE**, y 3, 4 y demás relativos y aplicables de los **LINEAMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA, OTORGADOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS, JUBILADOS Y PENSIONADOS DE LA INSTITUCIÓN, ASÍ COMO PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITOS, SALDOS Y PAGOS ENTRE ÉSTA Y LAS CITADAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PÚBLICAS**, bajo protesta de decir verdad, declaro que son ciertos y verdaderos los datos contenidos en el formato adjuntos y documentos que anexo en original y copia para cotejo a la presente.

En su caso, firma al calce el C. _____, quien está de acuerdo en ser mi aval en caso de que se me otorgue un crédito. Para el caso de que sea aceptada esta solicitud, proporciono mi número de teléfono _____ y el siguiente correo electrónico _____.

A T E N T A M E N T E,

Tlaxcala, Tlaxcala, __ de _____ de 20__.

C. _____
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL
SERVIDOR PÚBLICO(A), JUBILADO(A) O PENSIONADO(A)

C. _____
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL AVAL

d) Solicitud de crédito rojo.

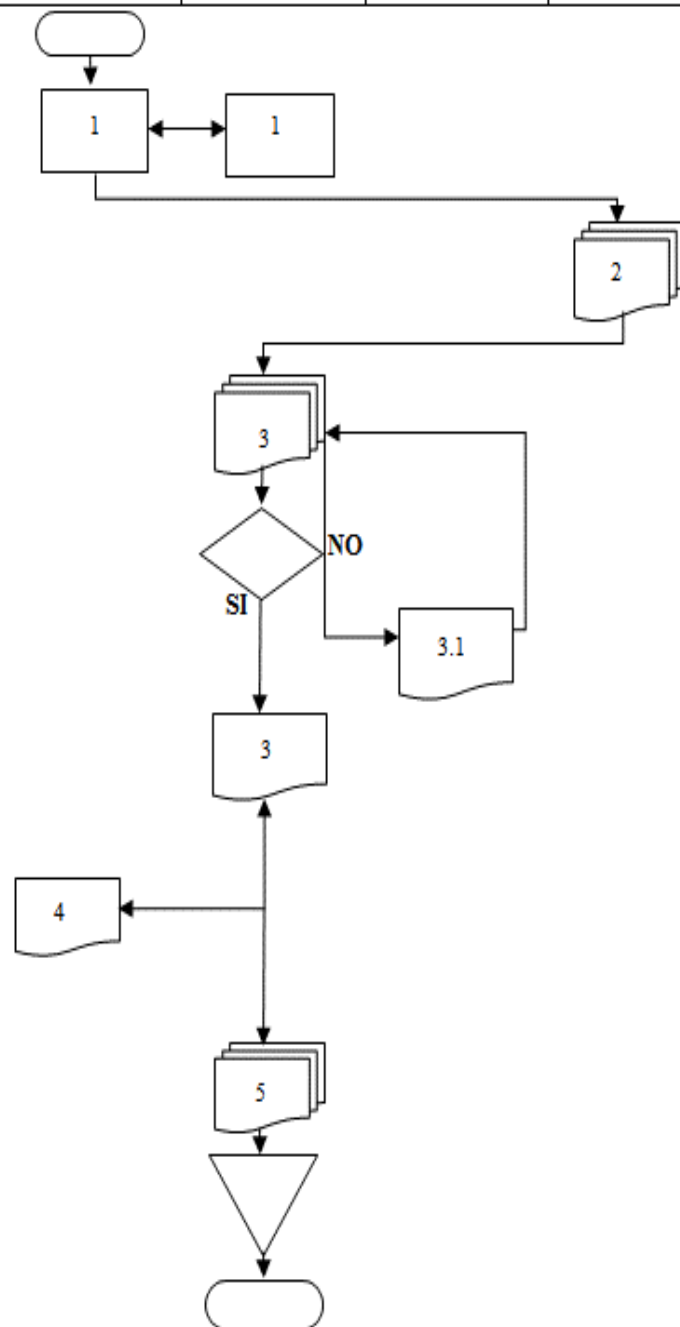
SOLICITUD DE CRÉDITO ROJO			
NO. SOLICITUD			FECHA
DATOS DEL:	SERVIDOR PÚBLICO ()	JUBILADO ()	PENSIONADO ()
NOMBRE (S)	APELLIDO (S) PATERNO	APELLIDO (S) MATERNO	RFC
DOMICILIO		TELÉFONO	
NÚMERO DE PLAZA		TIPO DE AFILIADO	SALARIO BASE QUINCENAL
NÚMERO DE EMPLEADO DEL SERVIDOR PÚBLICO		FIRMA DEL SOLICITANTE	
NÚMERO DE JUBILADO O PENSIONADO			
CURP	SECTOR		
FECHA DE INGRESO	UNIDAD ADMINISTRATIVA		
IMPORTE DEL CRÉDITO SOLICITADO			
NÚMERO DE CLABE DE CUENTA BANCARIA Y BANCO			
DATOS DEL AVAL			
DATOS DEL:	SERVIDOR PÚBLICO ()	JUBILADO ()	PENSIONADO ()
NOMBRE (S)	APELLIDO (S) PATERNO	APELLIDO (S) MATERNO	RFC
DOMICILIO		TELÉFONO	
NÚMERO DE PLAZA		TIPO DE AFILIADO	SALARIO BASE QUINCENAL
NÚMERO DE EMPLEADO DEL SERVIDOR PÚBLICO		FIRMA DEL AVAL	
NÚMERO DE JUBILADO O PENSIONADO			
CURP	SECTOR		
FECHA DE INGRESO	UNIDAD ADMINISTRATIVA		
DOCUMENTACIÓN QUE ANEXA EN FOTOCOPIA			
SOLICITANTE			
ÚLTIMOS 3 COMPROBANTES DE PAGOS			
CREDENCIAL EXPEDIDA POR PCET			
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA			
COMPROBANTE DE DOMICILIO VIGENTE			
COPIA SIMPLE DE LA CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN			
AVAL			
ÚLTIMOS 3 COMPROBANTES DE PAGOS			
CREDENCIAL EXPEDIDA POR PCET			
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA			
COMPROBANTE DE DOMICILIO VIGENTE			

7) Anexo flujograma.

PROCEDIMIENTO 1.1

SOLICITANTE	DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS	DIRECCIÓN GENERAL	VENTANILLA ÚNICA
-------------	--------------------------	-------------------	------------------

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONAL (verde o rojo)



1. Acude personalmente al Departamento de Créditos para obtener la información necesaria sobre la tramitación de un crédito, así como de los documentos que deberá presentar.

2. Se recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, se le asigna un número de folio, se registra y posteriormente se turna al Departamento de Créditos.

3. Al recibir la solicitud se integra el expediente y coordinadamente con la Dirección Jurídica se verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables. Los casos no previstos se turnarán al Director General para su conocimiento.

3.1. Toma conocimiento y previo análisis y valoración, en su caso, emite su autorización.

3. Se llenan los formatos respectivos. Se notifica al solicitante vía telefónica el día y hora para efectuar la firma de dichos documentos, así como la transferencia de los recursos económicos.

4. Acude al Departamento de Créditos para firmar los formatos correspondientes y, en su momento, verifica el depósito de los recursos del crédito solicitado.

5. Realiza las gestiones administrativas para informar a las áreas de recursos humanos donde labore el solicitante, a efecto de que haga en la nómina la retención correspondiente. Y finalmente, resguarda en su archivo el expediente de dicho crédito.

1.2. Atención de solicitud de crédito hipotecario.

1) Objetivo.

Lograr que los servidores públicos de los tres Poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal que coticen a la Institución, a través de la asistencia personal y un trámite eficaz, puedan acceder a un crédito hipotecario.

2) Alcance.

Para todos los servidores públicos de los tres Poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal que coticen a la Institución.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante para que presente su solicitud y documentación respectiva.
- Este procedimiento deberá ser expedito y eficaz con base en la normatividad aplicable.
- Este tipo de crédito aplica únicamente para el servidor público en activo. Su finalidad puede ser para compra-venta del bien inmueble ofrecido como garantía, o bien para remodelación o construcción en el mismo.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 67 y 68 de la Ley; así también en los Lineamientos que establecen el destino del crédito, el plazo, el monto máximo del crédito por cada tipo de destino y las formas de garantizar los créditos que se otorguen a los jubilados, pensionados y servidores públicos, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo II del Título Quinto de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala el día veinticinco de octubre de dos mil trece; así como en los Lineamientos para el otorgamiento y recuperación de crédito de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, otorgados a los servidores públicos, jubilados y pensionados de la Institución, así como para el intercambio de información sobre créditos, saldos y pagos entre ésta y las citadas dependencias y entidades públicas.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Créditos para obtener la información necesaria sobre la tramitación del crédito hipotecario, así como de los documentos que deberá presentar.
2	Ventanilla Única	Se recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, se le asigna un número de folio, se registra y posteriormente se turna al Departamento de Créditos.
3	Departamento de Créditos.	Al recibir la solicitud se integra el expediente y de manera coordinada con la Dirección Jurídica se verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y lineamientos aplicables. Los casos no previstos se turnarán al Director General para su conocimiento.
3.1	Director General	Toma conocimiento, previo análisis y valoración, en su caso, emite su autorización y turna a la Dirección Jurídica.
4	Dirección Jurídica	Recibe el expediente y procede a realizar las gestiones correspondientes ante la Notaría designada para la protocolización de la garantía hipotecaria. Posteriormente se le notifica al solicitante la fecha y hora para la firma del instrumento notarial. Se procede a la inscripción ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado. Por último, se turna al Departamento de Créditos el expediente junto con el instrumento notarial.
5	Departamento de Créditos	Recibe el expediente y el instrumento notarial y notifica al solicitante vía telefónica el día y hora para efectuar la firma de los documentos respectivos, así como la transferencia de los recursos económicos.
6	Departamento de Créditos	Realiza las gestiones administrativas para informar a las áreas de recursos humanos donde labore el solicitante a efecto de que se haga en la nómina la retención correspondiente por el crédito otorgado. Y finalmente resguarda en su archivo el expediente de dicho crédito.

6) Formatos.

a) Solicitud de crédito hipotecario.

C.
DIRECTOR GENERAL DE PENSIONES
CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA.
P R E S E N T E.

AT'N C. DIRECTOR DE FINANZAS.

