



**Dirección General de Recursos Humanos**  
**Dirección de Relaciones Laborales**  
**Proceso: Administración de Recursos Humanos**  
**Subproceso: Relaciones Laborales**  
**Procedimiento: Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV**  
**(ARH-RL-P-03)**

**CONTENIDO**

- I. Descripción
  - Objetivo
  - Alcance
  - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
  - Descripción de actividades
  - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Atención a usuarios
- VI. Preguntas frecuentes
- VII. Entradas y salidas
- VIII. Histórico de revisiones
- IX. Firmas de autorización
- X. Anexos
- XI. Créditos



## I. Descripción

### Objetivo

Brindar asesoría a las personas titulares de las dependencias y entidades académicas de las 5 regiones que integran esta Casa de Estudios respecto a los procedimientos y trámites establecidos para la atención de las necesidades institucionales y de personal Administrativo, Técnico y Manual.

Dar trámite y respuesta a las peticiones e inconformidades planteadas por el Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana SETSUV y por los responsables de las dependencias y entidades académicas de las 5 regiones que integran esta Casa de Estudios.

### Alcance

Aplicable a las autoridades de las dependencias y entidades académicas de las 5 regiones que integran esta Casa de Estudios, a la Dirección de Personal y a los integrantes de la Comisión de Cargas de Trabajo por parte de la UV, desde la recepción de la petición, queja o inconformidad en la Oficialía de partes de la Dirección General de Recursos Humanos, hasta concluir la diligencia del oficio por el cual se da la respuesta correspondiente.

### Definiciones y terminología

**Adscripción:** Entidad académica o dependencia, donde presta sus servicios el trabajador administrativo, técnico y manual.

**Autoridades universitarias:** Son autoridades universitarias, aquellas a quienes les otorga tal carácter la Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana.

**Catálogo General de Puestos:** Documento pactado con fecha 30 de agosto de 1977, en el que se definen las funciones, requisitos, responsabilidades, etc., para cada puesto, que contiene asimismo el tabulador de sueldos de los trabajadores de la UV.

**Cláusula:** Estipulación contenida en el Contrato Colectivo de Trabajo.

**Carga de Trabajo:** Conjunto de actividades que debe desempeñar un trabajador conforme a lo dispuesto en el profesigramas de su puesto durante su jornada de trabajo.

**Comisión Mixta Paritaria de cargas de trabajo con carácter permanente:** Se integra con cuatro representantes de la UV y cuatro representantes del Sindicato; y sus acuerdos y resoluciones serán obligatorios para ambas partes, y de inmediata aplicación para la UV.

**Contrato colectivo de trabajo del personal administrativo, técnico y manual:** documento normativo firmado entre la representación legal de la Universidad Veracruzana y el Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana (SETSUV) que regula las relaciones de trabajo entre la Institución y los trabajadores administrativos, técnicos y manuales.





**Dependencia:** Unidades docentes o de investigación, Interdisciplinarias, Multidisciplinarias, Secretarías de Administración y Finanzas Regionales, Facultades, Escuelas, Direcciones Generales de Servicio, Instituto y todo centro de trabajo de la Universidad que existan o sean creados en el futuro.

**DRL:** Dirección de Relaciones Laborales

**DGRH:** Dirección General de Recursos Humanos.

**DP:** Dirección de Personal.

**Estudio de Valoración de Cargas Trabajo:** Conjunto de técnicas que pueden aplicarse para la medición de trabajos o tiempos de trabajo, y determina la cantidad de personal necesario para la eficiente realización de las funciones asignadas.

**Estatuto General (EG):** Ordenamiento jurídico aprobado por el H. Consejo Universitario General que contiene las normas de organización y funcionamiento de la Universidad.

**Hermes:** Sistema de Administración y Seguimiento de Correspondencia.

**Inconformidad:** Queja o reclamo, es la expresión forma de un conflicto desacuerdo u oposición del trabajador y/o Sindicato o responsable de dependencia o entidad académica, relacionada con la prestación de sus servicios, sus condiciones de trabajo o desavenencias con su jefe inmediato, autoridades, personal académico y/o confianza.

**Institución:** La Universidad Veracruzana, Universidad o UV.

**Ley Federal del Trabajo:** Ley general reglamentaria del artículo 123 constitucional que contiene el conjunto de disposiciones legales y procedimentales que regula las relaciones obrero-patronales y los aspectos normativos en la materia de trabajo.

