



Universidad Veracruzana

Dirección General de Recursos Humanos
Dirección de Relaciones Laborales

**Manual para la Asesoría, Atención
de Necesidades Institucionales y
Trámite de Inconformidades o
quejas SETSUV
(ARH-RL-M-02)**

02 de agosto de 2023

Dirección General de Recursos Humanos
Dirección de Relaciones Laborales

Lomas del Estadio S/N, Edificio A, Planta Baja, C.P. 91090
Xalapa, Veracruz, MÉXICO

Conmutador: (228) 842-17-00
Extensión: 12755

Mtra. Sandra Rodríguez José
sanrodriguez@uv.mx

CONTENIDO

I. Descripción

Objetivo

Alcance

Definiciones y terminología

II. Contenido

Asesoría laboral para la atención de necesidades institucionales y trámite de inconformidades o quejas SETSUV

1. Requisitos que deberán contener los oficios de petición o inconformidad para que puedan ser atendidos, por parte de la dirección de relaciones laborales
2. Elementos a considerar en el análisis de la petición, inconformidad o queja que se recibe del SETSUV
3. Partes Involucradas
4. Criterios a Aplicar para la Atención de Necesidades Institucionales, Quejas o Inconformidades SETSUV

III. Referencias

IV. Histórico de revisiones

V. Firmas de autorización

VI. Créditos



I. Descripción

Objetivo

Proveer información necesaria al peticionario para la solicitud de asesoría laboral, atención de necesidades institucionales así como, para el trámite de inconformidades o quejas **relacionadas con el personal administrativo, técnico y manual**, que permita realizar la gestión de la atención de las necesidades y dar respuesta a los diversos planteamientos que formule el Sindicato de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana (SETSUV).

Alcance

El alcance de este instrumento aplica a los titulares de entidades académicas, las autoridades de dependencias, dirección de personal, y comisión de cargas de trabajo de la Universidad Veracruzana y analistas de **asesoría laboral en la atención de necesidades institucionales y trámite de inconformidades o quejas SETSUV.**

Definiciones y terminología

Adscripción: Dependencia donde presta sus servicios el trabajador administrativo, técnico y manual.

Autoridades universitarias: Son autoridades universitarias, aquellas a quienes se les da tal carácter en la Constitución Política del Estado y la Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana.

Catálogo General de Puestos: Es el 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 profesiograma de su puesto durante su jornada de trabajo.

Comisión Mixta Paritaria de cargas de trabajo: 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 (CCTPATM): órgano normativo que regula las relaciones de trabajo entre la Institución y sus trabajadores, pactado con la Organización Sindical SETSUV que representa el mayor interés laboral y profesional de 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): instrumento 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: conjunto de disposiciones legales que regulan las relaciones obrero patronales

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: Es la 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 el trabajador académico.

II. Contenido

Asesoría laboral para la atención de necesidades institucionales y trámite de inconformidades o quejas SETSUV

1. Requisitos que deberán contener los oficios de petición o inconformidad para que puedan ser atendidos, por parte de la dirección de relaciones laborales

- ☞ Estar firmado por **los titulares de entidades académicas o las autoridades de dependencias**, dirigido a la titular de la dirección general de recursos humanos, por el cual, se solicite la intervención de la Dirección de Relaciones Laborales para la atención de las necesidades institucionales o intervención ante el Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana (SETSUV), el oficio expresando de manera clara y precisa la justificación de la petición, deberá ser entregado vía Sistema de Administración Seguimiento de Correspondencia (Hermes).
- ☞ Oficio de petición de personal del titular de la entidad académica o dependencia, presentando las evidencias o documentación soporte (fotográficas, actas, reportes, escritos, facturas, etc.), que justifiquen debidamente el uso y actividades que se realizarán en los espacios que requieren atención, especificar nombre completo y correcto de los espacios o áreas en que requiere el servicio: tratándose de espacios que serán ocupados para proyectos autofinanciables el titular de la entidad académica o dependencia a través de la administración, deberá considerar el costo anual de la plaza dentro del presupuesto de la entidad académica o dependencia por el periodo o periodos específicos que se requiera atender la petición.
- ☞ Oficio de inconformidad del titular de la entidad académica o dependencia, adjuntando las evidencias o documentación soporte (fotográficas, actas, reportes, escritos, facturas, etc.), que sustente la situación que expone.
- ☞ Oficio del Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana (SETSUV), debe estar firmado por los representantes del SETSUV y acompañado del escrito de inconformidad o queja del (los) trabajador(es) y de las evidencias o documentación relativas al mismo.