Por medio de la presente, el(a) que suscribe, _____,
tengo a bien solicitar un crédito:

VERDE ()
ROJO ()
HIPOTECARIO ()

Por la cantidad de \$ _____ (_____ 00/100 M.N.).

Con fundamento en los artículos 67 y demás relativos y aplicables de la **LEY DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA**; 6, 9 y demás relativos y aplicables de los **LINEAMIENTOS QUE ESTABLECEN EL DESTINO DEL CRÉDITO, EL PLAZO, EL MONTO MÁXIMO DEL CRÉDITO POR CADA TIPO DE DESTINO Y LAS FORMAS DE GARANTIZAR LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGUEN A LOS JUBILADOS, PENSIONADOS Y SERVIDORES PÚBLICOS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO II DEL TÍTULO QUINTO DE LA LEY DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA, PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA EL DÍA VEINTICINCO DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL TRECE**, y 3, 4 y demás relativos y aplicables de los **LINEAMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA, OTORGADOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS, JUBILADOS Y PENSIONADOS DE LA INSTITUCIÓN, ASÍ COMO PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITOS, SALDOS Y PAGOS ENTRE ÉSTA Y LAS CITADAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PÚBLICAS**, bajo protesta de decir verdad, declaro que son ciertos y verdaderos los datos contenidos en el formato adjuntos y documentos que anexo en original y copia para cotejo a la presente.

En su caso, firma al calce el C. _____, quien está de acuerdo en ser mi aval en caso de que se me otorgue un crédito. Para el caso de que sea aceptada esta solicitud, proporciono mi número de teléfono _____ y el siguiente correo electrónico _____.

A T E N T A M E N T E,

Tlaxcala, Tlaxcala, __ de _____ de 20__.

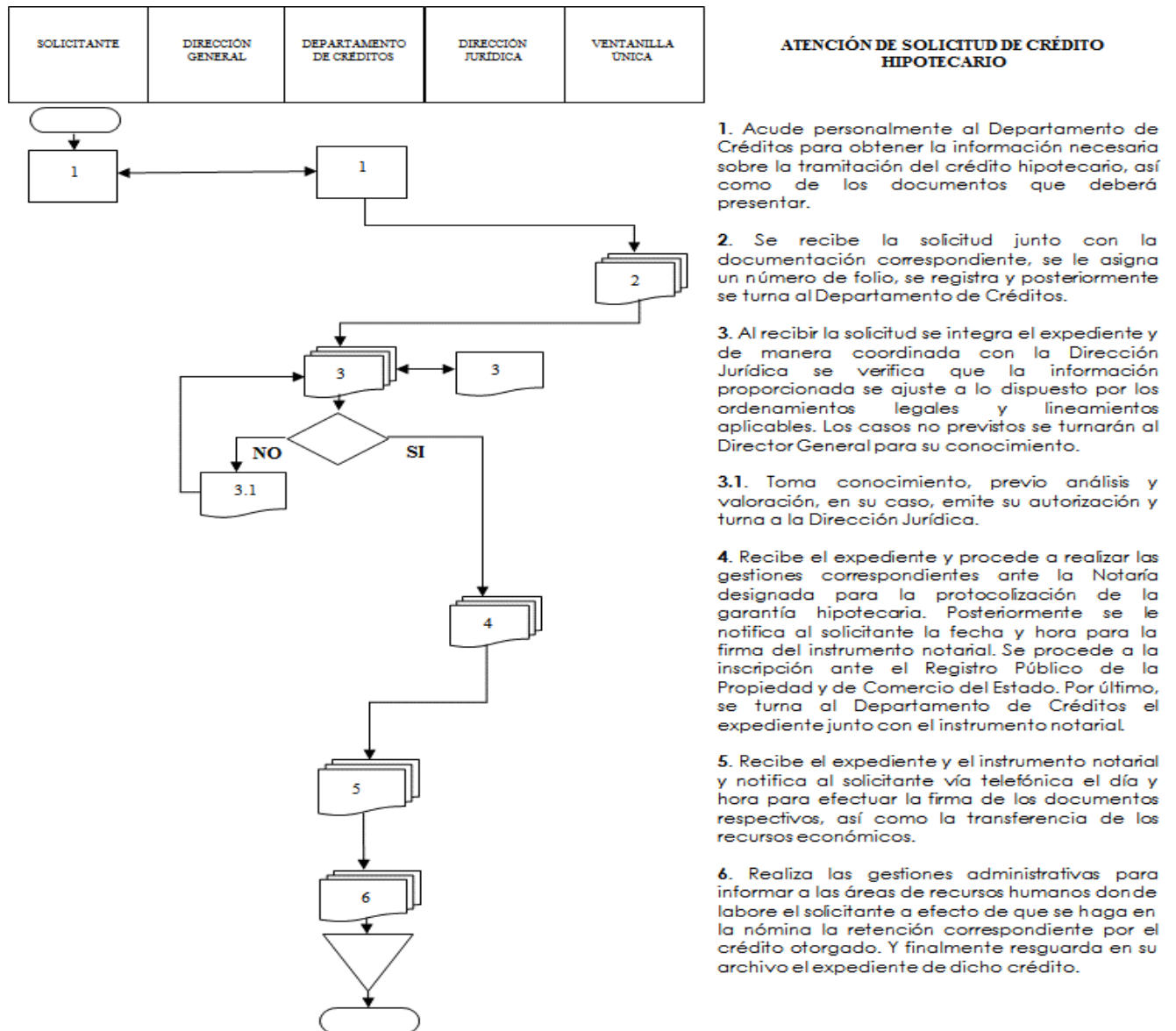
C. _____
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL
SERVIDOR PÚBLICO(A), JUBILADO(A) O PENSIONADO(A)

C. _____
NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL AVAL

b) Solicitud de crédito hipotecario.

SOLICITUD DE CRÉDITO HIPOTECARIO			
NO. SOLICITUD		FECHA	
DATOS DEL:	SERVIDOR PÚBLICO ()	JUBILADO ()	PENSIONADO ()
NOMBRE (S)	APELLIDO (S) PATERNO	APELLIDO (S) MATERNO	RFC
DOMICILIO			TELÉFONO
CURP	TIPO DE AFILIADO	SALARIO BASE QUINCENAL	
NÚMERO DE EMPLEADO DEL SERVIDOR PÚBLICO		FIRMA DEL SOLICITANTE	
NÚMERO DE JUBILADO O PENSIONADO			
NÚMERO DE PLAZA	FECHA DE INGRESO		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SECTOR		
FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA DEL CONYUGUE		
IMPORTE DEL CRÉDITO SOLICITADO			
NÚMERO DE CLABE DE CUENTA BANCARIA Y BANCO			
DOCUMENTACIÓN QUE ANEXA EN FOTOCOPIA			
SOLICITANTE			
ÚLTIMOS 3 COMPROBANTES DE PAGOS			
CREDENCIAL EXPEDIDA POR PCET			
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA			
COMPROBANTE DE DOMICILIO VIGENTE			
COPIA SIMPLE DE LA CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN			
COPIA CERTIFICADA DE ACTA DE MATRIMONIO			
DOCUMENTACIÓN QUE ANEXA EN FOTOCOPIA			
CONYUGUE			
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA			
COPIA SIMPLE DE LA CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN			

7) Anexo flujograma.



1.3. Expedición de constancias de adeudo o no adeudo.

1) Objetivo.

Proporcionar el documento que acredite que el solicitante no presenta ningún tipo de adeudo ante Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, para los fines legales a que haya lugar.

Atender con oportunidad y eficacia las solicitudes que realicen los servidores públicos de los tres Poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal que coticen a la Institución, respecto de los datos cronológicos en materia de adeudos que tengan los solicitantes ante Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

2) Alcance.

Para todos los servidores públicos de los tres Poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal que coticen a la Institución, interesados en obtenerla.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante para que presente su solicitud y documentación respectiva.
- El personal encargado deberá consultar de manera eficiente los controles internos de la Institución para obtener la información correspondiente, siempre y cuando el usuario haya realizado el pago de derechos por el servicio prestado, ante la institución bancaria designada.

4) Referencia normativa.

