

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 1 de 10

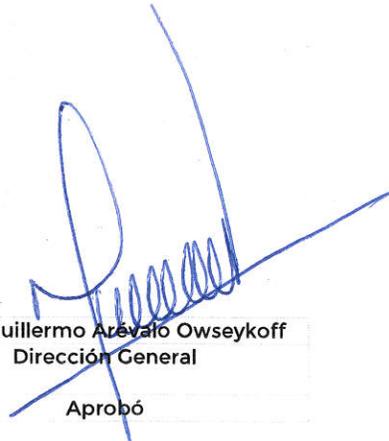
## Contenido

1. DIRECCIÓN GENERAL.....	2
Objetivo.....	2
Responsables. ....	2
Alcance.....	2
Referencias Normativas.....	2
Indicadores. ....	4
Procedimiento 1: Diagnostico y Seguimiento del Ambiente Escolar.....	4
Entradas (insumo)/ Proveedores. ....	4
Salidas / Clientes. ....	4
Normas de Operación.....	5
Descripción de actividades. ....	5
2. PLANTELES.....	8
Procedimiento 1: Seguimiento del Ambiente Escolar.....	8
Entradas (insumo)/ Proveedores. ....	8
Salidas / Clientes. ....	8
Descripción de actividades. ....	8
Formatos.....	9
HISTORIAL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	10

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa

Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldivar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional  
 Revisó

  
 Jesús Guillermo Arévalo Owsejkoff  
 Dirección General

Aprobó

*NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Máster Web del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.*

 <b>EDUCACIÓN</b> <small>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</small>				<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN  PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO  DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos							
Subproceso: Ambiente Escolar							
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar							
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04		Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 2 de 10	

## 1. DIRECCIÓN GENERAL

### Objetivo.

Aplicar a las diversas partes interesadas del CONALEP Veracruz, instrumentos de medición de la calidad, con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la prestación del servicio educativo, para atender sus necesidades y expectativas, mediante la toma de decisiones orientadas a la mejora continua institucional que permita potenciar un buen ambiente escolar y favorezca una convivencia sana, con la colaboración de directivos y docentes y la participación de las familias y alumnos, que promueva un trato respetuoso entre la comunidad educativa.

r

### Responsables.

Subcoordinación de Planeación y Desarrollo Institucional  
Jefatura de Calidad Educativa  
Dirección de Plantel  
Jefatura de Formación Técnica

### Alcance.

“Desde la solicitud y aplicación del diagnóstico del Clima y Ambiente Escolar, su seguimiento, análisis, hasta el programa de acciones para su mejora”.

### Referencias Normativas.

Programa Institucional 2019-2024.  
Metodología para la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO).  
Metodología para la aplicación de la Encuesta de Medición del Ambiente Escolar (e-MAE).  
Metodología para la aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI).  
Metodología para la aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE).

### Términos y definiciones.

**ON:** Oficinas Nacionales del CONALEP.

**DIMAC:** Dirección de Modernización Administrativa y Calidad.

**ECCO:** Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.

  
María Alejandra Córdova Ceballos  
Jefatura de Calidad Educativa

  
Lorena Figueroa Saldivar  
Subcoordinación de Planeación y  
Desarrollo Institucional

  
Jesús Guillermo Arevalo Owseykoff  
Dirección General

Elaboró

Revisó

Aprobó

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 3 de 10

**e-MAE:** Encuesta de Medición del Ambiente Escolar.

**PIMC:** Plan Integral de Mejora Continua.

**e-MeSCI:** Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional.

**e-MeSSE:** Encuesta de Medición de la Satisfacción de los Servicios Educativos.

**COCAES:** Comité de Calidad Estatal de la Dirección General.

**Medición:** es el proceso que permite obtener y comparar cantidades físicas de objetos y fenómenos del mundo real.

**Encuesta:** es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

**Satisfacción del Cliente:** el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de adquirir el rendimiento percibido de un producto o servicio, con sus expectativas.

**Diagnóstico:** proceso de análisis crítico que consiste en recolectar, comparar y evaluar diversos aspectos educativos relacionados con el funcionamiento de la institución.

**Informe de resultados:** es una recopilación de los resultados más relevantes de un trabajo de investigación, proyecto o plan, así quien lo lea sabrá si los resultados han sido positivos o no y si se adaptan al objetivo principal.

