



Universidad Veracruzana  
Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Recursos Humanos

Informe de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), precisamente del Proceso de Permanencia que integra los procedimientos: **Asesoría a procedimientos laborales, Atención y trámite de pensiones alimenticias emitidas por autoridad judicial competente, Verificación de las condiciones de higiene y seguridad en los centros de trabajo de la Universidad Veracruzana por las comisiones mixtas de higiene y seguridad, Cargas de trabajo de Personal Manual, Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV**, con la finalidad de dar cumplimiento a la Guía de Aplicación del SGCUV:

#### **A) La conformidad de los servicios**

En estricto apego y a efecto de cumplir con lo estipulado en el artículo 219 del Estatuto General de la Universidad Veracruzana, la Dirección de Relaciones Laborales asesora a las autoridades y funcionarios universitarios sobre controversias que se susciten en materia laboral, con base en lo estipulado en los contratos colectivos de trabajo y ordenamientos legales aplicables, previa solicitud de las entidades académicas y dependencias competentes de la Universidad Veracruzana.

De las solicitudes recibidas en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 se cumplió en tiempo y forma en este periodo con todas y cada una de las peticiones hechas por la Autoridad Judicial, sindicatos, entidades académicas y dependencias.

#### **B) El grado de satisfacción de los usuarios;**

La Dirección de Relaciones Laborales del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 no ha recibido inconformidades derivado de los procedimientos de permanencia; sin embargo, todas las peticiones y/o solicitudes de petición y asesoría realizadas por la autoridad judicial, los sindicatos, entidades académicas y dependencias competentes de la Universidad Veracruzana, se da respuesta de forma oficial a través de oficio, correo electrónico, Hermes, llamada telefónica, a fin de que haya una retroalimentación del seguimiento de los trámites y asesoría y una mejor percepción del proceso.

No obstante, ya se cuenta con un instrumento a nivel DGRH, con la finalidad de conocer la satisfacción del usuario en nuestros procesos y se está en proceso de ser automatizado y publicado en la página de la Dirección General de Recursos Humanos.

Lomas del Estadio s/n  
Edificio "A", planta baja,  
C.P. 91000  
Xalapa-Enríquez,  
Veracruz, México

Teléfono  
228 842 1703

Conmutador  
228 842 1700  
228 842 2700

Extensiones  
11705, 11053

Correo electrónico  
dgrh@uv.mx



Universidad Veracruzana  
Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Recursos Humanos

**C) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV;**

El proceso de permanencia se desempeña conforme a lo establecido en los procedimientos; el procedimiento de Pensiones Alimenticias se realiza conforme a las políticas y fechas que son establecidas por la autoridad judicial; como mejora, se identificó la necesidad de la implementación de una base de datos con todos y cada uno de los archivos en electrónico; se propondrá para la actualización de la información documentada.

**D) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz;**

Lo correspondiente a la Dirección de Relaciones Laborales, las actividades se realizaron de acuerdo a lo planificado en los cinco procedimientos, de conformidad y acorde a las políticas señaladas en el manual de procedimientos para la Asesoría, Atención de Necesidades Institucionales y Trámite de Inconformidades o quejas SETSUV, establecido en la siguiente liga electrónica: <https://www.uv.mx/orgmet/files/2024/01/arh-rl-m-02.pdf>.

En el procedimiento de pensiones alimenticias, es apremiante la gestión inmediata; los términos en que se emite la orden por la Autoridad Judicial Competente son: “a la brevedad posible” o “el término de tres días hábiles”; que así está considerado en el procedimiento establecido en el sistema de Gestión de la Calidad en la liga electrónica: <https://www.uv.mx/orgmet/files/2023/03/arh-rl-p-05.pdf>.

El procedimiento de asesoría a procedimientos laborales, se ha desarrollado conforme a las políticas establecidas en el mismo, obteniendo como resultado una mejora en la realización del procedimiento de asesoría a procedimientos laborales de conformidad con la liga electrónica siguiente: <https://www.uv.mx/orgmet/files/2023/03/arh-rl-p-07.pdf>.

Dentro del desarrollo del procedimiento de verificación de las condiciones de higiene y seguridad en los centros de trabajo de la Universidad Veracruzana por las comisiones mixtas de higiene y seguridad y la comisión de cargas de trabajo UV, se ha realizado de forma eficaz; sin embargo una vez revisada la información, de determinarse la necesidad de programar una visita física a las instalaciones de las entidades académicas o dependencias, se conformará en Comisión Mixta de Cargas de trabajo UV-SETSUV-, y se acordará la fecha de visita. En caso de no presentarse los representantes designados del Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana, -SETSUV- no se podrá determinar lo conducente de acuerdo a la cláusula 113 del contrato colectivo

Lomas del Estadio s/n  
Edificio "A", planta baja,  
C.P. 91000  
Xalapa-Enríquez,  
Veracruz, México

Teléfono  
228 842 1703

Conmutador  
228 842 1700  
228 842 2700

Extensiones  
11705, 11053

Correo electrónico  
dgrh@uv.mx



de trabajo UV-SETSUV; por lo que, se tendría que re agendar nueva fecha para que se constituya nuevamente la comisión mixta. <https://www.uv.mx/orgmet/files/2023/03/arh-rl-p-06.pdf>.