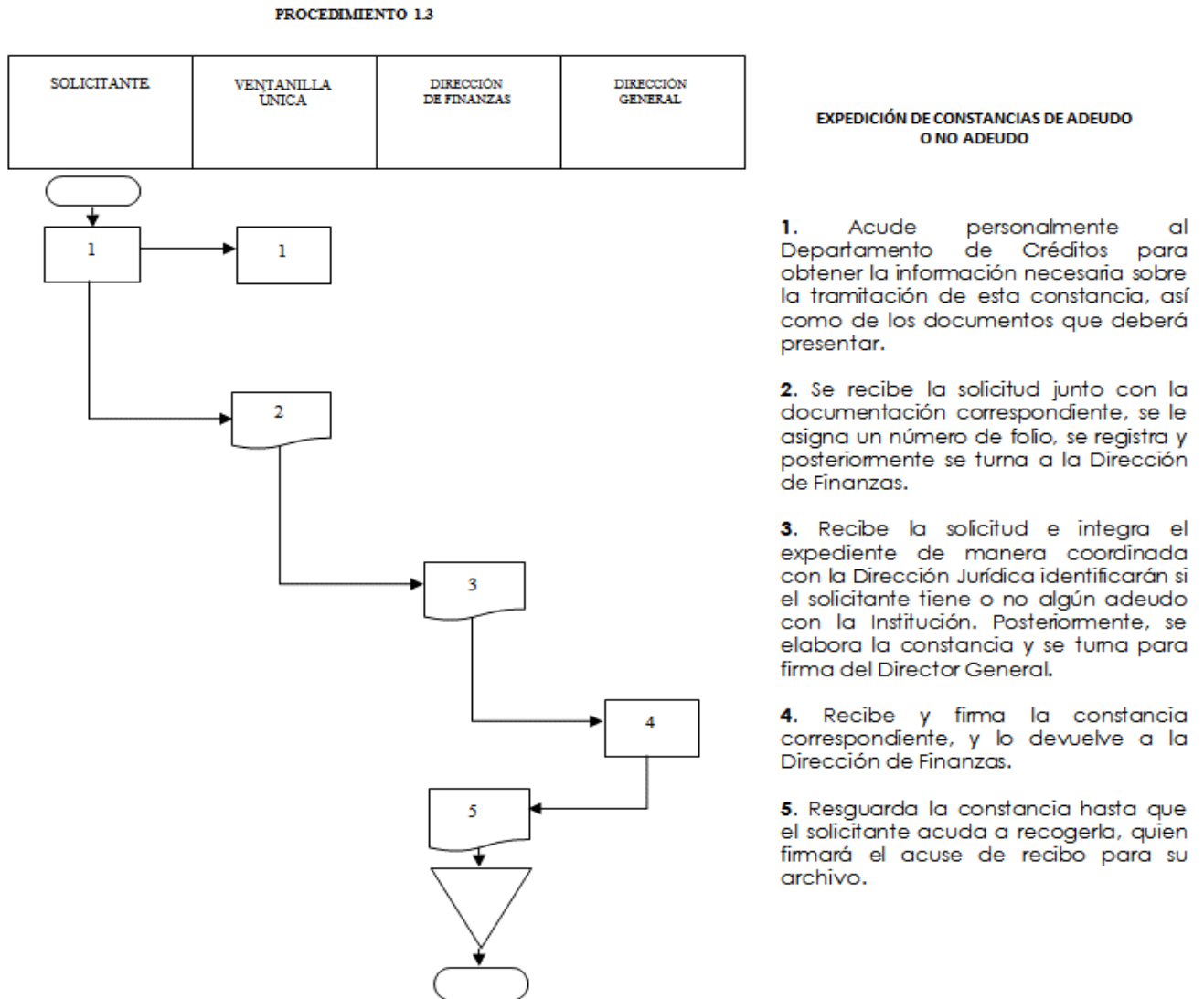
Este procedimiento está sustentado en los artículos 12 fracciones III y IV del Reglamento de la Ley; 11 fracción IX del Reglamento Interior, ambos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Créditos para obtener la información necesaria sobre la tramitación de esta constancia, así como de los documentos que deberá presentar.
2	Ventanilla Única	Se recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, se le asigna un número de folio, se registra y posteriormente se turna a la Dirección de Finanzas.
3	Dirección de Finanzas	Recibe la solicitud e integra el expediente, de manera coordinada con la Dirección Jurídica identificarán si el solicitante tiene o no algún adeudo con la Institución. Posteriormente, se elabora la constancia y se turna para firma del Director General.
4	Dirección General	Recibe y firma la constancia correspondiente, y lo devuelve a la Dirección de Finanzas.
5	Dirección de Finanzas	Resguarda la constancia hasta que el solicitante acuda a recogerla, quien firmará el acuse de recibo para su archivo.

6) Formatos.

7) Anexo flujograma.



2. Dirección Jurídica.

2.1. Pensión por Jubilación.

1) Objetivo.

Proporcionar a los servidores públicos que coticen a la Institución, la información necesaria para obtener su pensión por jubilación y resolver sobre su procedencia o improcedencia con base en la documentación presentada y la normatividad aplicable.

2) Alcance.

Para los servidores públicos que hayan cotizado a la Institución que así lo soliciten, y que cumplan con los requisitos legales.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicando la documentación que deberá exhibir.
- Este procedimiento deberá ser expedito con apego a la normatividad aplicable, y el personal encargado brindará un trato eficaz.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 41, 42 y 43 de la Ley; 12 fracción II y IV del Reglamento de la Ley; 11 del Reglamento Interior, así también en el Reglamento para la Verificación de la Vigencia de Derechos y en los Lineamientos para el Otorgamiento de Pensión, todos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

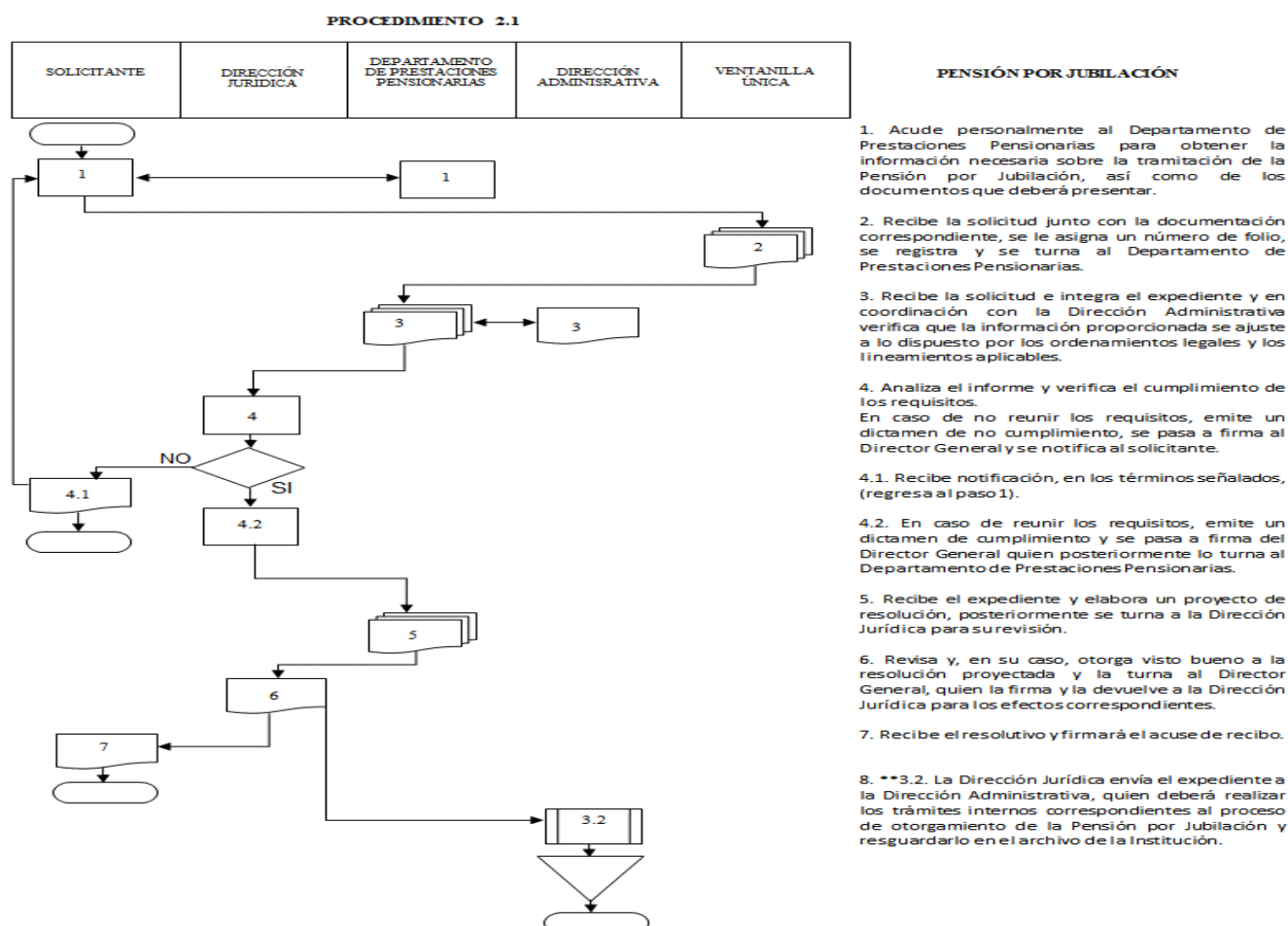
Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Prestaciones Pensionarias para obtener la información necesaria sobre la tramitación de la Pensión por Jubilación, así como de los documentos que deberá presentar.
2	Ventanilla Única	Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, se le asigna un número de folio, se registra y se turna al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
3	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe la solicitud e integra el expediente y en coordinación con la Dirección Administrativa verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables.
4	Dirección Jurídica	Analiza el informe y verifica el cumplimiento de los requisitos. En caso de no reunir los requisitos, emite un dictamen de no cumplimiento, se pasa a firma al Director General y se notifica al solicitante.
4.1	Solicitante	Recibe notificación, en los términos señalados, (regresa al paso 1).
4.2	Dirección Jurídica	En caso de reunir los requisitos, emite un dictamen de cumplimiento y se pasa a firma del Director General, quien posteriormente lo turna al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
5	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe el expediente y elabora un proyecto de resolución, posteriormente se turna a la Dirección Jurídica para su revisión.
6	Dirección Jurídica	Revisa y, en su caso, otorga visto bueno a la resolución proyectada y la turna al Director General, quien la firma y la devuelve a la Dirección Jurídica para los efectos correspondientes.
7	Solicitante	Recibe el resolutivo y firmará el acuse de recibo.

8 **3.2	Dirección Jurídica- Dirección Administrativa	La Dirección Jurídica envía el expediente a la Dirección Administrativa, quien deberá realizar los trámites internos correspondientes al proceso de otorgamiento de la Pensión por Jubilación y resguardarlo en el archivo de la Institución.
------------	---	---

**3.2. Inicio de otro procedimiento, véase Dirección Administrativa.

6) Formatos.

7) Anexo flujograma.



2.2. Pensión por Vejez.

1) Objetivo.

Proporcionar a los servidores públicos que coticen a la Institución, la información necesaria para obtener su pensión por Vejez y resolver sobre su procedencia o improcedencia con base en la documentación presentada y la normatividad aplicable.

2) Alcance.