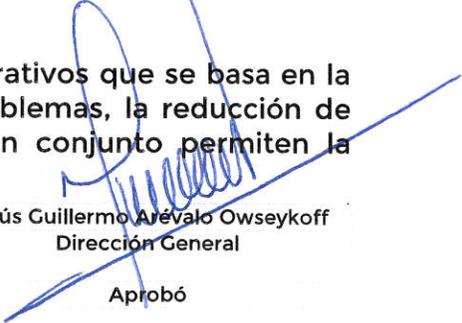
**Análisis de resultados:** es la parte final y conclusiva de una investigación; en él vamos a procesar toda la información que ha ido apareciendo en nuestro estudio, a intentar presentarla de manera ordenada y comprensible y a intentar llegar a las conclusiones que estos datos originan.

**Mejora continua:** es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportuna, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

  
María Alejandra Córdova Ceballos  
Jefatura de Calidad Educativa

Elaboró

  
Lorena Figueroa Saldivar  
Subcoordinación de Planeación y  
Desarrollo Institucional  
Revisó

  
Jesús Guillermo Arévalo Owseykoff  
Dirección General

Aprobó

*NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Máster Web del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.*

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 4 de 10

### Indicadores.

Indicador	Fórmula	Frecuencia de medición:	Responsable(s) de su medición:
Resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas emesse, emesci y emae.	Obtener al menos el 85% de satisfacción en los resultados de encuesta a alumnos y padres de familia, respecto de los servicios educativos	Anual	Jefatura de Formación Técnica y Jefatura de Calidad Educativa
Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de Clima y Cultura Organizacional ECCO.	Mejorar los resultados del Clima y Cultura organizacional en las unidades administrativas del Conalep Veracruz, al 85%, respecto de los resultados obtenidos en el año anterior	Anual	Jefatura de Formación Técnica y Jefatura de Calidad Educativa

### Procedimiento 1: Diagnostico y Seguimiento del Ambiente Escolar

#### Entradas (insumo)/ Proveedores.

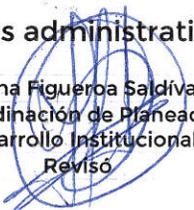
Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO)/Oficinas Nacionales Conalep.  
 Encuesta de Medición del Ambiente Escolar (E-MAE)/Oficinas Nacionales Conalep.  
 Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (E-MeSCI)/Oficinas Nacionales Conalep.  
 Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (E-MeSSE)/Oficinas Nacionales Conalep.

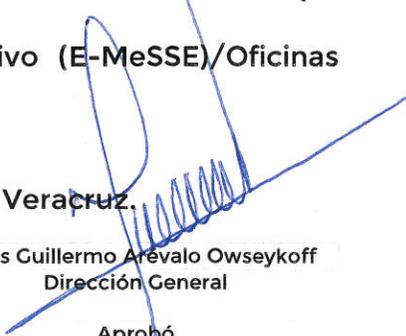
#### Salidas / Clientes.

Resultados de Encuesta ECCO)/Unidades administrativas Conalep Veracruz.

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa

Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldivar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional  
 Revisó

  
 Jesús Guillermo Arévalo Owseykoff  
 Dirección General

Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Máster Web del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 5 de 10

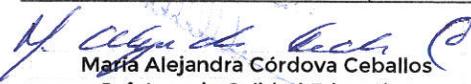
Resultados de Encuesta E-MAE)/Unidades administrativas Conalep Veracruz.  
 Resultados de Encuesta E-MeSCI)/Unidades administrativas Conalep Veracruz.  
 Resultados de Encuesta E-MeSSE)/Unidades administrativas Conalep Veracruz.  
 Programa Integral de Mejora Continua.

### Normas de Operación.

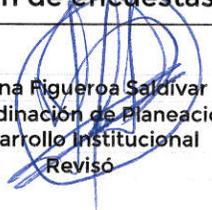
1. La aplicación de las encuestas se llevará a cabo conforme a la solicitud que presenta el la Jefatura de Calidad Educativa, conforme a lo planificado en el Programa Anual de Mantenimiento del SCGC (sin código) y al calendario que emita la DIMAC.
2. El Enlace de Calidad Estatal, será el responsable de difundir las actividades necesarias para la aplicación de las encuestas en los Planteles, a través de una circular, vía electrónica.
3. Los Enlaces de Calidad en Plantel serán los responsables de que las partes interesadas realicen las encuestas, se considera de manera muestral al 10% de la matrícula total de alumnos, a distribuir de forma equitativa, considerando el género y semestre que cursan los estudiantes del semestre que transcurre.
4. Se notifica a la alta dirección los resultados a través del Comité de la Calidad Estatal (COCAES) de la Dirección General de Conalep Veracruz, y se muestra la comparación de los porcentajes obtenidos por cada unidad administrativa en el año inmediato anterior a efecto de identificar mejoras o áreas de atención a tratar.
5. Se notifican los resultados de las encuestas mediante oficio personalizado a las Direcciones de los planteles, a fin de que sean analizados y atendidos mediante el Programa Integral de Mejora Continua.
6. Los responsables de procesos-procedimientos son los encargados de atender y registrar las quejas a través del procedimiento de aplicación general SCGC-PG-02 Control de las Salidas Educativas No Conformes.
7. Trimestralmente elabora los reportes trimestrales respecto a la aplicación de las encuestas para la H. Junta Directiva, conforme a lo establecido en el 30-524-PO-01.