**E) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;**

El riesgo que se identificó es que, todos los procedimientos deben tener su propia base de datos; igualmente se generó el instrumento para medir la satisfacción del usuario; por lo que, se propuso una prueba piloto. Entrará en operación una vez que sea aprobado.

La Dirección General de Recursos Humanos a través del Departamento de Evaluación y Desarrollo de Personal gestionó cursos de capacitación.

Actualmente tanto el objetivo como los indicadores del procedimiento de permanencia están en revisión para firmas.

Una de las acciones que se implementó, es la de establecer políticas claras en los procedimientos referente a la atención y asesoría a los usuarios, lo que ha promovido la concientización de los trabajadores y solicitantes de consultar en la página institucional los procedimientos de permanencia de la Dirección de Relaciones Laborales.

**F) El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones;**

En el procedimiento de asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV, se obtuvo una mayor respuesta de las autoridades de entidades y dependencias para brindar la información necesaria para dar respuesta y solventar en los casos que procedió las inconformidades o quejas de los trabajadores planteadas por conducto de la representación del Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana.

Del procedimiento de cargas de trabajo de personal manual, con la verificación en forma personal de espacios y áreas de trabajo en la región de Xalapa, se redujeron los tiempos para informar a la Dirección de Personal de las necesidades del personal que procedía cubrir; en algunos casos se fortalecieron de manera positiva las prácticas del personal Administrativo, Técnico y Manual, en el desempeño de las funciones del puesto.

Lomas del Estadio s/n  
Edificio "A", planta baja,  
C.P. 91000  
Xalapa-Enriquez,  
Veracruz, México

Teléfono  
228 842 1703

Conmutador  
228 842 1700  
228 842 2700

Extensiones  
11705, 11053

Correo electrónico  
dgrh@uv.mx



Universidad Veracruzana  
Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Recursos Humanos

Los proveedores tardan en emitir el reporte de la atención de las recomendaciones.

Se procedió a la reiteración de la solicitud de información y documentos soportes para dar la respuesta correspondiente o en su caso para la determinación de la procedencia o no de las necesidades de personal, las formuladas por autoridades de entidades o dependencias. En algunos casos hubo necesidad de intervenir ante el titular de la entidad o dependencia para la fluidez de la información y solventación de quejas o inconformidades de los trabajadores, mayormente relacionadas con la entrega de material, reloj checador, condiciones de higiene y seguridad.

Dentro de las políticas para atender las necesidades del personal, se establece la importancia de enviar las solicitudes con 15 días de anticipación a la fecha del evento a incluir, para poder realizar el análisis de la información solicitada y dar respuesta a la petición.

**G) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV;**

Atender de manera inmediata el caso del procedimiento correspondiente, registrando en la base de datos la solicitud requerida y brindar de manera clara y precisa, fundamentando y motivando la respuesta al peticionario.

Se implementó un libro para llevar un registro y conteo de las asesorías brindadas en el Departamento de procedimiento de Asesoría y Procedimientos Laborales.

De igual forma se estableció que en cuanto se reciba correo electrónico, Hermes u oficio en la Oficialía de Partes de la Dirección General de Recursos Humanos, inmediatamente se hará el registro en la base de datos que lleva el Departamento de Asesoría a Procedimientos Laborales y de igual forma se entablara comunicación inmediata y directa con el titular de la Entidad Académica o Dependencia.

**H) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas; y**

Se encuentra en proceso de cierre la atención de la No Conformidad, en cuanto se tengan las firmas correspondientes, se notificará a la Unidad de Organización y Métodos (UOM).

Lomas del Estadio s/n  
Edificio "A", planta baja,  
C.P. 91000  
Xalapa-Enríquez,  
Veracruz, México

Teléfono  
228 842 1703

Conmutador  
228 842 1700  
228 842 2700

Extensiones  
11705, 11053

Correo electrónico  
dgrh@uv.mx



Universidad Veracruzana  
Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Recursos Humanos

**I) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.**

Son 5 oportunidades de mejora, de las cuales de manera deferente se indican las correspondientes al proceso de permanencia:

- Se publicó la guía declarada del procedimiento de asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV (ARH-RL-M-02) y se encuentra publicada en la liga siguiente: <https://www.uv.mx/orgmet/files/2024/01/arh-rl-m-02.pdf>
- Se propuso un instrumento para medición de la satisfacción del usuario en el proceso de permanencia; dicho instrumento se encuentra en prueba piloto. En cuanto se encuentre aprobado entrará en operación en la página de la Dirección General de Recursos Humanos.
- En atención a la actualización de los perfiles de puestos, se solicitó a la Mtra. Juliana Velasco López, Jefa de Oficina de Evaluación de Personal y Proyectos de Recursos Humanos la actualización de los perfiles de puesto.
- A partir de junio de 2023, se implementaron capacitaciones al personal operativo que participa en el Proceso de permanencia a fin de contar con las actualizaciones correspondientes.
- Del proceso de permanencia se encuentran en etapa de aprobación y firma tanto el objetivo como los indicadores


Lomas del Estadio s/n  
Edificio "A", planta baja,  
C.P. 91000  
Xalapa-Enríquez,  
Veracruz, México

Teléfono  
228 842 1703

Conmutador  
228 842 1700  
228 842 2700

Extensiones  
11705, 11053

Correo electrónico  
dgrh@uv.mx

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

  
**Mtra. Sandra Rodríguez José**  
Directora de Relaciones Laborales  
Universidad Veracruzana