



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA FOMENTAR LA SANA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.-** El Protocolo de Actuación para Fomentar la Sana Convivencia, tiene por objeto instrumentar las acciones necesarias para generar un entorno organizacional favorable en todos los centros de trabajo de la Secretaría de Educación.

**Artículo 2.-** La Coordinación General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Educación, es la unidad administrativa encargada de promover, difundir y supervisar la correcta aplicación del Protocolo de Actuación para Fomentar la Sana Convivencia, y para tal efecto, se podrá auxiliar de las Subdirecciones de Servicios Educativos en las Regiones del Estado, así como de las direcciones de nivel correspondientes.

**Artículo 3.-** Para efecto del presente Protocolo se entenderá por:

**I.- AGRESOR:** Trabajador (a) que planee, ejecute o participe de forma activa para perpetrar acoso, hostigamiento y/o malos tratos en detrimento de un (a) trabajador (a).

**II.- AUTORIDAD EDUCATIVA:** Servidor público responsable del correcto funcionamiento, organización, operación y administración de un centro de trabajo dependiente de la Secretaría de Educación. Para tal efecto, son autoridades educativas las siguientes:

1. Directores de niveles educativos.
2. Jefes de Sector.
3. Supervisores de Zona.



#### 4. Directores de Centros de Trabajo

**III.- CATÁLOGO:** Catálogo de circunstancias y conductas específicas de violencia laboral.

**IV.- CGAJ:** Coordinación General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Educación.

**V.- CT:** Centro de Trabajo perteneciente a la Secretaría de Educación del Estado de Coahuila de Zaragoza.

**VI.- ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE:** Aquel en el que existen prácticas encaminadas a erradicar la violencia laboral y se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores adscritos en el centro de trabajo, la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, la participación proactiva y comunicación entre los trabajadores, así como una distribución adecuada de las cargas de trabajo.

**VII.- EXPEDIENTE:** Compilación física de toda documentación tendiente a registrar actuaciones, acuerdos y medidas implementadas con motivo de la atención de una solicitud de intervención de violencia laboral.

**VIII.- INVESTIGACIÓN PRELIMINAR:** Conjunto de actuaciones realizadas por la Autoridad Educativa, a fin de indagar las circunstancias de tiempo, modo y lugar relacionadas con los hechos constitutivos de violencia laboral.

**IX.- PRA:** Procedimiento de Responsabilidad Administrativa previsto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**X.- PROTOCOLO:** Protocolo de actuación para fomentar la sana convivencia en los centros de trabajo de la Secretaría de Educación.



**XI.- MASC:** Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

**XII.- SECRETARÍA:** Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza.

**XIII.- SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:** Manifestación escrita realizada ante la autoridad educativa, en la cual se refiere la existencia de actos o hechos presuntamente constitutivos de violencia laboral.

**XIV.- TRABAJADOR:** La persona física que presta a la Secretaría de Educación, un trabajo personal subordinado.

**XV.- VÍCTIMA:** Trabajador (a) contra quien se ejerce violencia laboral.

**XVI.- VIOLENCIA LABORAL:**

- a. **ACOSO PSICOLÓGICO:** Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador; consistente en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción y amenazas.
- b. **HOSTIGAMIENTO:** El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el centro de trabajo, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
- c. **MALOS TRATOS:** Aquellos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente.

**Artículo 4.-** Cualquier duda o controversia en relación a la interpretación y aplicación del Protocolo, será resuelta por la CGAJ.



**Artículo 5.-** Los Anexos del presente Protocolo forman parte integrante del mismo y tienen su misma naturaleza jurídica y fuerza legal.

**Artículo 6.-** En caso de incumplimiento a las disposiciones contenidas en el Protocolo, se informará la conducente ante el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Educación para los efectos a que haya lugar.