**Ley Orgánica (LO):** Ordenamiento jurídico que establece y determina la organización y funcionamiento de la Universidad para que pueda alcanzar sus fines esenciales.

**Plaza tabulada:** Plaza considerada en las listas de plazas asignadas presupuestalmente a cada dependencia, de los puestos establecidos en el Catálogo General de Puestos.

**Trabajador administrativo, técnico y manual:** Persona que presta a la Universidad Veracruzana un servicio personal realizando las funciones del profesiograma del puesto contenidas en el Catálogo General de Puestos pactados entre representantes de la Institución y SETSUV.

**Trabajadores de base:** Son aquellos que desempeñan actividades administrativas, técnicas o manuales, de carácter permanente para el desarrollo normal de las funciones de la Universidad con excepción de los de confianza.



**Trabajadores por obra y/o tiempo determinado:** Son aquellos que se contratan para satisfacer necesidades eventuales de servicio, especificando tiempo de contratación, debiendo prorrogarse su relación individual de trabajo por todo el tiempo que subsistan las causas que dieron origen a su contratación.

**Trabajadores suplentes:** Son aquellos que sustituyen temporalmente a los trabajadores en su ausencia.

**Sindicato:** Es la asociación de trabajadores o patrones, constituida para el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses.

**SETSUV:** Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana

**Solicitud:** Manifestación escrita de lo que espera obtener el Sindicato y/o responsable de dependencia o entidad académica.

## II. Políticas

1. Toda respuesta está apegada a las disposiciones normativas establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Administrativo, Técnico y Manual, en la Ley Federal del Trabajo y los ordenamientos legales aplicables al caso.
2. La petición o solicitud de personal, inconformidad o queja puede ser presentada por el Sindicato o por las autoridades responsables de las dependencias y entidades académicas de las 5 regiones que integran la Universidad.
3. La petición o solicitud de personal e inconformidad y/o queja debe presentarse vía telefónica o por escrito con firma autógrafa de la representación sindical; por escrito con firma autógrafa, vía correo electrónico institucional o HERMES por las autoridades de las dependencias y entidades académicas de las 5 regiones que integran la Universidad.
4. La solicitud de personal de intendencia para cubrir necesidades por obra y/o tiempo determinado, eventos autofinanciables, exceso de trabajo, etc., debe enviarse por la autoridad responsable con quince días de anticipación a la fecha en que requiere atender la necesidad, la misma debe incluir los horarios y días en que se utilizarán los espacios solicitados y anexar copia del plano donde aparezcan debidamente marcados.
5. La Dirección de Relaciones Laborales tratándose de peticiones, inconformidades o quejas, de forma expedita debe remitir a los responsables de las dependencias y/o entidades académicas las inconformidades o quejas formuladas vía telefónica o por escrito por el SETSUV para que, de conformidad con las atribuciones que tienen conferidas en el *Estatuto General* de la Institución, hagan llegar los comentarios respecto al señalamiento de los trabajadores administrativos, técnicos y manuales y representantes del SETSUV.
6. Los responsables de las entidades académicas o dependencias deben de informar a la Dirección General de Recursos Humanos, de la modificación, remodelación, transformación,



construcción de algún espacio o cambio de domicilio, con el fin de analizar la necesidad de personal para su atención.

7. La Dirección de Relaciones Laborales debe comunicar al SETSUV por escrito las respuestas a las inconformidades y/o quejas formuladas vía telefónica o por escrito.
8. La Dirección de Relaciones Laborales tratándose de atención de limpieza de espacios de nueva creación, transformación y/o remodelación de forma inmediata debe informar mediante oficio a la Dirección de Personal el dictamen que emite la Comisión de Cargas de Trabajo y/o Mixta de Cargas de Trabajo UV-SETSUV, para que por oficio solicite al Sindicato el personal que se justifica y requiere para atender las necesidades de personal.
9. La Dirección de Relaciones Laborales debe comunicar por oficio al SETSUV las peticiones que formulan las personas titulares de las dependencias y entidades académicas que integran la Institución o autoridades responsables, y solicitar que intervenga ante los trabajadores administrativos, técnicos y manuales el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la Institución para la atención de las necesidades institucionales y/o que se abstengan de las conductas en que incurrir.

### III. Desarrollo

#### Descripción de actividades

##### **Personal administrativo de ventanilla única de la Oficialía de Partes de la DGRH**

1. Recibe oficio del SETSUV y/o autoridad responsable de dependencia o entidad académica, verifica anexos; registra en el Sistema Integral de Correspondencia de la DGRH, turna en físico a la DRL.

