



Informe de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), precisamente del Proceso de Retiro que integra los procedimientos: **Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01)** y **Pago de seguro de vida y gastos de funeral (ARH-RL-P-02)**, 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 Fracción XII del Estatuto General de la Universidad Veracruzana, la Dirección de Relaciones Laborales efectúa las liquidaciones de los trabajadores con base en lo estipulado en los contratos colectivos de trabajo y ordenamientos legales aplicables, previa comprobación por parte del trabajador, mediante las constancias respectivas, expedidas por las áreas competentes de la Universidad Veracruzana, de que no tiene adeudos con la Universidad Veracruzana.

Con fundamento en la cláusula 78 del Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Académico y a las políticas de los procedimientos Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01) y Pago de seguro de vida y gastos de funeral (ARH-RL-P-02), el pago al que tengan derecho los ex trabajadores y/o beneficiarios, **procede siempre y cuando la Institución cuente con la disponibilidad presupuestal.**

De las solicitudes recibidas en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 se ha dado trámite en su totalidad, considerando que el 58.69% de las solicitudes, se encuentran pendientes de pago derivado de que algunos casos, no cuentan con la disponibilidad presupuestal; sin embargo, se está en proceso de recibir el recurso para dar cumplimiento al pago total de las solicitudes.

La Dirección de Relaciones Laborales con la finalidad de contar con esa transversalidad con las demás áreas de la Universidad Veracruzana, remite a la Dirección de Presupuestos de forma periódica la relación de los trámites de pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo pendientes de presupuesto que previamente se envían vía HERMES, a fin de conciliar el monto que es necesario para el pago total de las solicitudes.

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 Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01) y Pago de seguro de vida y gastos de funeral (ARH-RL-P-02); sin embargo, todas las peticiones y/o solicitudes de información de los trámites, las realizan los sindicatos, trabajadores y/o beneficiarios y se da respuesta de forma oficial a través de oficio, a fin de que haya una retroalimentación del seguimiento de los trámites de pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo 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



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

El proceso de Retiro se desempeñó conforme a lo establecido en los procedimientos Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01) y Pago de seguro de vida y gastos de funeral (ARH-RL-P-02), de acuerdo al Manual de Usuario para la Generación de Finiquitos ARH-RL-M-01 y a la Circular SAF 002/08/2023, referente a las Políticas y fechas límite para el cierre contable-presupuestal del ejercicio 2023; sin embargo, como mejora, hace falta definir de forma integral algunas acciones referente a la certificación de adeudos, es decir, puntualizar en el procedimiento si las áreas correspondientes deben emitir la certificación mediante Constancias de No Adeudo o si mediante oficio u HERMES sea suficiente y formalizarlo a través del formato de Recibo (ARH-RL-F-02), lo anterior con la finalidad de que esta Dirección de Relaciones Laborales pueda cumplir con la estipulado en el artículo 219 Fracción XII del Estatuto General de la Universidad Veracruzana.

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 procedimientos Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01) y Pago de seguro de vida y gastos de funeral (ARH-RL-P-02), de acuerdo al Manual de Usuario para la Generación de Finiquitos ARH-RL-M-01 y a la Circular SAF 002/08/2023; sin embargo, como se estableció en las políticas, dependemos de recursos públicos para realizar el pago en tiempo y forma.

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

El riesgo que se identificó en la Plantilla para la Gestión de Riesgos del Proceso de Retiro, es precisamente la falta de pago por no contar con suficiencia presupuestal.

Con la finalidad de que la Dirección de Presupuestos tenga una mejor planificación del recurso en su PBR (presupuesto Basado en Resultados), se comparte de forma periódica los trámites de pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo pendientes de presupuesto, a fin de que cuando exista la disponibilidad presupuestal, de forma coordinada se realice la asignación presupuestal de acuerdo a la prioridad correspondiente, considerando los Laudos o Sentencias emitidos por la Autoridad Laboral que para su cumplimiento de acuerdo al artículo 945 de la Ley Federal del Trabajo son 15 días hábiles, este plan de trabajo ha hecho más eficiente el proceso para conciliar de forma integral el pasivo que se requiere para cumplir con el total de los compromisos establecidos en los Contratos Colectivos de Trabajo y la Ley Federal del Trabajo.

Una de las acciones que se implementó dentro del SGCUV, es la de establecer políticas claras en los procedimientos referente al presupuesto, lo que ha promovido la concientización de los trabajadores y beneficiarios a esperar la notificación formal para su pago, logrando prevenir futuros reclamos.



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 Proceso de Retiro, ha facilitado mucho la implementación de los sistemas SIRE y SPARH; Sin embargo, en algunas ocasiones, estos fallan o no cuenta con las funcionalidades que la Universidad necesita, es por ello que cuando esto ocurre, se reporta a la Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria a fin de que se canalice con el proveedor de los sistemas para su atención.

Se llenará el formato Evaluación y Seguimiento de Proveedores Críticos como información de entrada para verificar el desempeño de los mismos.

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

Derivado de que el formato "Afectación Presupuestal/Orden de Pago ARF-IG-F-00 I" fue dado de baja por el área en su momento responsable (Dirección de Egresos), la Dirección de Relaciones Laborales con la finalidad de seguir el procedimiento de Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01) y Pago de seguro de vida y gastos de funeral (ARH-RL-P-02), dio de alta dicho formato para ser parte de los documentos del Proceso de Retiro ahora con la clave (Afectación Presupuestal/Orden de Pago ARH-RL-F-05), derivado a que dicho formato se utiliza para solicitar el presupuesto y es un documento que se comparte en la comprobación del pago a la Dirección de Contabilidad y a los Organismos Fiscalizadores.

Dicho documento se encuentra en el SGCUV en la siguiente liga:

<https://www.uv.mx/orgmet/files/2023/08/arh-rl-f-05.pdf>

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

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).

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

Son 12 oportunidades de mejora, de las cuales de manera deferente se indican las correspondientes al proceso de retiro:

- Referente a la plantilla de riesgos del proceso de retiro, se actualizará debido a que a la fecha ya se encuentran detectadas actividades que atendieron los factores de riesgo y además se solventará la observación de la falta de firma.
- A fin de atender las observaciones del Diagrama de Caracterización se solicitó asesoría al Departamento de Estadística de la Dirección de Planeación Institucional y de forma



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

integral se definió el objetivo del Proceso y los indicadores a fin de que fueran alineados entre sí, por lo que se encuentra en proceso de firma.

- En atención a la actualización de los perfiles de puestos, con oficio No. DRL 0847/P/05/2023 de fecha 23 de mayo de 2023 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 entre ellos el del Analista de proceso de retiro.
- A partir de junio de 2023, se implementaron capacitaciones al personal operativo que participa en el Proceso de Retiro a fin de contar con las actualizaciones correspondientes.
- Referente al proceso de retiro si se encuentran publicadas los manuales y guías del procedimiento en las siguientes ligas:
<https://www.uv.mx/orgmet/files/2023/03/arh-rl-m-01.pdf>
<https://www.uv.mx/sgcuv/arf-rpp-ot/>
- Por cuanto hace al instrumento para dar seguimiento a la satisfacción del usuario, como ya se mencionó se encuentra en implementación.

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

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

Mtra. Sandra Rodríguez José
Directora de Relaciones Laborales
Universidad Veracruzana