## CAPITULO II ETAPAS DEL PROTOCOLO

### PRIMERA ETAPA: SOLICITUD DE INTERVENCIÓN E INVESTIGACIÓN PRELIMINAR.

- I. En el momento en que la Autoridad Educativa tenga conocimiento formal sobre la realización de conductas que se consideren violencia laboral, procederá en el siguiente orden:
  - a) En un plazo máximo de 3 días hábiles, a partir del momento de la notificación o de que se tenga conocimiento sobre conductas que pudieran considerarse violencia laboral, con la debida reserva se realizará una Investigación Preliminar, a fin de recabar en el formato establecido en el Anexo I del Protocolo, la siguiente información:
    1. Fecha de elaboración;
    2. Nombre y clave del CT;
    3. Nombre(s) y cargo(s) del trabajador(es) víctima(s);
    4. Nombre(s) y cargo(s) del trabajador(es) agresor(es);
    5. Circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos constitutivos de violencia laboral;
    6. Nombres del personal del CT involucrado;
    7. Cualquier otra información que resulte relevante para la Investigación Preliminar; y



8. Nombre, firma, sello y cargo de la Autoridad Educativa que brinda atención a la solicitud de intervención;

II. A partir del momento en que se haya concluido la Investigación Preliminar, la Autoridad Educativa del CT, verificará sí las conductas señaladas como Violencia Laboral coinciden con las descritas en el Catálogo establecido en el Anexo VII del Protocolo, para lo cual procederá conforme a lo siguiente:

- a) En el supuesto de que las circunstancias o conductas no constituyan Violencia Laboral, la Autoridad Educativa del CT procederá a implementar las estrategias y acuerdos tendientes a erradicar y evitar que se repitan sucesos similares o iguales a los señalados en la solicitud de intervención, o en su caso, se informará lo conducente al Órgano Interno de Control. Para lo anterior, la Autoridad Educativa procederá al llenado del Anexo III.
- b) En caso de no acreditarse la existencia de violencia laboral, el expediente deberá conformarse de la siguiente manera:

<b>NO EXISTENCIA DE VIOLENCIA LABORAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Ficha Técnica de la Investigación Preliminar (Anexo I);</li><li>2. Convocatoria a la Reunión de Notificación de Hechos y Atención hechos constitutivos de violencia laboral (Anexo II);</li><li>3. Declaración aclaratoria de no existencia de violencia laboral y toma de acuerdos e implementación de medidas de prevención. (Anexo III);</li><li>4. Notificación para autoridades competentes (Anexo IV);</li><li>5. Otra documentación que estime pertinente la Autoridad Educativa</li></ul>



**NOTA:** El Catálogo constituye una guía de carácter orientativo que auxiliará a las Autoridades Educativas de los diversos CT, en la toma de decisión para identificar posibles circunstancias y/o conductas específicas de Violencia Laboral.

## SEGUNDA ETAPA: ATENCIÓN A HECHOS CONSTITUTIVOS DE VIOLENCIA LABORAL.

- I. Una vez concluida la Investigación Preliminar y si la Autoridad Educativa del CT, detecta la existencia de conductas constitutivas de violencia laboral de acuerdo con el Catálogo, procederá en el siguiente orden:
  - a) La Autoridad Educativa elaborará un Expediente, a fin de documentar las actuaciones previstas en el Protocolo y que contendrá los siguientes documentos:

EXISTENCIA DE VIOLENCIA LABORAL
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ficha Técnica de la Investigación Preliminar (Anexo I);</li><li>2. Convocatoria a la Reunión de Notificación de Hechos y Atención del Violencia Laboral (Anexo II);</li><li>3. Constancia de la Reunión de Atención al caso (Anexo V);</li><li>4. Documentación de oficios de gestión y trámite de apoyo médico y psicológico para los trabajadores involucrados.</li><li>5. Notificación para autoridades competentes (Anexo IV);</li><li>6. Otra documentación que estime pertinente la Autoridad Educativa.</li></ol>



b) En un plazo máximo de 3 días hábiles, a partir del momento en que se haya concluido la Investigación Preliminar, la Autoridad Educativa mediante el formato establecido en el Anexo II, convocará y presidirá una Reunión de Notificación de Hechos y Atención del Violencia Laboral. Serán convocadas las siguientes personas:

1. Trabajador(es) víctima(s).
2. Trabajador(es) agresor(es).
3. En su caso, trabajadores involucrados.

### **TERCERA ETAPA: DESAHOGO DE LA REUNIÓN DE NOTIFICACIÓN DE HECHOS Y ATENCIÓN DE VIOLENCIA LABORAL.**

- I. La Autoridad Educativa correspondiente, convocará y presidirá la Reunión de Notificación de Hechos y Atención de Violencia Laboral, bajo el siguiente orden:
  - a) Informará y concientizará al agresor y a la víctima, las circunstancias o conductas identificadas como Violencia Laboral de acuerdo con el Catálogo, así como las implicaciones negativas de las mismas en el entorno laboral;
  - b) Notificará a las partes las circunstancias y conductas derivadas de la Investigación Preliminar y las posibles acciones para la atención integral de la problemática, con el propósito de erradicar la Violencia Laboral;
  - c) En el caso de que el agresor o la víctima, no acudan a la Reunión de Notificación de Hechos y Atención hechos constitutivos de violencia laboral, o bien, se nieguen a colaborar con las medidas sugeridas, la Autoridad Educativa dará aviso al Órgano Interno de Control, para los



efectos legales conducentes.