Para los servidores públicos que hayan cotizado a la Institución que así lo soliciten, y que cumplan con los requisitos legales.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicando la documentación que deberá exhibir.
- Este procedimiento deberá ser expedito con apego a la normatividad aplicable, y el personal encargado brindará un trato eficaz.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 44, 45 y 46 de la Ley; 12 fracción II y IV del Reglamento de la Ley; 11 del Reglamento Interior, así mismo en el Reglamento para la Verificación de la Vigencia de Derechos y en los Lineamientos para el Otorgamiento de Pensión, todos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

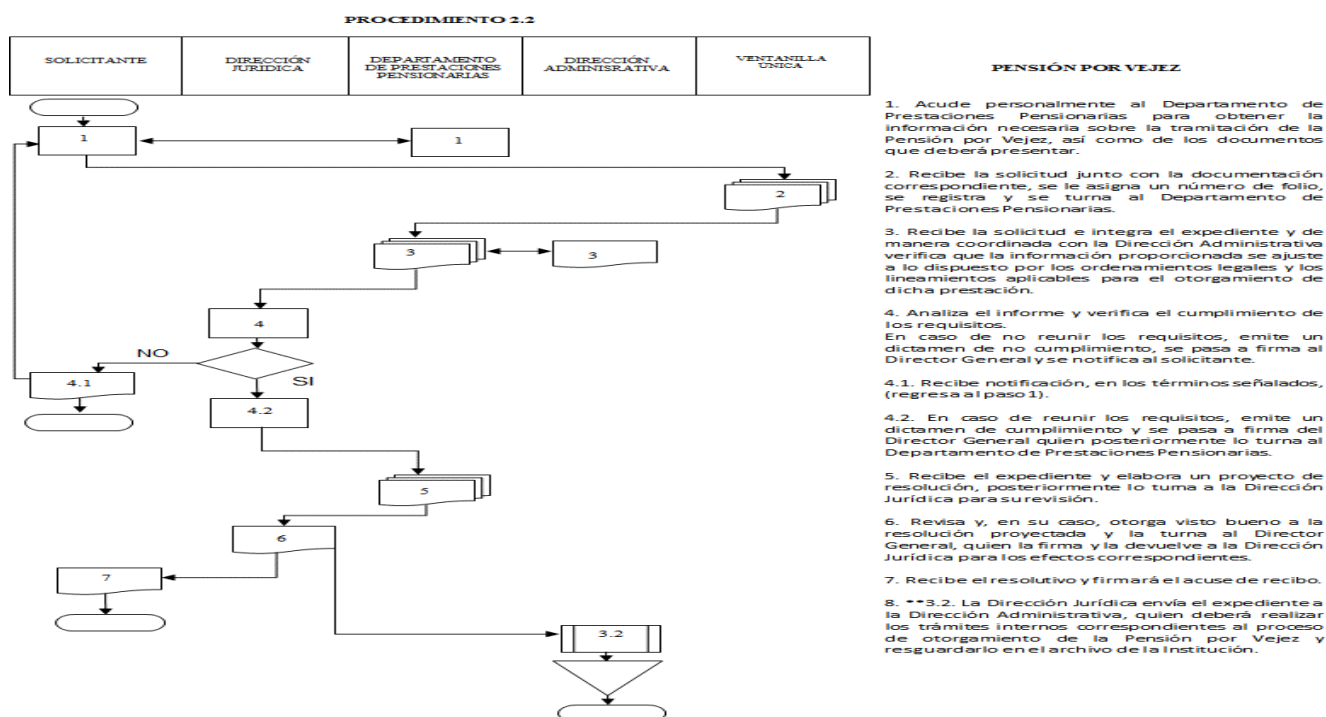
Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Prestaciones Pensionarias para obtener la información necesaria sobre la tramitación de la Pensión por Vejez, así como de los documentos que deberá presentar.
2	Ventanilla Única	Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, se le asigna un número de folio, se registra y se turna al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
3	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe la solicitud e integra el expediente y de manera coordinada con la Dirección Administrativa verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables para el otorgamiento de dicha prestación.
4	Dirección Jurídica	Analiza el informe y verifica el cumplimiento de los requisitos. En caso de no reunir los requisitos, se emite un dictamen de no cumplimiento, se pasa a firma al Director General y se notifica al solicitante.
4.1	Solicitante	Recibe notificación, en los términos señalados, (regresa al paso 1).
4.2	Dirección Jurídica	En caso de reunir los requisitos, emite un dictamen de cumplimiento y se pasa a firma del Director General quien posteriormente lo turna al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
5	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe el expediente y elabora un proyecto de resolución, posteriormente lo turna a la Dirección Jurídica para su revisión.

6	Dirección Jurídica	Revisa y, en su caso, otorga visto bueno a la resolución proyectada y la turna al Director General, quien la firma y la devuelve a la Dirección Jurídica para los efectos correspondientes.
7	Solicitante	Recibe el resolutivo y firmará el acuse de recibo.
8 **3.2	Dirección Jurídica- Dirección Administrativa	La Dirección Jurídica envía el expediente a la Dirección Administrativa, quien deberá realizar los trámites internos correspondientes para el otorgamiento de la Pensión por Vejez y resguardarlo en el archivo de la Institución.

**3.2. Inicio de otro procedimiento, véase Dirección Administrativa.

6) Formatos.

7) Anexo flujograma.



2.3. Pensión por Invalidez.

1) Objetivo.

Proporcionar a los servidores públicos que coticen a la Institución, la información necesaria para obtener su pensión por Invalidez y resolver sobre su procedencia o improcedencia con base en la documentación presentada y la normatividad aplicable.

2) Alcance.

Para los servidores públicos que hayan cotizado a la Institución que así lo soliciten, y que cumplan con los requisitos legales.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicándole la documentación que deberá exhibir.
- Este procedimiento deberá ser expedito con apego a la normatividad aplicable, y el personal encargado brindará un trato eficaz.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 47, 48, 49, 50, 51, 52 y 53 de la Ley; 12 fracción II y IV del Reglamento de la Ley; 11 del Reglamento Interior; así también en el Reglamento para la Verificación de la Vigencia de Derechos y en los Lineamientos para el Otorgamiento de Pensión, todos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

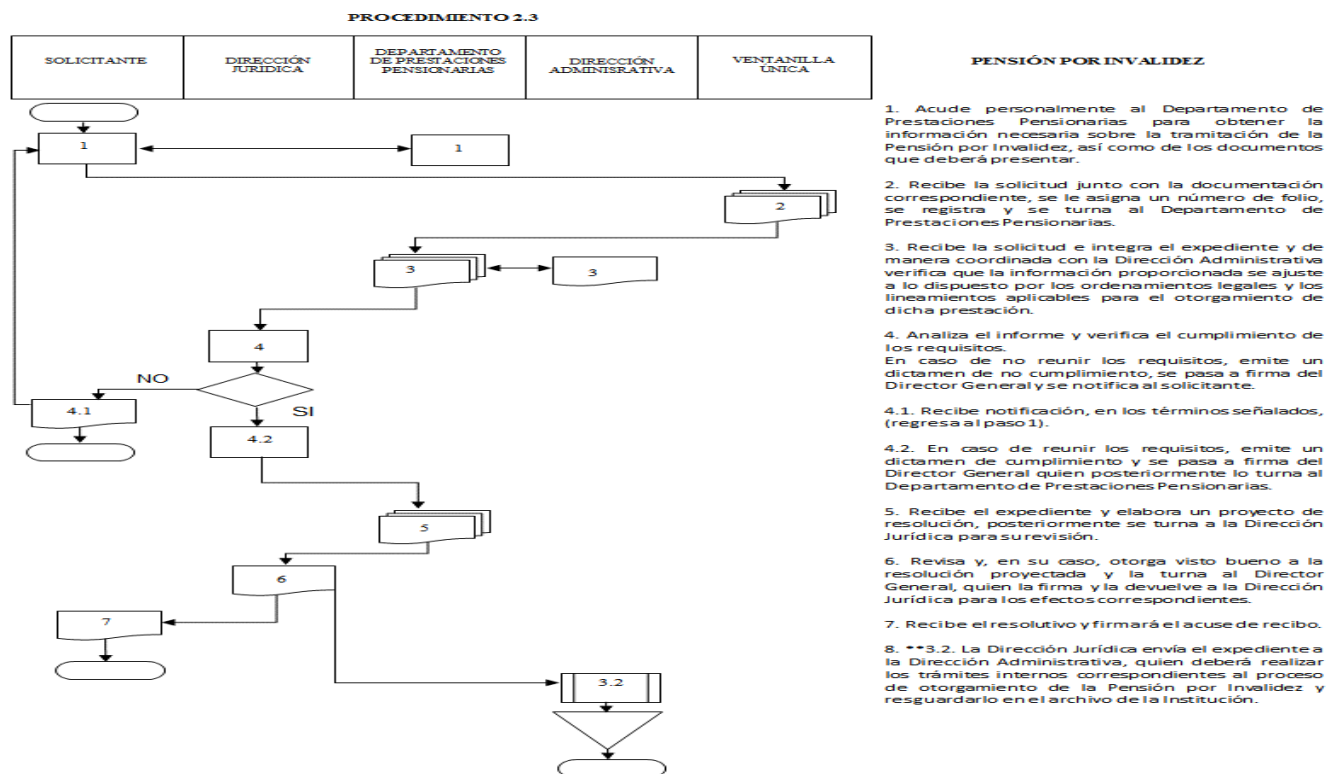
Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Prestaciones Pensionarias para obtener la información necesaria sobre la tramitación de la Pensión por Invalidez, así como de los documentos que deberá presentar.
2	Ventanilla Única	Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, se le asigna un número de folio, se registra y se turna al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
3	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe la solicitud e integra el expediente y de manera coordinada con la Dirección Administrativa verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables para el otorgamiento de dicha prestación.
4	Dirección Jurídica	Analiza el informe y verifica el cumplimiento de los requisitos. En caso de no reunir los requisitos, emite un dictamen de no cumplimiento, se pasa a firma del Director General y se notifica al solicitante.
4.1	Solicitante	Recibe notificación, en los términos señalados, (regresa al paso 1).
4.2	Dirección Jurídica	En caso de reunir los requisitos, emite un dictamen de cumplimiento y se pasa a firma del Director General quien posteriormente lo turna al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
5	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe el expediente y elabora un proyecto de resolución, posteriormente se turna a la Dirección Jurídica para su revisión.

6	Dirección Jurídica	Revisa y, en su caso, otorga visto bueno a la resolución proyectada y la turna al Director General, quien la firma y la devuelve a la Dirección Jurídica para los efectos correspondientes.
7	Solicitante	Recibe el resolutivo y firmará el acuse de recibo.
8 **3.2	Dirección Jurídica-Dirección Administrativa	La Dirección Jurídica envía el expediente a la Dirección Administrativa, quien deberá realizar los trámites internos correspondientes al proceso de otorgamiento de la Pensión por Invalidez, y resguardarlo en el archivo de la Institución.

**3.2. Inicio de otro procedimiento, véase Dirección Administrativa.

6) Formatos.

7) Anexo flujograma.



2.4. Pensión por Muerte (Viudez, Orfandad o Ascendencia).

1) Objetivo.