2. Elementos a considerar en el análisis de la petición, inconformidad o queja que se recibe del SETSUV.

- ☞ Analizar en qué consiste la petición, inconformidad o queja
- ☞ Corroborar la veracidad y certeza de la información y documentos presentados por el titular, administrador o personal habilitado para realizar las funciones de administración en la entidad académica o dependencia, Dirección de Personal o Comisión de Cargas de Trabajo por parte de la UV, en relación a la queja o inconformidad formulada por el SETSUV.
- ☞ Corroborar la veracidad y certeza de la información y documentos presentados por el titular, administrador o personal habilitado para realizar las funciones de administración en la entidad académica o dependencia, Dirección de Personal o Comisión de Cargas de Trabajo por parte de la UV, y que cumpla con los lineamientos establecidos en las circulares, criterios, convenios y acuerdos formalizados para la atención de necesidades institucionales.
- ☞ Solicitar por oficio, que se remitirá a través del Sistema de Administración y Seguimiento de Correspondencia (Hermes), al titular de la dependencia o entidad académica, la información, evidencias y documentos necesarios para dar respuesta a la queja o inconformidad presentada por el SETSUV.
- ☞ Solicitar por oficio al SETSUV, vía correo electrónico institucional o a través del sistema a la Comisión de Cargas de Trabajo o Dirección de Personal, emitan las manifestaciones que estimen pertinentes y las probanzas con las que cuentan al respecto a la petición o inconformidad formulada por la autoridad responsable de la dependencia o entidad académica.
- ☞ Verificar que el dictamen emitido por la Comisión Mixta Paritaria de Cargas de Trabajo se encuentre apegado a los criterios pactados con el SETSUV.
- ☞ Recabar la información necesaria para dar respuesta a la petición, inconformidad o queja formulada por la autoridad responsable de la dependencia o entidad académica, SETSUV, Dirección de Personal, Comisión Mixta Paritaria de Cargas de Trabajo, sustentada la respuesta en los lineamientos, circulares, legislación universitaria, Contrato Colectivo de Trabajo, convenios y acuerdos suscritos por representantes de la UV y el SETSUV, Ley Federal del Trabajo y normatividad vigente.

3. Partes Involucradas

- ☞ **Dirección General de Recursos Humanos:** De conformidad con el artículo 211 del Estatuto General de la Universidad Veracruzana es la entidad responsable de vigilar la aplicación de las normas, políticas y procedimientos que en materia de



administración y desarrollo de personal se tengan establecidas. Para el cumplimiento de sus atribuciones, se apoyará en la Dirección de Personal, La Dirección de Relaciones Laborales y la Dirección de Nóminas.

- ☞ **Dirección de Personal:** De conformidad con el artículo 214 del Estatuto General de la Universidad Veracruzana, es la dependencia responsable de aplicar las políticas y procedimientos que en materia de ingreso, promoción, permanencia y control se tengan establecidos en la Universidad para el personal que presta sus servicios en ella.
- ☞ **Dirección de Relaciones Laborales:** De conformidad con el artículo 217 del Estatuto General de la Universidad Veracruzana Es la Entidad responsable de vigilar la correcta aplicación de los ordenamientos vigentes en las relaciones de trabajo.
- ☞ **Autoridades Universitarias:** Son aquellas a quienes se les da tal carácter en la Constitución Política del Estado y se encuentran mencionadas en el artículo 20 de la Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana.
- ☞ **Comisión Mixta Paritaria de Cargas de Trabajo:** De conformidad con la cláusula 112 del Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Administrativo Técnico y Manual 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.