### Descripción de actividades.

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1		1.1 Recibe de la <b>DIMAC</b> Oficio, metodología y solicitud de universo para la aplicación de encuestas, vía correo electrónico.

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa

Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldivar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional

Revisó

  
 Jesús Guillermo Arévalo Owseykoff  
 Dirección General

Aprobó

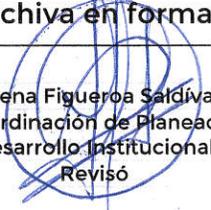
NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Máster Web del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 6 de 10

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
	Jefatura de Calidad Educativa	1.2 Envía a la DIMAC el acuse de oficio y archivo en Excel con el universo a encuestar.
		Pasa el tiempo
		1.3 Recibe Oficio, de la DIMAC con indicaciones respecto a la aplicación y Metodología de aplicación.
		1.4 Elabora <b>Oficio</b> , recaba firma del Subcoordinador (a) de Planeación y Desarrollo Institucional y envía mediante correo electrónico institucional a los Directores (as) de plantel la metodología de la encuesta con la muestra representativa.
		1.5 Archiva acuses en forma cronológica temporal.
		Pasa el tiempo
2	Jefatura de Calidad Educativa	2.1 Verifica y envía mediante correo electrónico institucional el avance diario de la aplicación de las encuestas a los enlaces de calidad en plantel.
		Pasa el tiempo
3	Jefatura de Calidad Educativa	3.1 Recibe Oficio de la <b>DIMAC</b> con los resultados y comentarios de las encuestas, analiza y registra en el PIMC, los avances de indicadores, metas y Objetivos de Calidad.
		3.2 Imprime resultados, elabora informe ejecutivo y turna a los Subcoordinadores y responsables de procedimientos mediante Tarjeta Informativa para su conocimiento y solventación de quejas.
		3.3 Elabora <b>Oficio personalizado, recaba firma del Subcoordinador de Planeación y Desarrollo Institucional y envía los resultados y comentarios de las Encuestas</b> a los Directores de Plantel para su atención a través del PIMC.
		Conecta con procedimiento 30-524-PO-22 Innovación y Mejora.
		3.4 Recaba acuse del <b>Oficio de envió de los resultados de las Encuestas</b> y archiva en forma cronológica.

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa

Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldívar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional  
 Revisó

  
 Jesús Guillermo Arévalo Owseykoff  
 Dirección General

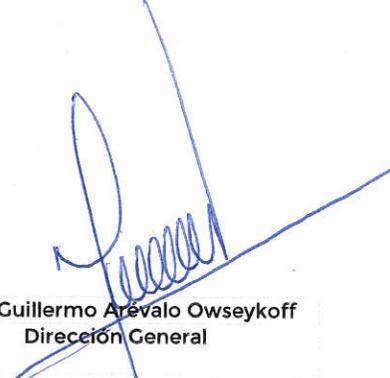
Aprobó

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 7 de 10

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
Pasa el tiempo		
4	Jefatura de Calidad Educativa	4.1 Los resultados de encuestas y variaciones se presentan a la Alta Dirección en la Sesión de Comité de la Calidad (COCAES).
Fin de procedimiento		

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa  
 Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldivar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional  
 Revisó

  
 Jesús Guillermo Arévalo Owseykoff  
 Dirección General  
 Aprobó

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 8 de 10

## 2. PLANTELES

### Procedimiento 1: Seguimiento del Ambiente Escolar

#### Entradas (insumo)/ Proveedores.

Metodología para la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO)/Dirección General.

Metodología para la aplicación de la Encuesta de Medición del Ambiente Escolar (E-MAE) /Dirección General.

Metodología para la aplicación de la Encuesta de Medición de la Calidad Institucional (E-MeSCI)/Dirección General..