II. La Autoridad Educativa presidirá la Reunión de Notificación de Hechos y Atención del Violencia Laboral, la cual quedará debidamente documentada mediante el llenado del Anexo V del Protocolo. En ésta Reunión, la Autoridad Educativa podrá aplicar las siguientes medidas, mismas que deberán documentarse en el Anexo V:

a) Medidas estratégicas unilaterales, tendientes a garantizar la convivencia laboral.

Es decir, la Autoridad Educativa podrá fijar a las partes involucradas una o varias medidas unilaterales y obligatorias, tendientes a garantizar un entorno organizacional favorable y libre de violencia laboral. Por ejemplo, indicaciones verbales por única ocasión, recomendaciones en cuanto al correcto ejercicio de la función, exhortos escritos a fin de que cesen las conductas identificadas como violencia laboral, notas desfavorables en el expediente, etc.

b) Mediación y Conciliación asistida por la CGAJ.

En caso de existir la voluntad del agresor y la víctima para solucionar el conflicto por los MASC, la Autoridad Educativa deberá informar por escrito a la CGAJ en un periodo máximo de 3 días hábiles posteriores a la fecha en que tenga verificativo la Reunión de Notificación de Hechos y Atención de hechos constitutivos de violencia laboral, a fin de que aquella designe fecha y personal capacitado para implementar la mediación o conciliación.

c) En caso de que la Autoridad Educativa considere imposible la aplicación pacífica y eficaz de alguna de las alternativas anteriores, o posterior a la aplicación de la opción señalada en el inciso “b”, se derive el incumplimiento por alguna o ambas partes a las medidas fijadas, se deberá turnar el expediente completo al Órgano Interno de Control para su atención, mediante el llenado del Anexo IV.





## ANEXO II

### CONVOCATORIA PARA REUNIÓN DE ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR HECHOS CONSTITUTIVOS DE VIOLENCIA LABORAL

\_\_\_\_\_, Coahuila de Zaragoza, a \_\_\_ de \_\_\_ 201\_\_

#### (NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA A LA QUE SE CONVOQUE DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO)

**P R E S E N T E.-**

Con fundamento en las disposiciones contenidas en el **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA FOMENTAR LA SANA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**, me permito solicitar su presencia en la **REUNIÓN DE NOTIFICACIÓN DE HECHOS Y ATENCIÓN DE VIOLENCIA LABORAL**, que se realizará el día \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_\_, a las \_\_\_ hrs. en las instalaciones del

\_\_\_\_\_, ubicado en calle \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_ de la colonia \_\_\_\_\_ del Municipio de \_\_\_\_\_.

Sin otro particular, agradezco la atención que brinde al presente y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E**  
**“SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN”**  
**(NOMBRE DEL CENTRO DE TRABAJO)**  
**(NOMBRE, CARGO, FIRMA Y SELLO**  
**DE LA AUTORIDAD EDUCATIVA QUE CONVOCA)**



**ANEXO III  
DECLARACIÓN DE NO EXISTENCIA DE VIOLENCIA LABORAL  
Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

Nombre y Clave del Centro de Trabajo
Nombres y cargos de la Autoridad Educativa que preside y convoca a la reunión
Nombre y cargo de los trabajadores involucrados
Motivación de la declaratoria de no existencia de violencia laboral, con base en la información contenida en el Catálogo del anexo VII
Acuerdos y estrategias convenidos por los involucrados y la autoridad educativa, para prevenir la reiteración de hechos iguales o similares
<b>NOMBRE Y FIRMAS DE LOS ASISTENTES (ANEXAR COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL DE TODOS LOS FIRMANTES)</b> _____, Coahuila de Zaragoza, a ___ de ____ de 201__, a las ____ hrs.



