

| | | | |
|--|--|---|---------------|
|  Educación <small>Secretaría de Educación Pública</small> | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | Página 1 de 9 |

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. 6

2. PLANTELES..... 7

Procedimiento 1: Seguimiento del Ambiente Escolar..... 7

Entradas (insumo)/ Proveedores. 7

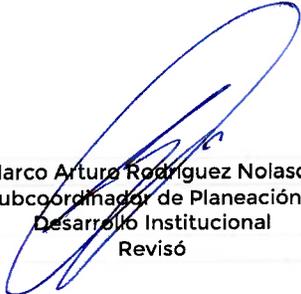
Salidas / Clientes. 7

Descripción de actividades. 8

Formatos..... 9

HISTORIAL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO 9


María Alejandra Córdova Ceballos
Jefa de Calidad Educativa
Elaboró


Marco Arturo Rodríguez Nolasco
Subcoordinador de Planeación y
Desarrollo Institucional
Revisó


Ricardo Olivares Hernández
Director 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.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 2 de 9 |

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 estudiantes, que promueva un trato respetuoso entre la comunidad educativa.

Responsables.

Persona titular de la Subcoordinación de Planeación y Desarrollo Institucional
 Persona titular de la Jefatura de Calidad Educativa
 Persona titular de la Dirección de Plantel
 Persona titular de la 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”.

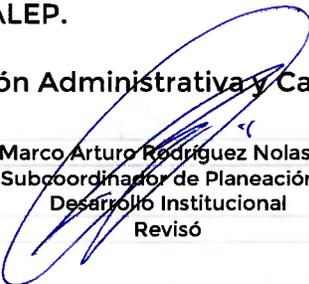
Referencias Normativas.

Norma ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.
 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
 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.

| | | |
|---|---|---|
| María Alejandra Córdova Ceballos Jefa de Calidad Educativa  Elaboró | Marco Arturo Rodríguez Nolasco Subcoordinador de Planeación y Desarrollo Institucional  Revisó | Ricardo Olivares Hernández Director 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.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 3 de 9 |

ECCO: Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.

EMAE: Encuesta de Medición del Ambiente Escolar.

PIMC: Plan Integral de Mejora Continua.

EMESCI: Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional.

EMESSE: 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

Maria Alejandra Córdova Ceballos
Jefa de Calidad Educativa

Marco Arturo Rodríguez Nolasco
Subcoordinador de Planeación y
Desarrollo Institucional

Ricardo Olivares Hernández
Director General

Elaboró

Revisó

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.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 4 de 9 |

costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

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, 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.

Maria Alejandra Córdova Ceballos
Jefa de Calidad Educativa

Marco Arturo Rodríguez Nolasco
Subcoordinador de Planeación y
Desarrollo Institucional

Ricardo Olivares Hernández
Director General

Elaboró

Revisó

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.

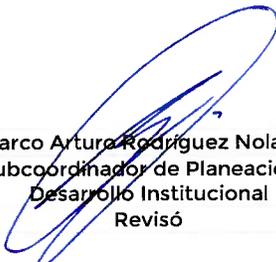
| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 5 de 9 |

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 la persona titular de la Jefatura de Calidad Educativa, conforme a lo planificado en el Programa Anual de Mantenimiento del SCGCI (sin código) y al calendario que emita la DIMAC.
2. El Enlace de Calidad Estatal, será la persona 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 las personas responsables de que las partes interesadas realicen las encuestas. Para la EMESCI, EMAE y EMESSE se considera de manera muestral al 10% de la matrícula total de estudiantes, a distribuir de forma equitativa, considerando el género y semestre que cursan las/los estudiantes del semestre que transcurre, para la ECCO se aplica de manera censal a personal docente y administrativo.
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. Las personas responsables de procesos-procedimientos son las encargadas de atender y registrar las quejas a través del procedimiento de aplicación general SCCG-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.


