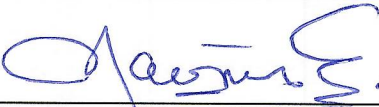



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

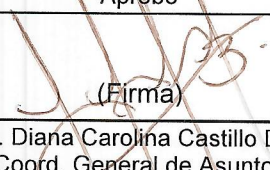
Código PE-CGAJ-13	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Procedimiento Específico 13:

Conflictos Laborales

Elaboró

Lic. Yanett A. Gonzalez de la Cruz Directora de Asuntos

Revisó

Lic. Ricardo Garay Garcia Director de Proyectos Normativos

Aprobó

(Firma) Lic. Diana Carolina Castillo Diaz Coord. General de Asuntos

Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-CGAJ-13	02	16/06/23	16/06/25

1.- Objetivo

Atender y solucionar los conflictos de índole laboral que se presenten entre trabajadores adscritos a centros de trabajo pertenecientes a la Secretaría de Educación en el Estado.

2.- Alcance

Dirección de Asuntos Administrativos
 Direcciones Administrativas de los niveles de Educación Básica
 Unidades Administrativas de la Secretaría de Educación
 Secciones Sindicales del SNTE
 Instituciones Educativas del nivel básico
 Órgano Interno de Control.

3.- Políticas de operación

- a) Inmediatez
- b) Transparencia
- c) Eficacia
- d) Eficiencia
- e) Legalidad
- f) Orientación y Asesoría a Directores, Supervisores, Jefes de Sector y Directores Generales, en cuanto a la atención y solución oportuna de conflictos laborales.

4.- Términos y definiciones

Queja: Documento escrito mediante el cual el ciudadano expone los motivos de su inconformidad

Quejoso: Persona quien interpone su inconformidad

Agraviado: Persona quien sufre la ofensa o agravio

Informe pormenorizado: Documento mediante el cual se hace del conocimiento a la autoridad de los hechos materia de investigación.

Autoridad educativa: Servidor público responsable del correcto funcionamiento, organización, operación y administración de un centro de trabajo dependiente de la Secretaría de Educación

Expediente: Compilación física de toda documentación tendiente a registrar actuaciones, acuerdos y medidas implementadas con motivo de la atención de una queja

Trabajador: La persona física que presta a la Secretaría de Educación, un trabajo personal subordinado

Víctima: Trabajador (a) contra quien se ejerce violencia laboral

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,

Código PE-CGAJ-13	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
-----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

la participación proactiva y comunicación entre los trabajadores, así como una distribución adecuada de las cargas de trabajo.

Agresor: Trabajador (a) que planea, ejecute o participe de forma activa para perpetrar acoso, hostigamiento y/o malos tratos en detrimento de un (a) trabajador (a).

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.

5.- Responsabilidad y autoridad

Es competencia de la Dirección de Asuntos Administrativos de la CGAJ:

- Conocer sobre los conflictos laborales que se presenten en los centros de trabajo de la Secretaría de Educación.
- Orientar a las autoridades educativas sobre la aplicación del protocolo correspondiente para la atención de conflictos laborales.
- Realizar mesas de diálogo con las partes involucradas y con la presencia de los representantes del SNTE para la solución de conflictos laborales.
- Emitir los exhortos a que haya lugar, a fin de que los trabajadores cumplan con sus obligaciones y/o se abstengan de incurrir en conductas irregulares en los términos previstos por la normatividad laboral.
- Turnar a la Dirección de Mediación, Conciliación y Procesos Restaurativos (DMCyPR), aquellos asuntos susceptibles de ser resueltos a través de la conciliación o mediación.
- Turnar al OIC, aquellos asuntos de los que se desprenda la probable comisión de faltas administrativas para su investigación.

Para todo lo anteriormente desarrollado y en base a una cultura de reciclaje y disminución del consumo de papel para el cuidado del medio ambiente, se deberá utilizar ambas caras de las hojas de papel bond para impresiones o foto copiado y aplicar el papel de reúso en trabajos temporales o para revisión. Asimismo, se promoverá el uso del correo electrónico Institucional para la revisión de documentos y comunicados internos.

Utilizar el criterio para compartir información de manera electrónica mediante correos, reportes, documentos escaneados y presentaciones para ampliar una cultura de impresión de documentos y presentaciones, solamente cuando sea estrictamente necesario, a fin de ahorrar costos en el consumo de papelería y consumibles como cartuchos y tóner.

