



**Código**  
PR-DDE-PCE-01 R01

**Fecha de emisión**  
30/06/2020

**Fecha de actualización**  
24/04/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>3</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>4</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>5</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>5</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>5</b>

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

**Código**  
PR-DDE-PCE-01 R01

**Fecha de emisión**  
30/06/2020

**Fecha de actualización**  
24/04/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar

### I. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias para brindar atención a las escuelas de Educación Básica públicas e incorporadas, a través de orientación y capacitación, con la finalidad de lograr una convivencia sana, armónica y pacífica en la comunidad educativa.

### II. ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Coordinación Estatal del Programa de Convivencia Escolar de la Dirección de Desarrollo Educativo de la Dirección General de Desarrollo Educativo y Gestión Regional, perteneciente a la Secretaría de Educación.

### III. FUNDAMENTO LEGAL

#### Ámbito Federal

Artículo 3; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 13, Fracción I, 14, Fracción I, 15, Fracción II y V, 16, Fracción III y VIII, y 74; de la Ley General de Educación.

Ley General de los Derechos de las Niñas y los Niños y Adolescentes.

Plan Nacional de Desarrollo. Eje Bienestar. Ejes Transversales: Igualdad de género, no discriminación e inclusión.

Política Nacional para una Escuela Libre de Acoso Escolar.

#### Ámbito Estatal

Ley de la Educación del Estado de Yucatán.

Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Yucatán.

Ley para la Prevención Combate y Erradicación de la violencia en el Entorno Escolar del Estado de Yucatán.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Yucatán.

Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.

Plan Estatal de Desarrollo. Eje: Yucatán con Calidad de Vida y Bienestar Social; Línea de Acción:

Promover programas para el desarrollo socioemocional de las y los estudiantes.

### IV. DEFINICIONES

**Atención:** Cualquier actividad como talleres, pláticas que desarrolle el Asesor Especializado en los planteles escolares para cualquier grupo de la comunidad educativa.

**Capacitación:** Talleres o pláticas que las asesoras especializadas brinden a cualquier grupo de integrantes de la comunidad educativa previa solicitud.

**Comunidad Educativa:** Conformada por las autoridades escolares (Supervisores, Directores y Docentes), Padres de Familia y Alumnos.

**Motivos de Intervención:** Orientación y/o Capacitación.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Código**  
PR-DDE-PCE-01 R01

**Fecha de emisión**  
30/06/2020

**Fecha de actualización**  
24/04/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar

Orientación: Indicaciones y sugerencias puntuales que el Enlace proporciona al solicitante para apoyarlo en la resolución de un evento o problema.

PCE: Programa de Convivencia Escolar.

SE: Secretaría de Educación.

Solicitante: Directores o responsables de los planteles educativos de educación básica del Estado de Yucatán.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinador Estatal del PCE:
  - 1.1. Supervisar oportuna y adecuadamente las tareas relacionadas con las pláticas que se impartirán.
2. Enlace de la Coordinación Estatal del PCE:
  - 2.1. Brindar información relativa a los talleres o capacitación a las escuelas.
  - 2.2. Desarrollar procesos sistemáticos de seguimiento y evaluación respecto de sus avances durante la operación del Programa de Convivencia Escolar.
  - 2.3. Dar seguimiento y atención a las solicitudes ciudadanas llenando los formatos autorizados.
  - 2.4. Atender y programar las solicitudes de atención de las diversas escuelas pertenecientes al programa y registrar las intervenciones.
3. Asesor Especializado de la Coordinación Estatal del PCE:
  - 3.1. Coordinar grupos de trabajo para capacitar y asesorar a las figuras educativas.
  - 3.2. Implantar metodologías para mejorar las capacitaciones de las diversas figuras educativas.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Enlace de la Coordinación Estatal del PCE

1. Recibe llamada telefónica o correo electrónico (convivencia.yucatan@hotmail.com) de algún solicitante para exponer su caso.
2. Analiza si el caso es motivo de atención del PCE.
3. ¿Es motivo de atención del PCE?
  - Sí: Continúa en la actividad 5.
  - No: continúa en la actividad 4.
4. Orienta y canaliza al solicitante con el área responsable. Fin del procedimiento.
5. Llena el F-PR-BSP-01 Registro de Servicios de la Coordinación Estatal del Programa de Convivencia Escolar, para generar el folio de atención donde se definirá el servicio a brindar (Orientación y/o Capacitación)
6. Verifica la disponibilidad de fechas para agendar el servicio en la agenda del PCE.
7. ¿Existe disponibilidad de fecha para la atención?
  - Sí: Continúa en la actividad 9.
  - No: Continúa en la actividad 8.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Código**  
PR-DDE-PCE-01 R01