**ANEXO IV  
NOTIFICACIÓN PARA ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

\_\_\_\_\_, Coahuila de Zaragoza, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 201\_\_

\_\_\_\_\_  
**TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL  
P R E S E N T E.-**

Con fundamento en las disposiciones contenidas en el **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA FOMENTAR LA SANA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**, por medio del presente, comunico a Usted, que en el **(nombre y clave del centro de trabajo)** del Municipio de \_\_\_\_\_, se ha detectado la probable existencia de **VIOLENCIA LABORAL en contra del trabajador(nombre de la víctima)**, quien desempeña como **(cargo)**, consistente en

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **(especifique hechos)**, efectuados por parte del trabajador agresor, **(nombre del trabajador (s) agresor(es))**.

Lo anterior, se hace de su conocimiento para las acciones legales correspondientes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E  
“SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN”  
(NOMBRE DEL CENTRO DE TRABAJO)  
(NOMBRE, CARGO, FIRMA Y SELLO  
DE LA AUTORIDAD EDUCATIVA QUE CONVOCA)**



**ANEXO V  
CONSTANCIA DE REUNIÓN  
Y ATENCIÓN DE VIOLENCIA LABORAL**

Nombre y Clave del Centro de Trabajo
Nombres y cargos de la Autoridad Educativa que preside y convoca a la reunión
Datos del trabajador agresor y la víctima
Descripción y encuadre de las circunstancias o conductas identificadas como violencia laboral de acuerdo con el Catálogo, así como las implicaciones negativas de las mismas en el entorno laboral.
<b>Acciones tendientes a garantizar la seguridad e integridad del trabajador(es) agredido(s) y agresor(es)</b>
a) Medidas estratégicas unilaterales, tendientes a garantizar la convivencia laboral. b) Mediación y Conciliación asistida por la CGAJ. c) En caso de que la Autoridad Educativa considere imposible la aplicación pacífica y eficaz de alguna de las alternativas anteriores, o posterior a la aplicación de la opción señalada en el inciso “b”, se derive el incumplimiento por alguna o ambas partes a las medidas fijadas, se deberá turnar el expediente completo al Órgano Interno de Control para su atención, mediante el llenado del Anexo IV.
<b>NOMBRE Y FIRMAS DE LOS ASISTENTES (ANEXAR COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL DE TODOS LOS FIRMANTES)</b> _____, Coahuila de Zaragoza, a ___ de ___ de 201___, a las ___ hrs.





\_\_\_\_\_ (ESPECIFICAR ACCIONES)

**CÚMPLASE.-** Así lo acordó y firma el Suscrito  
\_\_\_\_\_, (NOMBRE Y CARGO  
DE LA AUTORIDAD EDUCATIVA), en presencia de los C.C.  
\_\_\_\_\_, trabajadores del centro de trabajo  
antes citado que al final firman para su debida constancia y cumplimiento.



## ANEXO VII CATÁLOGO DE CIRCUNSTANCIAS Y CONDUCTAS ESPECÍFICAS DE VIOLENCIA LABORAL

### Definición de Violencia Laboral:

- a. ACOSO PSICOLÓGICO: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador; consistente en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción y amenazas.
- b. HOSTIGAMIENTO: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el centro de trabajo, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
- c. MALOS TRATOS: Aquellos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente.

### CIRCUNSTANCIAS PARA DISTINGUIR LA VIOLENCIA LABORAL

- Amenazas verbales realizadas por cualquier medio (insultos, burlas, rumores, apodos y manifestaciones de animadversión realizadas en público para poner en evidencia a un trabajador);
- Conductas encaminadas a atacar la autoestima del trabajador y para aumentar su malestar, causando ansiedad, miedo e inseguridad en el desempeño de sus funciones;
- Causar por cualquier medio, el aislamiento de la víctima, respecto al grupo de personas que constituyen el equipo de trabajo o plantilla de trabajadores, creando sentimientos de marginación, exclusión, discriminación o soledad;
- Maltrato físico perpetrado de manera reiterada en contra de la víctima, dentro del CT o fuera de éste, con motivo de las actividades propias del cargo;
- Destrucción reiterada de los objetos personales de la víctima;
- Persecución física y/o psicológica en contra de la víctima.

Gobierno  
del Estado



SE

SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN

*“2019, Año del respeto y protección de los derechos humanos en el Estado de Coahuila de Zaragoza”*

Coahuila  
de Zaragoza

NOTA: El presente Catálogo constituye una guía de carácter enunciativo y no limitativo para auxiliar a la Autoridad Educativa, en la toma de decisión para identificar posibles circunstancias y/o conductas constitutivas de Violencia Laboral.