##### **Secretaria Ejecutiva de la DRL**

2. Recibe el oficio de petición, inconformidad o queja, verifica anexos, registra en el Sistema de correspondencia de la DRL y lo turna al titular de la Dirección de Relaciones Laborales.

##### **Directora de Relaciones Laborales**

3. Recibe y asigna el oficio de petición, inconformidad o queja para su atención a la Analista de asesoría laboral- atención y trámite de inconformidades SETSUV.

##### **Analista de Asesoría laboral-Atención y trámite de inconformidades SETSUV**

4. Recibe la petición, inconformidad o queja.
5. Envía vía correo electrónico a la persona titular de la dependencia y/o entidad académica la petición, inconformidad o queja o autoridad responsable y solicita haga llegar los comentarios respecto a lo señalado por los trabajadores, así como las evidencias para la solventación correspondiente.



6. Tratándose de espacios de aseo remite a los integrantes de la Comisión de Cargas de Trabajo por parte de la Institución para que de acuerdo a los criterios pactados procedan al análisis y emitan el dictamen correspondiente.
7. Recaba la información y documentación (evidencias fotográficas, actas, reportes, etc), para dar respuesta al Sindicato y/o autoridad responsable de la dependencia o entidad académica.
8. De ser necesario, establece medidas y términos para atender el planteamiento.
9. Elabora el oficio de respuesta al Sindicato y/o autoridad responsable de la dependencia y/o entidad académica, para la atención correspondiente.
10. Analiza que dependencia está relacionada en la atención del asunto y proyecta el o los oficios para atención correspondiente.
11. De forma específica proyecta oficio dirigido a la DP para la solicitud de personal por obra y/o tiempo determinado al SETSUV acorde al dictamen que emitan los integrantes de la Comisión de Cargas de Trabajo por parte de la UV o Mixta de Cargas de Trabajo UV-SETSUV.

#### **Directora de Relaciones Laborales**

12. Valida como instancia final los oficios de respuesta a SETSUV o autoridades responsables de dependencias y/o entidades académicas, verifica que se da la solución o alternativas de solución a las peticiones de personal, inconformidades o quejas formuladas y se cumplen las formalidades y términos, para evitar incurrir en señalamientos de violación al Contrato Colectivo de Trabajo o inconformidades de la comunidad universitaria.

#### **Analista de Asesoría laboral-Atención y trámite de inconformidades SETSUV**

13. Remite al SETSUV las respuestas de peticiones, inconformidades o quejas formuladas, y recaba el sello acuse de recibo; a la Dirección de Personal a través de la Oficialía de partes de la DGRH. A las autoridades responsables de dependencias y/o entidades académicas, vía correo electrónico y/o HERMES.
14. Tratándose de atención de necesidades entrega en la Dirección de Personal el oficio correspondiente y recaba el sello de acuse de recibo.

#### **Directora de Personal**

15. Emite oficio al SETSUV por el cual solicita el personal por obra y/o tiempo determinado que se justifica y requiere para la atención de las necesidades institucionales.

#### **Secretaria ejecutiva de la DRL**

16. Recibe del personal administrativo de la ventanilla única de Oficialía de partes de la DGRH la copia de conocimiento por la cual la Dirección de Personal solicita al SETSUV el personal por obra y/o tiempo determinado.