Proporcionar a los familiares beneficiarios del servidor público fallecido y que haya cotizado a la Institución, que así lo soliciten, así como a los familiares beneficiarios del jubilado o pensionado por vejez e invalidez, sobre los requisitos necesarios para obtener la pensión por Muerte (Viudez,

Orfandad o Ascendencia), y resolver sobre su procedencia o improcedencia con base en la documentación presentada y la normatividad aplicable.

2) Alcance.

Previa solicitud de los familiares beneficiarios del servidor público que hayan cotizado a la Institución, así como a los familiares beneficiarios del jubilado o pensionado por vejez e invalidez, y que cumplan con los requisitos legales.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicando la documentación que deberá exhibir.
- Este procedimiento deberá ser expedito con apego a la normatividad aplicable, y el personal encargado brindará un trato eficaz.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 54, 55, 56, 57, 58 y 59 de la Ley; 12 fracción II y IV del Reglamento de la Ley; 11 del Reglamento Interior; así también en el Reglamento para la Verificación de la Vigencia de Derechos y en los Lineamientos para el Otorgamiento de Pensión, todos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

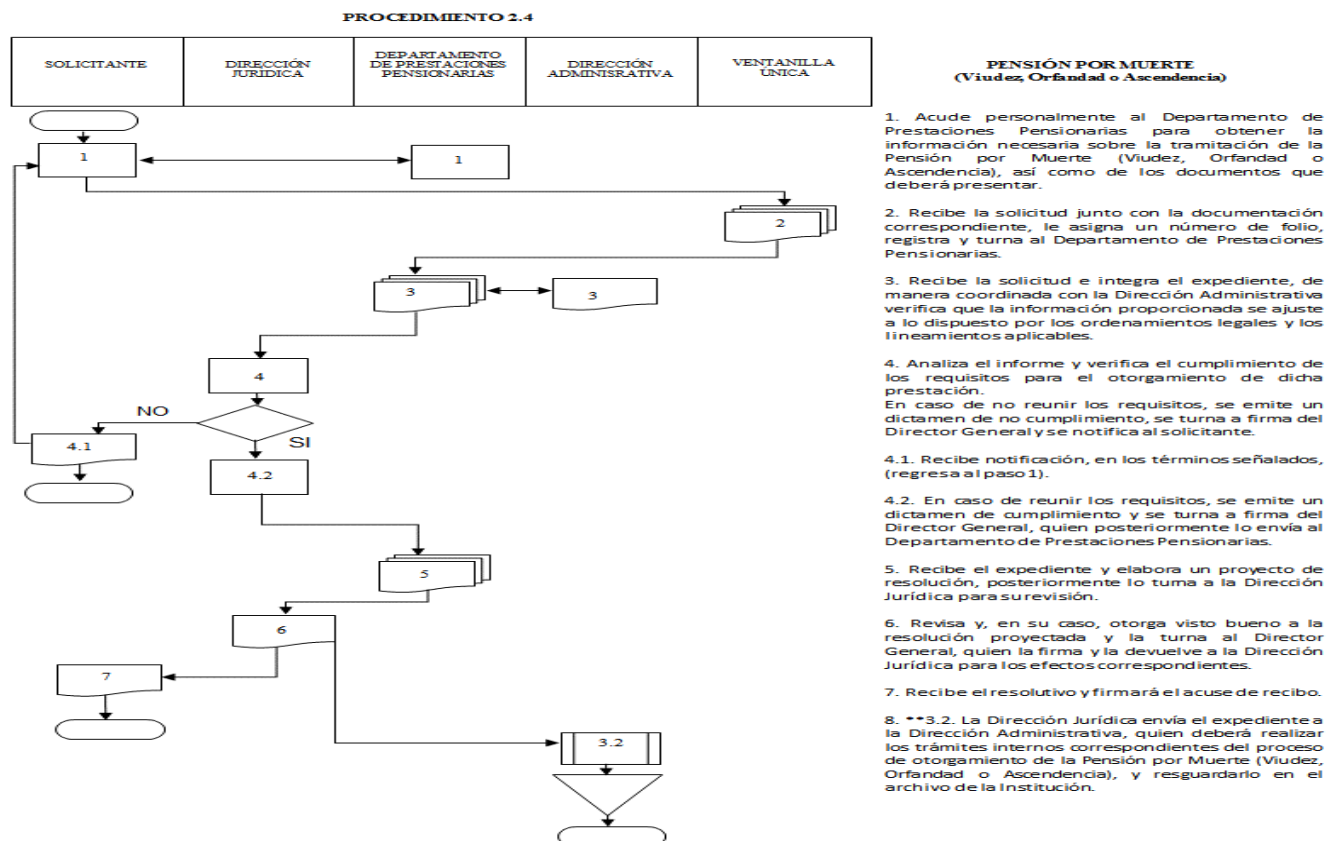
Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Prestaciones Pensionarias para obtener la información necesaria sobre la tramitación de la Pensión por Muerte (Viudez, Orfandad o Ascendencia), así como de los documentos que deberá presentar.
2	Ventanilla Única	Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, le asigna un número de folio, registra y turna al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
3	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe la solicitud e integra el expediente, de manera coordinada con la Dirección Administrativa verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables.
4	Dirección Jurídica	Analiza el informe y verifica el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de dicha prestación. En caso de no reunir los requisitos, se emite un dictamen de no cumplimiento, se turna a firma del Director General y se notifica al solicitante.
4.1	Solicitante	Recibe notificación, en los términos señalados, (regresa al paso 1).

4.2	Dirección Jurídica	En caso de reunir los requisitos, emite un dictamen de cumplimiento y se turna a firma del Director General, quien posteriormente lo envía al Departamento de Prestaciones Pensionarias.
5	Departamento de Prestaciones Pensionarias	Recibe el expediente y elabora un proyecto de resolución, posteriormente lo turna a la Dirección Jurídica para su revisión.
6	Dirección Jurídica	Revisa y, en su caso, otorga visto bueno a la resolución proyectada y la turna al Director General, quien la firma y la devuelve a la Dirección Jurídica para los efectos correspondientes.
7	Solicitante	Recibe el resolutivo y firmará el acuse de recibo.
8 **3.2	Dirección Jurídica- Dirección Administrativa	La Dirección Jurídica envía el expediente a la Dirección Administrativa, quien deberá realizar los trámites internos correspondientes del proceso de otorgamiento de la Pensión por Muerte (Viudez, Orfandad o Ascendencia) y resguardarlo en el archivo de la Institución.

**3.2. Inicio de otro procedimiento, véase Dirección Administrativa.

6) Formatos.

7) Anexo flujograma.



2.5. Certificado del Fondo Mutual (Seguro de Vida).

1) Objetivo.

Proporcionar a los jubilados y pensionados por vejez e invalidez, la información respecto del servicio a que tienen derecho, ya sea la actualización o la suscripción del Certificado del Fondo Mutual.

2) Alcance.

Los jubilados o pensionados por vejez e invalidez y que cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, previa solicitud.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicando la documentación que deberá exhibir.
- Una vez que el solicitante haya reunido los requisitos y presentado su solicitud formalmente, la Institución deberá tramitar la misma, en tiempo y forma de conformidad con la normatividad aplicable.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 63, 64, 65 y 66 de la Ley; 12 del Reglamento de la Ley; 11 del Reglamento Interior, así como en los Lineamientos para el Seguro de Vida y del Fondo Mutual, todos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente al Departamento de Prestaciones Pensionarias para obtener la información necesaria sobre la tramitación del Certificado del Fondo Mutual, así como de los documentos que deberá presentar.
2	Solicitante	Presenta su solicitud junto con la documentación respectiva al personal del Departamento de Prestaciones Pensionarias.
3	Prestaciones pensionarias	Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, e integra el expediente y procede a la elaboración del Certificado del Fondo Mutual y el contrato, posteriormente lo turna a la Dirección Jurídica.
4	Dirección jurídica	Revisa que la designación de los beneficiarios del Certificado del Fondo Mutual coincida con la solicitud y documentación presentada, firma el contrato y lo devuelve al Departamento de Prestaciones Pensionarias con el objeto de recabar la firma del solicitante y entregarla documentación comprobatoria correspondiente.
5	Solicitante	Firma y recibe documentación comprobatoria del Certificado del Fondo Mutual. Asimismo firma acuse de recibo, finalmente el Departamento de Prestaciones Pensionarias resguarda en su archivo el expediente con la solicitud de suscripción del Certificado del Fondo Mutual para los efectos correspondientes.

6) Formatos.

DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIO(S) PARA EL FONDO MUTUAL POR LA CANTIDAD DE \$ 30,000.00

TLAXCALA TLAX. A ____ DE ____ DEL 20 ____.

____ C. _____, por mi propio derecho y sin coacción alguna designo como mi(s) beneficiario(s) a:

	NOMBRE (S) COMPLETO	PARENTESCO	PORCENTAJE
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____

En caso de que alguno (s) del (os) Beneficiario (s) anteriores fallezca designo a

1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____

Si el (os) beneficiario (s) es menor de edad designo como albacea a:

1.	_____	_____	_____
----	-------	-------	-------

DATOS PERSONALES DEL ADHERENTE:

Nombre (s) completo. _____
 Fecha de nacimiento. _____
 Estado civil. _____
 N° de Pensionado. _____
 Domicilio. _____
 Municipio. _____
 Localidad. _____
 Estado. _____
 Código Postal _____
 Sexo. _____
 RFC _____

Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, pagará conforme a la última designación de Beneficiario (s) que obre en poder de esta Institución.

NOMBRE Y FIRMA DEL ADHERENTE.

(En caso de no saber firmar estampará su huella, firmando una persona a su ruego)

Sello de conocimiento de nombramiento de beneficiarios en PCET.

IMPORTANTE

El Adherente debe designar beneficiario (s) en forma clara y precisa, para evitar cualquier incertidumbre sobre el particular.

La designación de beneficiarios atribuye a la persona un derecho propio para el pago del Certificado de Fondo Mutual, de manera que son ineficaces las designaciones para que una persona cobre la suma asegurada y la entregue a otras, por ejemplo: a los hijos menores del Adherente, pues ya quedó establecido quién tramitará la forma de pago en ese caso.