**Fecha de emisión**  
30/06/2020

**Fecha de actualización**  
24/04/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar

8. Notifica la falta de lugar en la agenda para reservar el servicio, pide al solicitante otra fecha posible para agendar el servicio. Regresa a la actividad 6.
9. Agenda la fecha para el servicio que se proporcionará y confirma con el solicitante.
10. Notifica al Coordinador Estatal del PCE vía correo electrónico semanalmente, la planeación de escuelas a visitar y la información del servicio que se les proporcionará a cada una de estas, espera su autorización e informa vía correo electrónico a los Asesores Especializados la calendarización de actividades del programa.

Coordinador Estatal del PCE

11. Autoriza los servicios que se impartirán y solicita la confirmación del servicio por parte del Asesor Especializado asignado.

Asesor Especializado de la Coordinación Estatal del PCE

12. Realiza una llamada de confirmación del servicio con el solicitante.

13. ¿Se confirma la fecha agendada?

- Sí: Continúa en la actividad 17.
- No: Continúa en la actividad 14.

14. ¿Solicita reagendar el servicio?

- Sí: Continúa en la actividad 16.
- No: Continúa en la actividad 15.

15. Notifica al Enlace la cancelación del servicio. Fin del procedimiento.

16. Notifica al coordinador del PCE y al Enlace el cambio de la fecha para reagendar el servicio y los acuerdos si se modificaron. Regresa a la actividad 12.

17. Notifica al Coordinador del PCE y al Enlace la confirmación para realizar el servicio.

Enlace de la Coordinación Estatal del PCE

18. Registra en el Concentrado de Servicios Trimestrales de la Coordinación Estatal del Programa de Convivencia, la información de los servicios brindados a las escuelas y elementos de la comunidad educativa beneficiadas y para efectos de supervisión del inmediato jefe jerárquico superior.

19. Archiva toda la información física generada en una carpeta como soporte administrativo, de los talleres, pláticas o capacitaciones impartidas u orientaciones brindadas.

Servicios del Programa de Convivencia Escolar Brindados.

**Fin del procedimiento.**

## VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Servicios de Capacitación impartidos.	$A=(B*C)/100$ A= Porcentaje B=Servicios agendados. C= Servicios atendidos.	Porcentaje	Mensual	100%

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Código**  
PR-DDE-PCE-01 R01

**Fecha de emisión**  
30/06/2020

**Fecha de actualización**  
24/04/2023

Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar.	PCE	1 Año	5 Años	6 Años	Eliminar
F-PR-BSP-01	Registro de Servicios de la Coordinación Estatal del Programa de Convivencia Escolar	PCE	6 Año	2 Años	8 Años	Eliminar

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/06/2020	00	Generación de Procedimiento para Brindar Orientación y Capacitación a las Escuelas que se Comuniquen al PNCE.
24/04/2023	01	Actualización en los apartados II al VIII, del Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