#### **Analista de Asesoría laboral-Atención y trámite de inconformidades SETSUV**



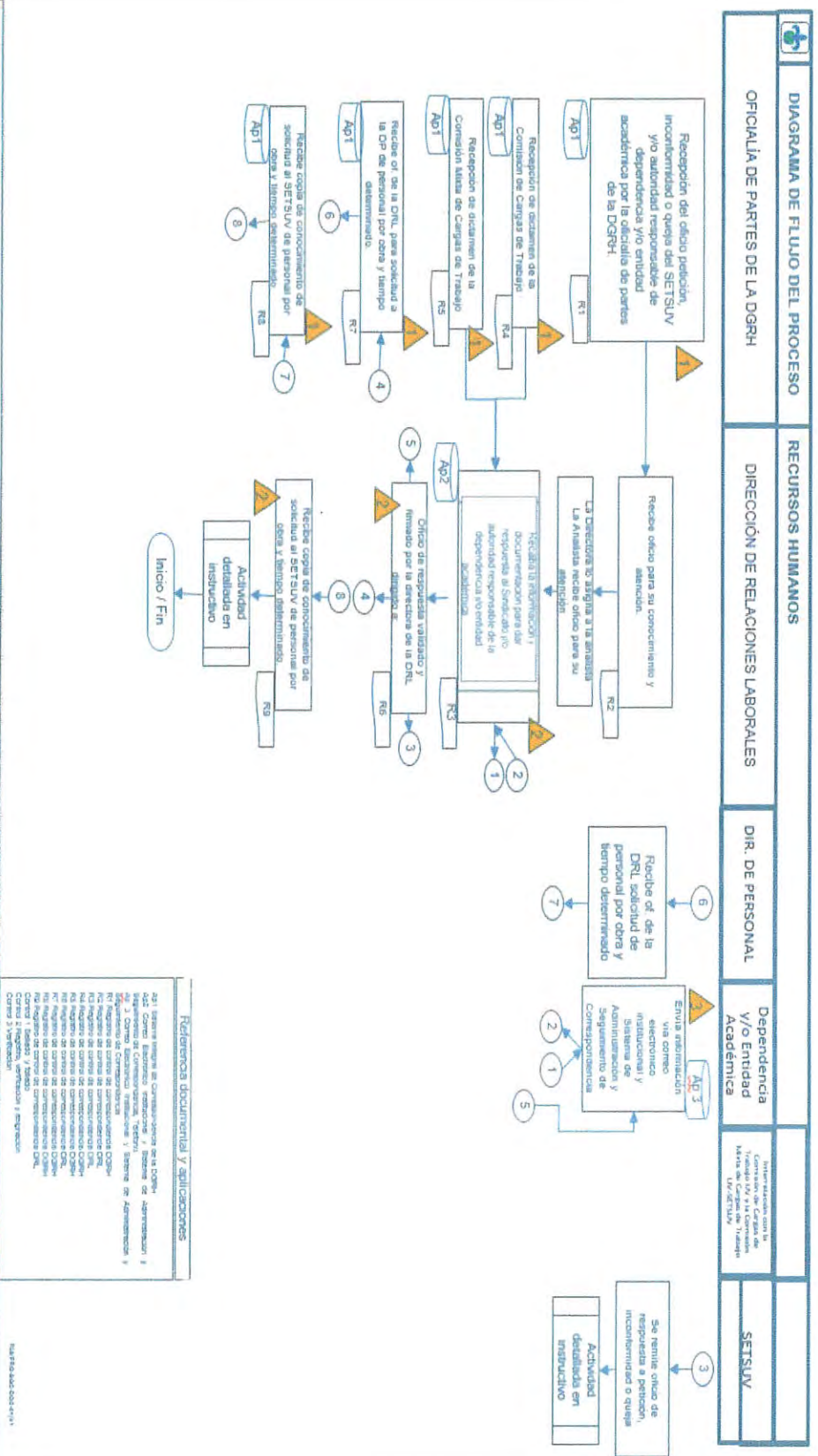
17. Escanea y resguarda en un archivo digital.
18. Integra en el expediente de la dependencia y/o entidad académica la copia por la cual la Dirección de Personal solicita al SETSUV el personal por obra y/o tiempo determinado que se justifica y requiere para la atención de las necesidades institucionales

**FIN**

1-1



# Diagrama de Flujo



Inicio / Fin	Actividad del proceso	R1 o F1 Regajo / Formas	Actividad detallada en instructivo	Interrelación con otro proceso	Control	Ap1 Adhesión T1	Conector 1	Conector de pagos	Flujo
--------------	-----------------------	-------------------------	------------------------------------	--------------------------------	---------	-----------------	------------	-------------------	-------

**Referencia documental y aplicaciones**

01 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 02 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 03 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 04 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 05 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 06 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 07 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 08 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 09 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 10 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 11 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 12 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 13 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 14 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 15 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 16 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 17 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 18 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 19 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 20 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 21 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 22 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 23 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 24 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 25 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 26 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 27 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 28 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 29 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 30 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 31 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 32 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 33 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 34 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 35 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 36 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 37 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 38 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 39 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 40 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 41 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 42 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 43 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 44 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 45 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 46 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 47 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 48 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 49 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 50 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 51 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 52 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 53 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 54 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 55 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 56 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 57 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 58 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 59 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 60 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 61 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 62 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 63 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 64 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 65 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 66 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 67 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 68 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 69 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 70 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 71 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 72 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 73 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 74 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 75 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 76 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 77 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 78 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 79 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 80 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 81 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 82 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 83 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 84 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 85 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 86 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 87 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 88 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 89 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 90 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 91 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 92 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 93 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 94 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 95 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 96 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 97 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 98 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 99 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH  
 100 Sistema Interno de Correspondencia de la DGRH