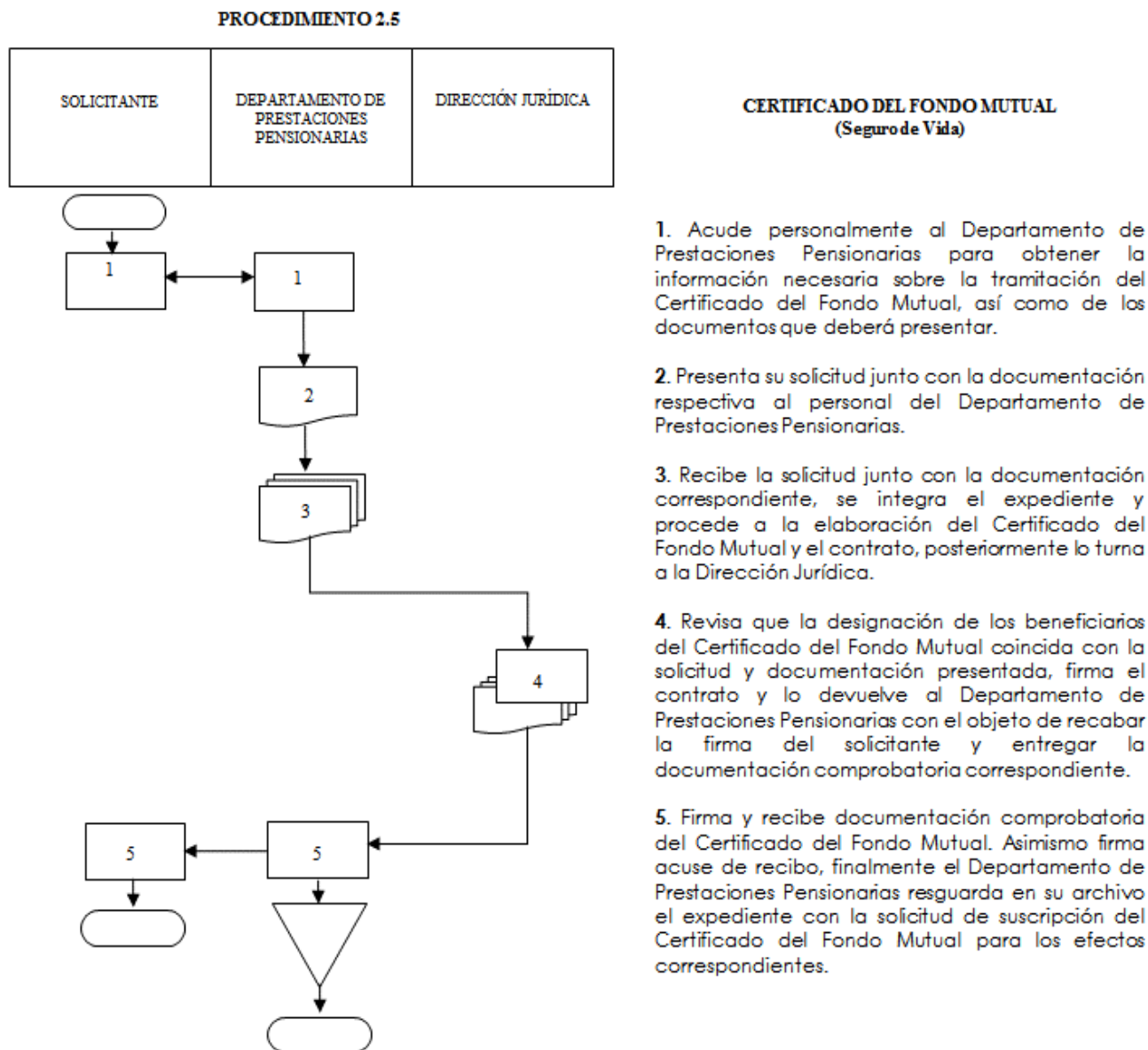
Este documento deberá conservarse en un lugar seguro; es la solicitud y designación de Beneficiario (s) que ha hecho.

DOCUMENTOS QUE DEBERÁN ACOMPAÑAR, JUNTO CON ESTE DOCUMENTO DE SOLICITUD Y DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIO O BENEFICIARIOS PARA EL COBRO DEL CERTIFICADO DEL FONDO MUTUAL.

Certificado del Fondo Mutual.	()
Copia certificada del acta de defunción del Adherente.	()
Copia certificada del acta de nacimiento del Adherente.	()
Credencial del Adherente expedida por la Institución.	()
Copia certificada del acta de nacimiento del (os) Beneficiario (s).	()
Copia de identificación con fotografía vigente (IFE, Cédula Profesional, Pasaporte, Licencia de Manejo) del (os) beneficiario (s).	()
Presentación de la Clave Única de Registro de Población del (os) Beneficiario(s).	()
Clabe, cuenta bancaria y banco.	()

Av. Miguel de Lardizábal y Uribe No. 13 Centro Tlaxcala, Tlax. C.P. 90000 Oficina: 01 (246) 46 20 032

7) Anexo flujograma.



3. Dirección Administrativa.

3.1. Afiliación y expedición de credencial.

1) Objetivo.

Lograr que mediante la asistencia personalizada y un trámite eficaz, se afilien todos los derechohabientes de la Institución, para poder brindarles las prestaciones y servicios establecidos en el artículo 3 de la Ley.

2) Alcance.

Para todos los servidores públicos de los tres poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal que coticen a la Institución, así como también para los jubilados y pensionados por vejez e invalidez, así como a los beneficiarios de todos ellos.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicando la documentación que deberá exhibir.
- Este procedimiento deberá ser expedito con apego a la normatividad aplicable, y el personal encargado brindará un trato eficaz.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en el artículo 17 del Reglamento de la Ley, así como en el Reglamento para la Verificación de la Vigencia de Derechos, ambos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

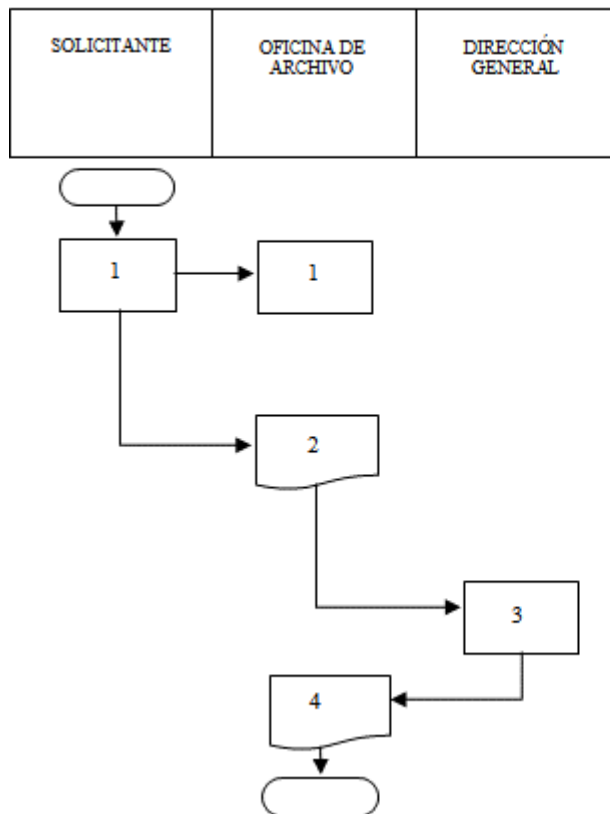
5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente a la Oficina de Archivo de la Institución para obtener la información necesaria sobre tramitación de la afiliación y la expedición de la credencial correspondiente.
2	Oficina de Archivo	Recibe la documentación requerida al solicitante y realiza un cruce de información (resguardada en el archivo de esta Institución), se integra el expediente para la afiliación del solicitante en la Institución; emitiendo la credencial que deberá contener la fotografía del solicitante, y se turna al Director General para firma.
3	Dirección General	Recibe y firma la credencial correspondiente, y la devuelve a la Oficina de Archivo.
4	Oficina de Archivo	Resguarda la credencial hasta que el solicitante acuda a recogerla.

6) Formatos.

7) Anexo flujograma.

PROCEDIMIENTO 3.1



AFILIACIÓN Y EXPEDICIÓN DE CREDENCIAL

1. Acude personalmente a la Oficina de Archivo de la Institución para obtener la información necesaria sobre tramitación de la afiliación y la expedición de la credencial correspondiente.

2. Recibe la documentación requerida al solicitante y realiza un cruce de información (resguardada en el archivo de esta Institución), se integra el expediente para la afiliación del solicitante en la Institución; emitiendo la credencial que deberá contener la fotografía del solicitante, y se turna al Director General para firma.

3. Recibe y firma la credencial correspondiente, y la devuelve a la Oficina de Archivo.

4. Resguarda la credencial hasta que el solicitante acuda a recogerla.

3.2. Alta del Jubilado o Pensionado.

1) Objetivo.

Que la Institución identifique plenamente, al servidor público que ha cotizado, para realizar el cambio de status en los controles internos de la Institución y proporcionarles las prestaciones y servicios a que tienen derecho, aplicando los objetivos de la Institución acatando lo establecido en la normatividad de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala en vigor.

2) Alcance.

Lograr la identificación plena de jubilados y pensionados por parte de la Institución, para proporcionar, en tiempo y forma, las prestaciones y los servicios a que tengan derecho.

3) Políticas de Operación.

- Mediante una eficaz identificación de los jubilados y pensionados, lograr en su momento el adecuado otorgamiento de las prestaciones y servicios que proporciona la Institución.
- Pagar las pensiones en tiempo y forma, y proporcionar los demás servicios con eficacia.

4) Referencia normativa.