6.- Descripción

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
Oficialía de partes de la CGAJ	1	Recepción de queja. Se recibe oficio en el cual se expone una situación o conflicto laboral. Registra y turna
Director de Asuntos Administrativos	2	Se informa a Titular de CGAJ.
Director de Asuntos Administrativos	3	Revisa y turna mediante el acuerdo de inicio por el cual se asigna número de expediente y se designa al

Código PE-CGAJ-13	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
		asesor jurídico adscrito para su trámite y seguimiento.	
Asesor Jurídico	4	Etapas de análisis y estudio Emite acuerdo de inicio y análisis de la queja determinando las estrategias y acciones a realizar. (Dentro de los 3 días hábiles a la recepción de la queja). Una vez analizado el asunto, si del mismo se desprende actos que pongan en riesgo a algún menor, se dará vista de manera inmediata al Titular de la Dirección de Intervención Integral, para su debida atención.	
Asesor Jurídico	5	Una vez que reciba el asunto del Titular de la Dirección, lo dará de alta en el Sistema de Seguimiento de la Coordinación, y deberá actualizar los avances del trámite.	
Asesor Jurídico	6	Etapas de investigación Elabora oficio para solicitar a la Unidad Administrativa correspondiente, información laboral del trabajador(es), antecedentes del conflicto, datos y constancias adicionales necesarias para el conocimiento de la verdad. Contando con tres días hábiles para atender el requerimiento.	
Director de Asuntos Administrativos	7	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 6), si no tienen correcciones firma.	
Asesor Jurídico	8	Entrega oficio en la unidad administrativa que corresponda.	
Asesor Jurídico	9	Se recibe información por parte de la unidad administrativa y se analiza.	
Director de Asuntos Administrativos y Asesor Jurídico	10	Levanta comparecencia de las partes involucradas de manera separada o conjunta, para ampliar el contenido de los hechos, así como para recibir las evidencias adicionales que sustenten los mismos, y se les invita a optar por alguno de los medios alternos de solución.	
Director de Asuntos Administrativos	11	Informa a la persona Titular de la CGAJ, que el asunto es susceptible de turnarlo Dirección de Mediación, Conciliación y Procesos Restaurativos	
Asesor Jurídico	12	Etapas de conclusión Mediación Se elabora acuerdo de conclusión en el que se determina turnar el asunto para su atención y conclusión procedente a la Dirección de Mediación, Conciliación y Procesos Restaurativos.	

Código PE-CGAJ-13	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
Director de Asuntos Administrativos	13	Valida el acuerdo (si realiza correcciones regresa al punto 12), si no tiene correcciones firma.	
Asesor Jurídico	14	Elabora oficio para turnar el asunto para su atención y conclusión a la Dirección de Mediación, Conciliación y Procesos Restaurativos de la CGAJ, por conducto de la Dirección de Trámite y Gestión.	
Director de Asuntos Administrativos	15	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 14), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	16	Entrega oficio. Fin	
Director de Asuntos Administrativos y Asesor Jurídico	17	Exhorto Si no acepta la invitación a participar en procesos alternos de solución y no existen elementos suficientes para acreditar una probable falta administrativa, se emite Exhorto a las partes para que se abstengan de incurrir en conductas prohibidas por el Estatuto Jurídico de los Trabajadores de la Educación al Servicio del Estado y los Municipios, acordando en caso de ser necesario las medidas provisionales que garanticen la seguridad e integridad de los trabajadores involucrados, y las recomendaciones de mejora y preventivas que estimen pertinentes, para regularizar la prestación del servicio educativo.	
Director de Asuntos Administrativos y Asesor Jurídico	18	Turnar al OIC Si no aceptan la invitación las partes a participar en procesos alternos de solución, y existen los elementos suficientes para acreditar una probable falta administrativa, se emite el acuerdo para turnar al OIC.	
Director de Asuntos Administrativos	19	Le informa a la persona Titular de la CGAJ, que el asunto es susceptible de turnarlo al OIC.	
Asesor Jurídico	20	Se elabora oficio para remitir el asunto al OIC para su trámite correspondiente.	
Director de Asuntos Administrativos	21	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 20), si no tiene correcciones firma el oficio.	
Asesor Jurídico	22	Entrega oficio al OIC. Fin	
Director de Asuntos Administrativos y Asesor Jurídico	23	Recomendación de cambio Si no existen condiciones de un ambiente sano laboral se emite un acuerdo de recomendación de cambio del CCT, acordando en caso de ser necesario las medidas provisionales que garanticen la seguridad e integridad de los trabajadores involucrados, y las recomendaciones de mejora y	

Código PE-CGAJ-13	Versión 02	Fecha Edición 16/06/23	Vigencia 16/06/25
		preventivas que estimen pertinentes, para regularizar la prestación del servicio educativo.	
Asesor Jurídico	24	Elaboración de oficio al nivel educativo para informar la recomendación de cambio del centro de trabajo.	
Director de Asuntos Administrativos	25	Valida el oficio (si realiza correcciones regresa al punto 24), si no tiene correcciones firma el oficio	
Asesor Jurídico	26	Entrega el oficio y verifica el cumplimiento del cambio del centro de trabajo. Una vez que concluya la intervención de la Dirección, se elaborará el acuerdo de conclusión respectivo en el que se hará constar el motivo, además de señalar si es una terminación definitiva o parcial, siendo este el caso, por requerir el apoyo de otra Dirección de la CGAJ, lo remitirá mediante oficio informando a la Dirección de Trámite y Gestión para su debido seguimiento. Fin.	

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexos

8. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
F-007	Diagrama de Flujo: Conflictos Laborales.
F-009	Riesgos inherentes: Conflictos Laborales.
F-008	No aplica