**52. PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES Y PETICIONES DE LOS TRABAJADORES**

**1.0 PROPÓSITO.**

**1.1** Coordinar que las trabajadoras y los trabajadores de la Secretaría de Salud obtengan, de manera oportuna y eficaz, la respuesta a las solicitudes o peticiones que realicen a la Dependencia.

**2.0 ALCANCE.**

**2.1** El Procedimiento es aplicable, a nivel interno, para la Dirección General de Recursos Humanos, para la Dirección de Relaciones Laborales, para la Subdirección de Normatividad Laboral y para los Departamentos de Análisis y Dictámenes Laborales, de Aplicación de Programas Laborales y Asuntos Sindicales y de Servicios y Vinculación Laboral.

En el ámbito externo, aplica a las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados de la Secretaría de Salud Federal, a los Servicios de Salud en cada una de las Entidades Federativas y al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.**

**3.1** Este Procedimiento se fundamente en los artículos 16 y 39, fracción XXIV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en el artículo 29, fracciones VIII y XI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud y en el Capítulo XVI de las Condiciones Generales de Trabajo.

**3.2** Al recibir la petición o solicitud, la Dirección de Relaciones Laborales la turna al área competente y la Subdirección de Normatividad Laboral coordina que la respuesta se brinde de manera oportuna y suficiente, debidamente motivada y fundamentada.

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SECUENCIA DE ETAPAS** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** |
| 1.0  Recepción de la petición o solicitud | * 1. La Dirección de Relaciones Laborales recibe la petición o la solicitud del trabajador o de la Unidad Operativa y la turna al Departamento subordinado competente, para su atención procedente. * Escrito del peticionario y oficio de respuesta. | Dirección de Relaciones Laborales/ Subdirección de Normatividad Laboral |
| 2.0  Coordinación en la emisión de la respuesta | * 1. La Subdirección de Normatividad Laboral coordina que la respuesta vaya debidamente motivada y fundamentada, que se relacione con el tema tratado y que se notifique de manera personal al trabajador solicitante.   **TERMINA PROCEDIMIENTO** | Subdirección de Normatividad Laboral |
| 3.0  Emisión del oficio de respuesta | 3.1 El Departamento competente para conocer del asunto, lo analiza y emite un oficio de respuesta, el cual será notificado personalmente al interesado o lo enviará al área solicitante, a la mayor brevedad posible.   * Oficio de respuesta.   **TERMINA PROCEDIMIENTO** | Departamento competente para conocer del asunto |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**



**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTOS** | **DOCUMENTOS** |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal | No aplica |
| Reglamento Interior de la Secretaría de Salud | No aplica |
| Condiciones Generales de Trabajo | No aplica |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | | **RESPONSABLE**  **DE CONSERVARLO** | | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** | |
| Copia del escrito de petición o solicitud | | 3 meses | | Subdirección de Normatividad Laboral | | El número que se dé como registro de entrada | |
| Oficio de respuesta | | 3 meses | | Subdirección de Normatividad Laboral | | Número de oficio | |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1**  **Petición o solicitud**: Es el requerimiento que por escrito realiza el trabajador a la autoridad, para obtener el reconocimiento de un derecho o el otorgamiento de una prestación.

**9.0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NÚMERO DE REVISIÓN** | | **FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN** | | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | |
| No aplica | | No aplica | | No aplica | |

**10.0 ANEXOS**

**10.1** Petición del C. (**Anexo 1**).

**10.2** Oficio de respuesta de fecha (**Anexo 2**).