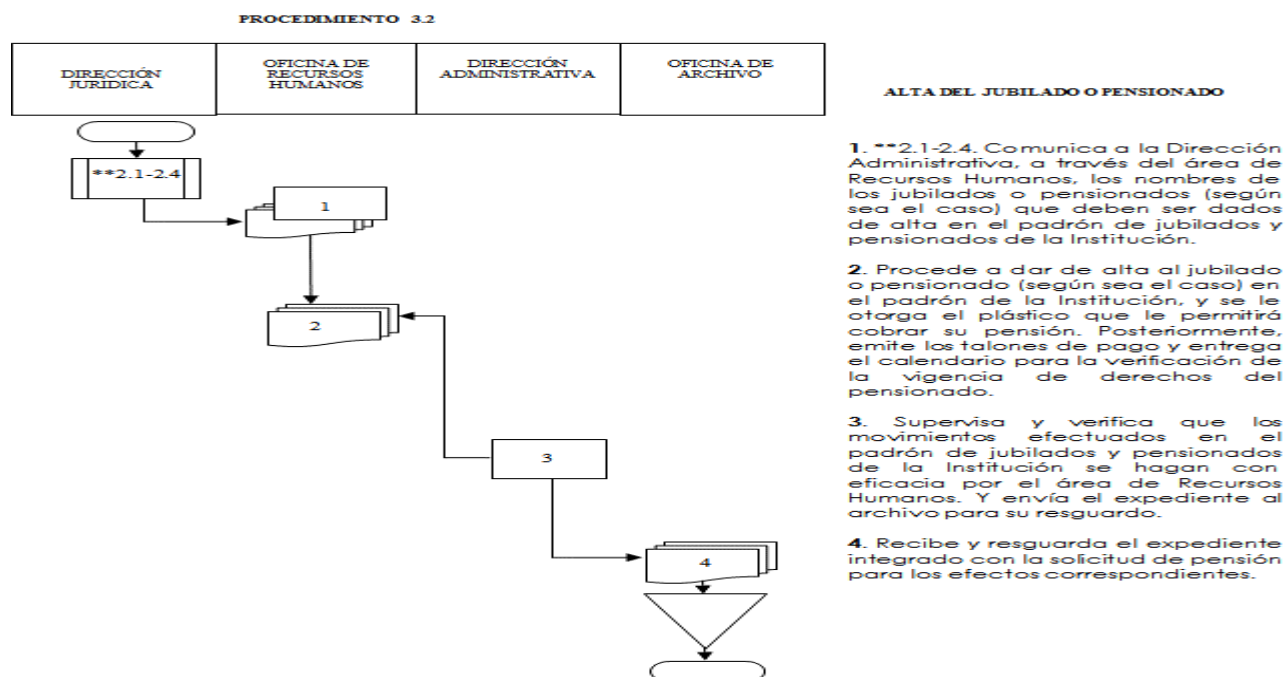
Este procedimiento está sustentado en los artículos 12 y 17 del Reglamento de la Ley, así como en el Reglamento para la Verificación de la Vigencia de Derechos, ambos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Dirección Jurídica 2.1-2.4	Comunica a la Dirección Administrativa, a través del área de Recursos Humanos, los nombres de los jubilados o pensionados (según sea el caso) que deben ser dados de alta en el padrón de jubilados y pensionados de la Institución.
2	Oficina de Recursos Humanos	Procede a dar de alta al jubilado o pensionado (según sea el caso) en el padrón de la Institución, y se le otorga el plástico que le permitirá cobrar su pensión. Posteriormente, emite los talones de pago y entrega el calendario para la verificación de la vigencia de derechos del pensionado.
3	Dirección Administrativa	Supervisa y verifica que los movimientos efectuados en el padrón de jubilados y pensionados de la Institución se hagan con eficacia por el área de Recursos Humanos. Y envía el expediente al archivo para su resguardo.
4	Oficina de Archivo	Recibe y resguarda el expediente integrado con la solicitud de pensión para los efectos correspondientes.

6) Formatos.

7) Anexo flujograma.



3.3. Expedición de constancias de aportaciones.

1) Objetivo.

Proporcionar el documento que acredite que el solicitante cotiza o ha cotizado a Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, para los fines que a este convenga y atender con oportunidad y eficacia las solicitudes sobre el particular que realicen los servidores públicos de los tres Poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal.

2) Alcance.

Para todos los servidores públicos de los tres Poderes del Estado de Tlaxcala, los municipios y las entidades de la administración pública estatal que coticen a la Institución, interesados en obtenerla.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante para que presente su solicitud y documentación respectiva.
- El personal encargado deberá consultar de manera eficiente los controles internos de la Institución para obtener la información correspondiente, previo pago de los derechos en la institución bancaria designada.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 14 fracciones I, II de la Ley; 12 y 13 del Reglamento de la Ley, ambos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente a la Ventanilla Única para obtener la información necesaria sobre la tramitación de esta constancia.
2	Ventanilla Única	Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, le asigna un número de folio, se registra y se turna a la Oficina de Archivo.
3	Oficina de Archivo	Recibe la solicitud, procede a revisar la información que obra en poder de la Institución; elabora el documento correspondiente y turna la constancia respectiva para firma del Director General.
4	Dirección General	Recibe y firma la constancia correspondiente, y la devuelve a la Ventanilla Única.
5	Ventanilla Única	Resguarda la constancia hasta que el solicitante acuda a recogerla, quien firmará el acuse de recibo para su archivo.
6	Oficina de Archivo	Recibe y resguarda el acuse de recibo en el expediente correspondiente.

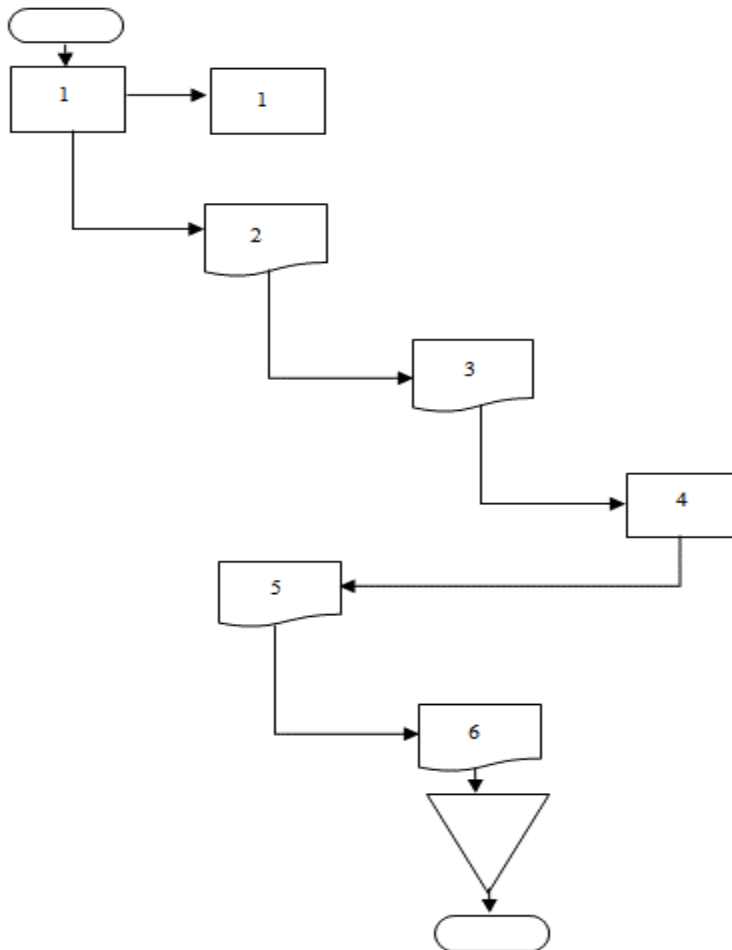
6) Formatos.

7) Anexo flujograma.

PROCEDIMIENTO 3.3

SOLICITANTE	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA DE ARCHIVO	DIRECCIÓN GENERAL
-------------	------------------	--------------------	-------------------

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE APORTACIONES



1. Acude personalmente a la Ventanilla Única para obtener la información necesaria sobre la tramitación de esta constancia.

2. Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, le asigna un número de folio, se registra y turna a la Oficina de Archivo.

3. Recibe la solicitud, procede a revisar la información que obra en poder de la Institución y elabora el documento correspondiente y turna la constancia respectiva para firma del Director General.

4. Recibe y firma la constancia correspondiente, y la devuelve a la Ventanilla Única.

5. Resguarda la constancia hasta que el solicitante acuda a recogerla, quien firmará el acuse de recibo para su archivo.

6. Recibe y resguarda el acuse de recibo en el expediente correspondiente.

3.4. Atención de solicitud de pago póstumo.

1) Objetivo.

Proporcionar la información correspondiente al familiar o la persona que compruebe haberse hecho cargo de los gastos erogados con motivo de la inhumación del jubilado o pensionado por vejez e invalidez, sobre los requisitos necesarios para obtener esta prestación, y en su momento analizar su procedencia con base en la documentación exhibida y la normatividad aplicable.

2) Alcance.

Para el familiar o la persona que compruebe haberse hecho cargo de los gastos erogados con motivo

de la inhumación del jubilado o pensionado por vejez e invalidez, y que cumplan con los requisitos legales.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicando la documentación que deberá exhibir.
- Este procedimiento deberá ser expedito con apego a la normatividad aplicable, y el personal encargado brindará un trato eficaz.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 1, 3 fracción V, 60, 61 y 62 de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente a la Ventanilla Única para obtener la información necesaria sobre la tramitación del pago póstumo.
2	Ventanilla Única	Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, le asigna un número de folio, registra y turna a la Dirección Administrativa.
3	Dirección Administrativa	Recibe la solicitud, revisa la documentación exhibida y verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales aplicables. Posteriormente y previo conocimiento del Director General, se procede a comunicar el movimiento correspondiente al área de Recursos Humanos, así como la orden de pago respectivo. Finalmente envía la solicitud junto con los documentos exhibidos a la Dirección de Finanzas para su resguardo.
4	Dirección de Finanzas	Recibe y resguarda en su archivo el expediente con la solicitud de pago póstumo para los efectos correspondientes.