 María Alejandra Córdova Ceballos
 Jefa de Calidad Educativa
 Elaboró


 Marco Arturo Rodríguez Nolasco
 Subcoordinador de Planeación y
 Desarrollo Institucional
 Revisó


 Ricardo Olivares Hernández
 Director General
 Aprobó

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 6 de 9 |

Descripción de actividades.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|-----|-------------------------------|---|
| 1 | Jefatura de Calidad Educativa | 1.1 Recibe de la DIMAC Oficio, metodología y solicitud de universo para la aplicación de encuestas, vía correo electrónico. |
| | | 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 Oficio , 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. |
| 2 | Jefatura de Calidad Educativa | 2.1 Verifica y monitorea el avance diario de la aplicación de las encuestas con los enlaces de calidad en plantel. |
| | | Pasa el tiempo |
| 3 | Jefatura de Calidad Educativa | 3.1 Recibe Oficio de la DIMAC 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 Oficio personalizado, recaba firma del Subcoordinador de Planeación y Desarrollo Institucional y envía los resultados y comentarios de las Encuestas a los Directores de Plantel para su atención a través de las "Prácticas de Transformación de Ambiente Escolar". |


María Alejandra Córdova Ceballos
Jefa de Calidad Educativa

Elaboró


Marco Arturo Rodríguez Nolasco
Subcoordinador de Planeación y
Desarrollo Institucional

Revisó


Ricardo Olivares Hernández
Director 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.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 7 de 9 |

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|----------------------|-------------------------------|---|
| | | 3.4 Recaba acuse del Oficio de envío de los resultados de las Encuestas y archiva en forma cronológica. |
| 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 | | |

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 EMAE/Dirección General.

Resultados y comentarios de Encuesta EMESSE/Dirección General.

Resultados y comentarios de Encuesta EMESCI/Dirección General.

Resultados y comentarios de Encuesta ECCO/Dirección General.

| | | |
|---|---|---|
|  María Alejandra Córdova Ceballos Jefa de Calidad Educativa Elaboró |  Marco Arturo Rodríguez Nolasco Subcoordinador de Planeación y Desarrollo Institucional Revisó |  Ricardo Olivares Hernández Director 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.

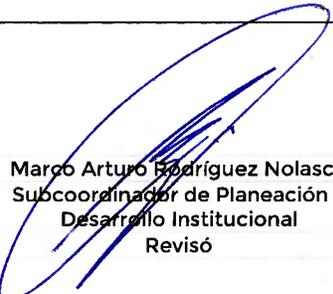
| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 8 de 9 |

Descripción de actividades.

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad |
|------------------------|---|--|
| 1 | Dirección de Plantel Jefatura de Formación Técnica | 1.1 Recibe de la Jefatura de Calidad Educativa Circular y metodología de Aplicación de Encuestas , con muestra a encuestar y acusa de recibido el Oficio y archiva en forma cronológica temporal. |
| | | 1.2 Notifica a los responsables de procesos-procedimientos sobre la aplicación de encuestas y comparte carteles para difusión. |
| | | Pasa el tiempo |
| 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 Oficio personalizado los resultados y comentarios de las Encuestas , acusa de recibido y convoca a reunión para analizar los resultados. |
| 4 | Comité de Calidad en Plantel | 4.1 Identifican áreas de oportunidad para aquellos factores y reactivos menores a 80 puntos y se proponen "Prácticas de Transformación de Ambiente Escolar". |
| 5 | Jefatura de Formación Técnica | 5.1 Imprime y registra los resultados de las encuestas en los Objetivos de Calidad |
| Fin del procedimiento. | | |


Maria Alejandra Córdova Ceballos
Jefa de Calidad Educativa

Elaboró


Marco Arturo Rodríguez Nolasco
Subcoordinador de Planeación y
Desarrollo Institucional

Revisó


Ricardo Olivares Hernández
Director General

Aprobo

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.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|---------------|
|   | | COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE VERACRUZ | |  | |
| Proceso: Gestión de Recursos | | | | | |
| Subproceso: Ambiente Escolar | | | | | |
| Procedimiento: Clima Organizacional Escolar | | | | | |
| Código: 30-524-PO-21 | | Versión: 05 | Fecha de aprobación 24/03/2025 | | Página 9 de 9 |

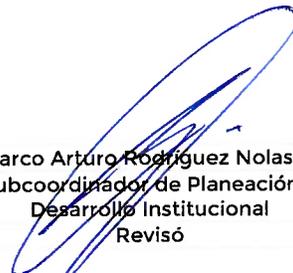
Formatos.

| Código | Título |
|--------|---|
| N/A | Prácticas de Transformación del Ambiente Escolar (PTAE) |

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 |
| 05 | 24/03/2025 | Se incorpora la atención a los factores con menos de 80 puntos a través de las Prácticas de Transformación de Ambiente Escolar Actualización de titulares de procedimiento |


 María Alejandra Córdova Ceballos
 Jefa de Calidad Educativa
 Elaboró


 Marco Arturo Rodríguez Nolasco
 Subcoordinador de Planeación y
 Desarrollo Institucional
 Revisó


 Ricardo Olivares Hernández
 Director 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.