#### IV. Referencias

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
2. Contrato Colectivo de Trabajo SETSUV 2020-2022  
<http://colaboracion.uv.mx/abogado/normatividad/documentos/SETSUV-2020-2022.pdf>
3. Catálogo General de Puestos SETSUV  
<https://www.uv.mx/orgmet/cat-pues/>
4. Estatuto General UV  
<https://www.uv.mx/legislacion/files/2020/03/Estatuto-General-UV-2020.pdf>
5. Ley Federal del Trabajo  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft.htm>
6. Ley Orgánica UV  
<https://www.uv.mx/legislacion/files/2019/04/Ley-Organica-Universidad-Veracruzana-reimpresion2017.pdf>

#### V. Atención a usuarios

Lomas del Estadio S/N. Edificio A Piso PB  
Colonia Zona Universitaria  
C.P. 91090 Xalapa, Veracruz, México.  
Conmutador: (228) 842-17-00, (228) 842-27-00  
Extensiones: 12755

#### VI. Preguntas frecuentes

1. ¿Qué trámite debo realizar para solicitar la atención de espacios de nueva creación, transformación y/o remodelación?  
R. Por oficio, vía correo electrónico institucional y/o HERMES debe enviar a la Dirección General de Recursos Humanos y/o Relaciones Laborales la información correspondiente a la creación, transformación y/o remodelación de espacios solicitando personal para su atención.
2. ¿Qué debo hacer ante el incumplimiento de la jornada laboral y/o de las funciones, actividades o carga de trabajo?  
R. Informar por escrito, vía correo electrónico institucional y/o HERMES de la conducta en que incurre el trabajador con la finalidad de que se le brinde la asesoría correspondiente para comunicar al SETSUV lo procedente solicitando su intervención ante los trabajadores y/o actuar en consecuencia conforme a la norma.
3. ¿Qué hacer si el SETSUV no envía al personal suplente y/o por obra y/o tiempo determinado que solicitado por la Dirección de Personal?  
R. Debe informar a la Dirección de Personal por oficio, correo electrónico institucional y/o HERMES la no atención de las necesidades institucionales, cobertura de plazas vacantes temporales y/o definitivas.





### VII. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
I. El SETSUV, autoridades responsables de dependencia y/o entidad académica, Dirección de Personal, Comisión de Cargas de Trabajo y/o Mixta de Cargas de Trabajo UV-SETSUV.	I. Los Oficios deben ser emitidos por el SETSUV, autoridades responsables de dependencia y/o entidad académica, Comisión de Cargas de Trabajo y/o Mixta de Cargas de Trabajo UV-SETSUV. Correos electrónicos,	I. SETSUV, Dirección de Personal y/o autoridades responsables de dependencias y/o entidades académicas, en relación a espacios de aseo oficio de CCTUV	Tratándose de atención de necesidades de personal: Se envía oficio a la DP para la solicitud correspondiente al SETSUV,  Tratándose de quejas o inconformidades se envía oficio de respuesta al sindicato.

### VIII. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
0			

### IX. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 L.C. Rosa Aidé Villalobos Betancourt  Directora General de Recursos Humanos	 Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino  Secretaria de Administración y Finanzas	16/03/2023	16/03/2023

### X. Anexos



## XI. Créditos

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo del personal de la Dirección de Relaciones Laborales dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos con el apoyo de la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluido y autorizado el 16 de marzo del 2023, para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino  
Secretaria de Administración y Finanzas

L.C. Rosa Aidé Villalobos Betancourt  
Directora General de Recursos Humanos

Mtra. Sandra Rodríguez José  
Directora de Relaciones Laborales

Lic. José Julián Perea Contreras  
Jefe del Departamento de Asesoría y  
Procedimientos Laborales

Lic. María Guadalupe Vázquez Castillo  
Jefa del Departamento de Asuntos Técnicos  
DGRH

C. Damiana Zamora Jackson  
Analista de Asesoría laboral-Atención y trámite  
de inconformidades SETSUV

Mtra. Norma A. Lagunés López  
Encargada de la Dirección de Planeación  
Institucional

Ing. Álvaro Gabriel Hernández  
Director de la Unidad de Organización y  
Métodos (UOM)

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM  
C.P. Marisela Gómez Girón  
Lic. Elisa Sáiz Bonilla  
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.