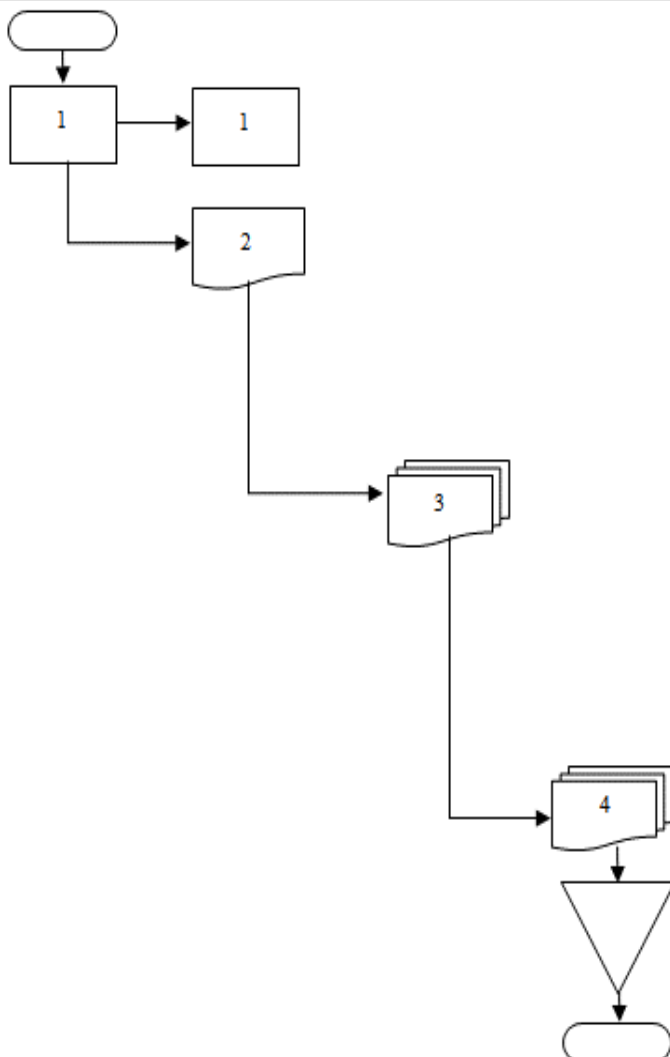
6) Formatos.

7) Anexo flujograma.

PROCEDIMIENTO 3.4

SOLICITANTE	VENTANILLA ÚNICA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE FINANZAS
-------------	------------------	--------------------------	-----------------------

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PAGO PÓSTUMO



1. Acude personalmente a la Ventanilla Única para obtener la información necesaria sobre la tramitación del pago póstumo.

2. Recibe la solicitud junto con la documentación correspondiente, le asigna un número de folio, se registra y se turna a la Dirección Administrativa.

3. Recibe la solicitud, revisa la documentación exhibida y verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales aplicables. Posteriormente y previo conocimiento del Director General, se procede a comunicar el movimiento correspondiente al área de Recursos Humanos, así como la orden de pago respectivo. Finalmente envía la solicitud junto con los documentos exhibidos a la Dirección de Finanzas para su resguardo.

4. Recibe y resguarda en su archivo el expediente con la solicitud de pago póstumo para los efectos correspondientes.

3.5. Atención a la solicitud de pago del Fondo Mutual (Seguro de Vida).

1) Objetivo.

Proporcionar información a los beneficiarios sobre los requisitos necesarios para obtener el pago del Fondo Mutual (Seguro de Vida), analizar su procedencia con base en la documentación exhibida y la normatividad aplicable.

2) Alcance.

Para él o los beneficiarios designados por el jubilado o pensionado por vejez e invalidez que cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable.

3) Políticas de Operación.

- Proporcionar información concisa y atención personalizada al solicitante indicando la documentación que deberá exhibir.
- Este procedimiento deberá ser expedito con apego a la normatividad aplicable, y el personal encargado brindará un trato humano y eficaz.

4) Referencia normativa.

Este procedimiento está sustentado en los artículos 1, 3 fracción VI, 63, 64, 65 y 66 de la Ley, así como en los Lineamientos para el Seguro de Vida y del Fondo Mutual, ambos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

5) Procedimiento.

Paso	Responsable	Detalle de la actividad
1	Solicitante	Acude personalmente a Ventanilla Única para obtener la información necesaria sobre la tramitación del pago del Fondo Mutual (Seguro de Vida).
2	Dirección Administrativa- Dirección Jurídica	Recibe la solicitud, registra, revisa la documentación exhibida y de manera coordinada con la Dirección Jurídica verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables. Previo conocimiento del Director General, se procede a comunicar la orden de pago respectivo. Finalmente envía la solicitud junto con los documentos exhibidos a la Dirección de Finanzas para su resguardo.
3	Dirección de Finanzas	Recibe y resguarda en su archivo el expediente con la solicitud de pago del Fondo Mutual para los efectos correspondientes.

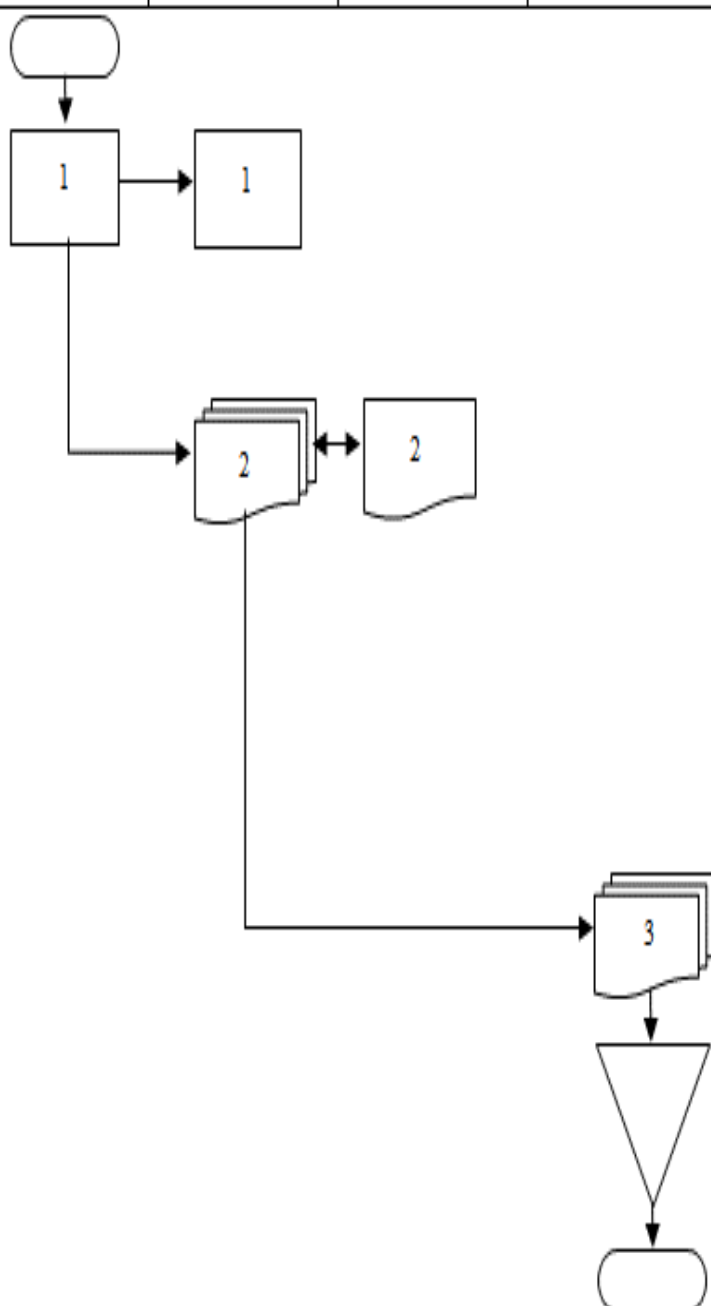
6) Formatos.

7) Anexo flujograma.

PROCEDIMIENTO 3.5

SOLICITANTE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN JURÍDICA	DIRECCIÓN DE FINANZAS
-------------	--------------------------	--------------------	-----------------------

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PAGO DEL FONDO MUTUAL (Seguro de Vida)



1. Acude personalmente a la Dirección Administrativa para obtener la información necesaria sobre la tramitación del pago del Fondo Mutua (Seguro de Vida).

2. Recibe la solicitud, registra, revisa la documentación exhibida y de manera coordinada con la Dirección Jurídica verifica que la información proporcionada se ajuste a lo dispuesto por los ordenamientos legales y los lineamientos aplicables. Previo conocimiento del Director General, se procede a comunicar la orden de pago respectivo.

Finalmente envía la solicitud junto con los documentos exhibidos a la Dirección de Finanzas para su resguardo.

3. Recibe y resguarda en su archivo el expediente con la solicitud de pago del Fondo Mutua para los efectos correspondientes.

6. Glosario de Términos.

Fondo de Pensiones Civiles: El fondo al que se refiere el artículo 18 de la Ley.

Fondo para Seguro de Vida: El fondo al que se refiere el artículo 64 de la Ley.

Fondo para Créditos: El fondo al que se refiere el artículo 67 de la Ley.

Institución: A la que se refiere el artículo 2 de la Ley, que es Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Jubilado: Aquella persona a que se refiere la fracción X del artículo 4 de la Ley.

Ley: Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala, mediante el decreto número 196, de fecha veinticinco de octubre de dos mil trece.

Ley de Entidades Paraestatales: Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala.

Lineamientos de Crédito: Los lineamientos que establecen el destino del crédito, el plazo, el monto máximo del crédito por cada tipo de destino y las formas de garantizar los créditos, a los jubilados, pensionados y servidores públicos de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Lineamientos para el Otorgamiento y Recuperación de Crédito: Los lineamientos para el otorgamiento y recuperación de Crédito de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala, otorgados a los servidores públicos, jubilados y pensionados de la Institución, así como para el intercambio de información sobre créditos, saldos y pagos entre ésta y las citadas dependencias y entidades públicas.

Lineamientos para el Otorgamiento de Pensión: Los lineamientos para el Otorgamiento de Pensión de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Lineamientos para el Seguro de Vida y del Fondo Mutual: Los lineamientos para el Seguro de Vida y del Fondo Mutual de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Lineamientos de Inversión: Los Lineamientos de la Inversión de las Reservas del Fondo de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Lineamientos para el Adecuado Funcionamiento: Los Lineamientos para el Adecuado Funcionamiento de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Pensionado: Aquella persona a la que se refiere la fracción XII del artículo 4 de la Ley.

Reglamento Interior: El Reglamento Interior de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Reglamento de la Ley: El Reglamento de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Reglamento para la Verificación de Vigencia de Derechos: El Reglamento para la Verificación de Vigencia de Derechos de los pensionados de Pensiones Civiles del Estado de Tlaxcala.

Servidor Público: La persona física que realiza un trabajo personal subordinado, desempeñando un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública estatal o municipal y como contraprestación recibe un salario por parte de dicha Administración.

Unidades Administrativas: Las diferentes Direcciones que integran a la Institución.

Ventanilla Única: La ventanilla única de atención a pensionados y público en general.

* * * * *

PUBLICACIONES OFICIALES

* * * * *

Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Tomo XCV, Segunda Época, No. 8 Primera Sección, de fecha 24 de febrero de 2016.