4. **Criterios a Aplicar para la Atención de Necesidades Institucionales, Quejas o Inconformidades SETSUV**

- ☞ La Comisión de Cargas de Trabajo de la Universidad Veracruzana tiene la facultad y responsabilidad de realizar las visitas de verificación necesarias a los espacios o áreas de trabajo para emitir el dictamen correspondiente, en estricto apego a lo pactado a la cláusula 113 del Contrato Colectivo de Trabajo del personal Administrativo, Técnico y Manual, así como a los lineamientos y criterios establecidos, acuerdos y convenios suscritos entre representantes de la Universidad Veracruzana y el SETSUV.
- ☞ Corroborados los datos e información proporcionada por la autoridad responsable de la dependencia o entidad académica para la atención de necesidades de personal; si de los mismos se advierte que, no anexa las evidencias o documentos soportes o los que anexa son incorrectos; vía Sistema de Administración y Seguimiento de Correspondencia (Hermes), el analista solicita la información pertinente y necesaria que se requiere; de omitir remitirse dicha información, la Dirección de Relaciones Laborales se abstendrá de solicitar a la Comisión de Cargas de Trabajo de la Universidad Veracruzana la verificación de los planos, cuadernillos, espacios o áreas de trabajo, así como, de comunicar a la Dirección de Personal dichas peticiones.

- ☞ Cuando del oficio del SETSUV se advierta que no anexa la inconformidad o queja del trabajador, vía correo electrónico o telefónica se informará así al sindicato de esta situación, para que remita los documentos que se requieren.
- ☞ Si de la información proporcionada por la Dirección de Personal y la Comisión Mixta Paritaria de Cargas de Trabajo UV se advierte que, la entidad académica o la dependencia cuenta con el personal para la atención de la necesidad que expone o la petición no se ajusta a los lineamientos, circulares, criterios, convenios, acuerdos pactados, la Dirección de Relaciones Laborales comunicará al titular responsable de la entidad académica o dependencia, con copia a la DGRH, Dirección de Personal y Comisión de Cargas de Trabajo UV la improcedencia de la solicitud.
- ☞ Si de la información proporcionada por la Dirección de Personal o del dictamen emitido por la Comisión Mixta Paritaria de Cargas de Trabajo se desprende la justificación del personal requerido; la Dirección de Relaciones Laborales comunicará lo anterior por oficio a la Dirección de Personal con copia a la DGRH, a la comisión en mención y a la autoridad responsable de la entidad académica o dependencia, la forma en que se justificaría la atención de la necesidad.
- ☞ Si de la información proporcionada por la autoridad responsable de la entidad académica o dependencia, se advierte que, la inconformidad o queja son fundadas y certeras, por oficio enviado a través del Sistema de Administración y Seguimiento de Correspondencia (Hermes), de manera respetuosa y por tratarse de la competencia del titular de la entidad académica o dependencia, administrador o personal habilitado, se solicita la instauración de las acciones y medidas pertinentes para solucionar y/o regularizar la situación administrativa-laboral del (los) trabajador (es).
- ☞ Si de la información proporcionada por la autoridad responsable de la entidad académica o dependencia, se advierte que, la inconformidad o queja carece de sustento jurídico o la misma fue atendida oportunamente y resuelta, por oficio se comunica lo anterior al SETSUV, con copia a la DGRH, Dirección de Personal, entidad académica o dependencia.

III. Referencias



- a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- b. Ley Federal del Trabajo
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft.htm>
- c. Ley Orgánica UV
<https://www.uv.mx/legislacion/files/2019/04/Ley-Organica-Universidad-Veracruzana-reimpresion2017.pdf>
- d. Estatuto General UV
<https://www.uv.mx/legislacion/files/2020/03/Estatuto-General-UV-2020.pdf>
- e. Contrato Colectivo de Trabajo SETSUV 2022-2024
<http://colaboracion.uv.mx/abogado/normatividad/documentos/SETSUV-2022-2024.pdf>

- f. Catálogo General de Puestos SETSUV
<https://www.uv.mx/orgmet/cat-pues/>

IV. Histórico de Revisiones

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

V. Firma de Autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en vigor
 Mtra. Sandra Rodríguez José Directora de Relaciones Laborales	 LC. Rosa Aidé Villalobos Betancourt. Directora General de Recursos Humanos	02/08/2023	15/08/2023

VI. Créditos

La elaboración del presente Manual 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 02 de agosto de 2023 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino
 Secretaria de Administración y Finanzas

Mtra. Norma A. Lagunés López
 Directora de Planeación Institucional

LC. Rosa Aidé Villalobos Betancourt
 Directora General de Recursos Humanos

Ing. Álvaro Gabriel Hernández



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 de Departamento de Asuntos
Técnicos DGRH

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

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.