Metodología para la aplicación de la Encuesta de Medición del Servicio Educativo (E-MeSSE) /Dirección General.

#### Salidas / Clientes.

Programa Integral de Mejora Continua.

Resultados y comentarios de Encuesta E-MAE/Dirección General.

Resultados y comentarios de Encuesta E-Messe/Dirección General.

Resultados y comentarios de Encuesta E-MesCI/Dirección General.

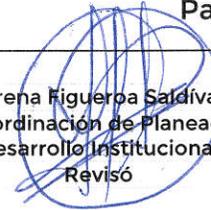
Resultados y comentarios de Encuesta ECCO/Dirección General.

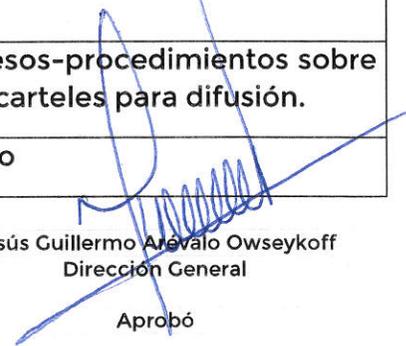
#### Descripción de actividades.

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Dirección de Plantel	1.1 Recibe de la Jefatura de Calidad Educativa <b>Circular y metodología de Aplicación de Encuestas</b> , con muestra a encuestar y acusa de recibido el Oficio y archiva en forma cronológica temporal.
	Jefatura de Formación Técnica	1.2 Notifica a los responsables de procesos-procedimientos sobre la aplicación de encuestas y comparte carteles para difusión.
		Pasa el tiempo

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa

Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldivar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional  
 Revisó

  
 Jesús Guillermo Arévalo Owseykoff  
 Dirección General

Aprobó

*NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Máster Web del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.*

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 9 de 10

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
2	Jefatura de Formación Técnica	2.1 Recibe de la Jefatura de Calidad Educativa diariamente el avance de la encuesta y promueva la participación de las partes interesadas.
		Pasa el tiempo
3	Dirección de Plantel  Jefatura de Formación Técnica	3.1 Recibe mediante <b>Oficio personalizado los resultados y comentarios de las Encuestas</b> , acusa de recibido y convoca a reunión para analizar los resultados.
4	Comité de Calidad en Plantel	4.1 Revisan, analizan y establecen acciones de mejora a implementar para atender los resultados a través del PIMC.
		Conecta con procedimiento 30-524-PO-22 Innovación y Mejora
4	Jefatura de Formación Técnica	Imprime y registra los resultados de las encuestas en los Objetivos de Calidad
Fin del procedimiento.		

**Formatos.**

Código	Título
N/A	N/A

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa  
 Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldivar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional  
 Revisó

  
 Jesús Guillermo Afévalo Owseykoff  
 Dirección General  
 Aprobó

 		<b>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>			
Proceso: Gestión de Recursos					
Subproceso: Ambiente Escolar					
Procedimiento: Clima Organizacional Escolar					
Código: 30-524-PO-21		Versión: 04	Fecha de aprobación 14/05/2024		Página 10 de 10

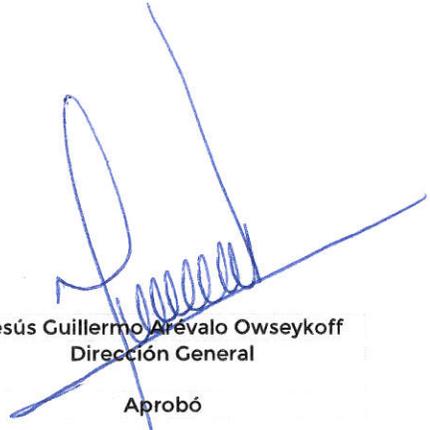
### HISTORIAL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Número de Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio
00	30/11/2020	Creación
01	03/12/2021	Actualización de plantilla procedimiento.
02	05/08/2022	Actualización del procedimiento.
03	24/03/2023	Actualización Anual
04	14/05/2024	Se incorpora flujograma de actividades

  
 María Alejandra Córdova Ceballos  
 Jefatura de Calidad Educativa

Elaboró

  
 Lorena Figueroa Saldivar  
 Subcoordinación de Planeación y  
 Desarrollo Institucional  
 Revisó

  
 Jesús Guillermo Arévalo Owsejkoff  
 Dirección General

Aprobó

*NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Máster Web del Sistema CONALEP serán considerados como COPIA NO CONTROLADA, por lo que el usuario deberá asegurarse que el documento que consulta es vigente.*