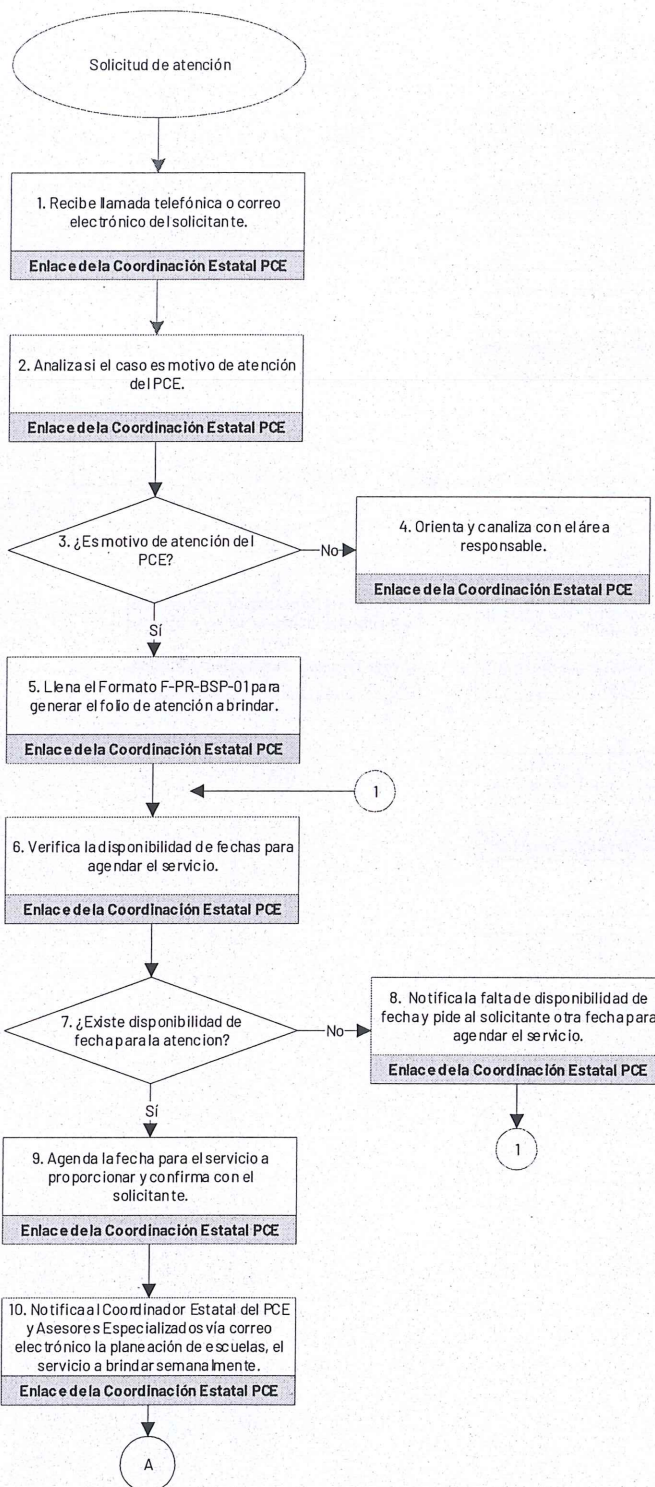
**Autorizó**

**Prof. José Leonel Escalante Aguilar**  
Director General de Desarrollo Educativo y Gestión  
Regional

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

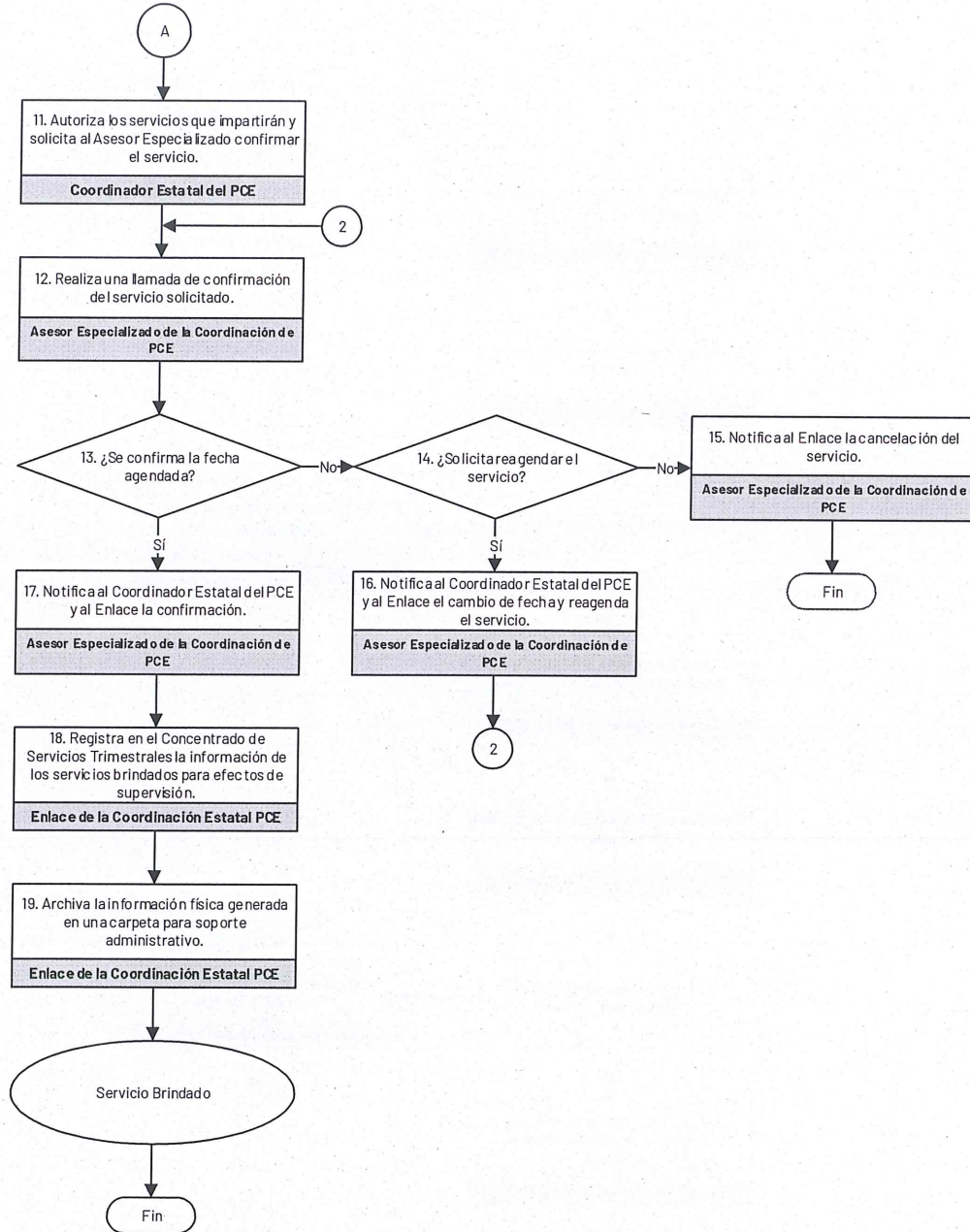


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes para el Servicio del Programa de Convivencia Escolar



"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes para el Servicio del Programa de Convivencia Escolar





Folio: \_\_\_\_\_ Fecha programada de visita: \_\_\_\_\_ C  R  X  Fecha de Registro: Mérida, Yucatán a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_\_ Responsable del registro: \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA ESCUELA SOLICITANTE**

Escuela: \_\_\_\_\_ Nivel / Modalidad: \_\_\_\_\_ Turno: \_\_\_\_\_  
C.C.T. \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Localidad: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Teléfono de la Escuela: \_\_\_\_\_  
CEDE al que pertenece: \_\_\_\_\_ Zona: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL DIRECTOR (A) Y SUPERVISOR (A)**

Director(a): \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_  
Supervisor(a): \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL SERVICIO SOLICITADO**

Orientación: \_\_\_\_\_ Capacitación: \_\_\_\_\_

Temática	Horario	Tipo			Población				No. de Asistentes	Observaciones
		Taller	Plática	Otros	Alumnado	Familia	Docentes	Otros		

**ESPACIO Y MATERIAL DE APOYO**

Espacio: \_\_\_\_\_ Material didáctico: \_\_\_\_\_  
Bocina: \_\_\_\_\_ Microfono: \_\_\_\_\_ Proyector: \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_

**MOTIVO DE SOLICITUD**

\*Explicar brevemente el motivo de solicitud. Si únicamente fue orientación y/o canalización, mencionar qué se indicó o a que instancias se derivó.

**RESPONSABLES**

**SOLICITANTE**

**Vo.Bo.**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
firma \_\_\_\_\_

Sello de la Escuela

Sello del PECE

**Mtra. Rosa Angélica Aranda Lara**  
Coordinadora Estatal del Programa de  
Convivencia Escolar

**CONFIRMACIÓN**

Confirmación del Servicio (C): SI No Reagendar (R): \_\_\_\_\_ Nueva Fecha: \_\_\_\_\_  
Cancelación (X): \_\_\_\_\_ Motivo Cancelación: \_\_\_\_\_

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Persona que solicita la información: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
¿El servicio fue satisfactorio? SI NO Comentarios: \_\_\_\_\_

"La Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de Yucatán (SEGEY) con domicilio calle 34, número 101, letra "A", por 25, colonia García Ginerés, C.P. 97070, Mérida, Yucatán, utilizará sus datos personales recabados para llevar registro de servicios del Programa de Convivencia Escolar. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página de internet oficial: <http://www.educacion.yucatan.gob.mx/>".

\*\*Programa de Convivencia Escolar, calle 21 diagonal por 38 A y 39, Residencial del Norte Chenkú (Edificio CRIE), Tel: 9999 25 89 51\*\*