

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección General de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Desarrollo Educativo	
Código PR-DDE-PCE-01 R02	Fecha de emisión 30/06/2020	Fecha de actualización 04/04/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar		

ÍNDICE

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

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

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024-2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección General de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Desarrollo Educativo	
Código PR-DDE-PCE-01 R02	Fecha de emisión 30/06/2020	Fecha de actualización 04/04/2025
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.

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

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección General de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Desarrollo Educativo	
Código PR-DDE-PCE-01 R02	Fecha de emisión 30/06/2020	Fecha de actualización 04/04/2025
Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar		

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

Motivos de Intervención: Orientación y/o Capacitación.

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. 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.
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.

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

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección General de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Desarrollo Educativo		
	Código PR-DDE-PCE-01 R02	Fecha de emisión 30/06/2020	
Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar			

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.

VI. 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%

VII. 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	PCE	1 Año	5 Años	6 Años	Eliminar

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

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Dirección General de Desarrollo Educativo y Gestión Regional Dirección de Desarrollo Educativo		
	Código PR-DDE-PCE-01 R02	Fecha de emisión 30/06/2020	
Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar			

	Convivencia Escolar.					
F-PR-BSP-01	Registro de Servicios de la Coordinación Estatal del Programa de Convivencia Escolar	PCE	6 Año	2 Años	8 Años	Eliminar

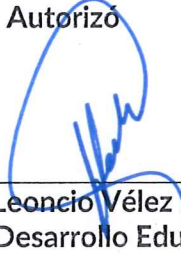
*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

VIII. 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
04/04/2025	02	Modificación del diseño, eliminación del apartado V. RESPONSABILIDADES y actualización del apartado IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO, en apego a la Guía Técnica para Expedir el Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Yucatán GT-PL-EDN-01 R00.

IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


 Dr. Hilario Leoncio Vélez Merino
 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 del Servicio del Programa de Convivencia Escolar

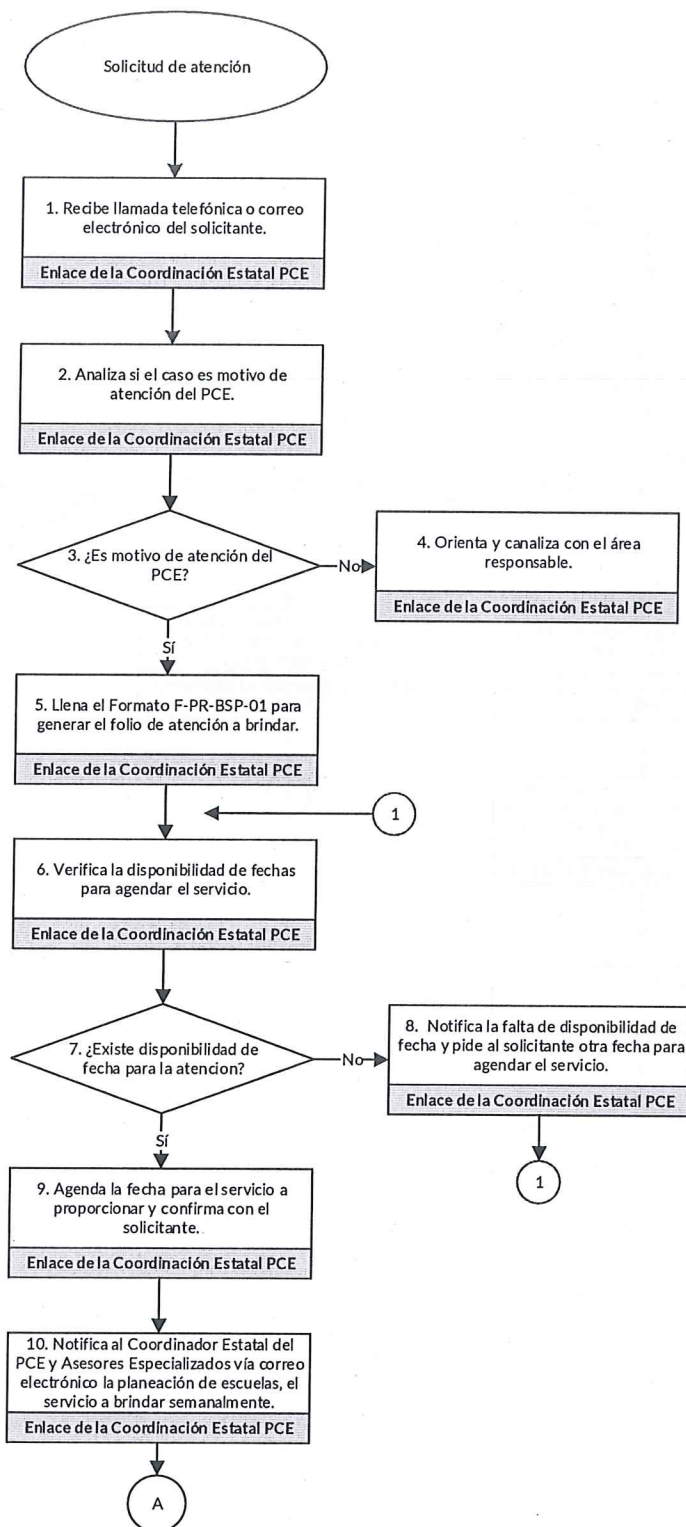
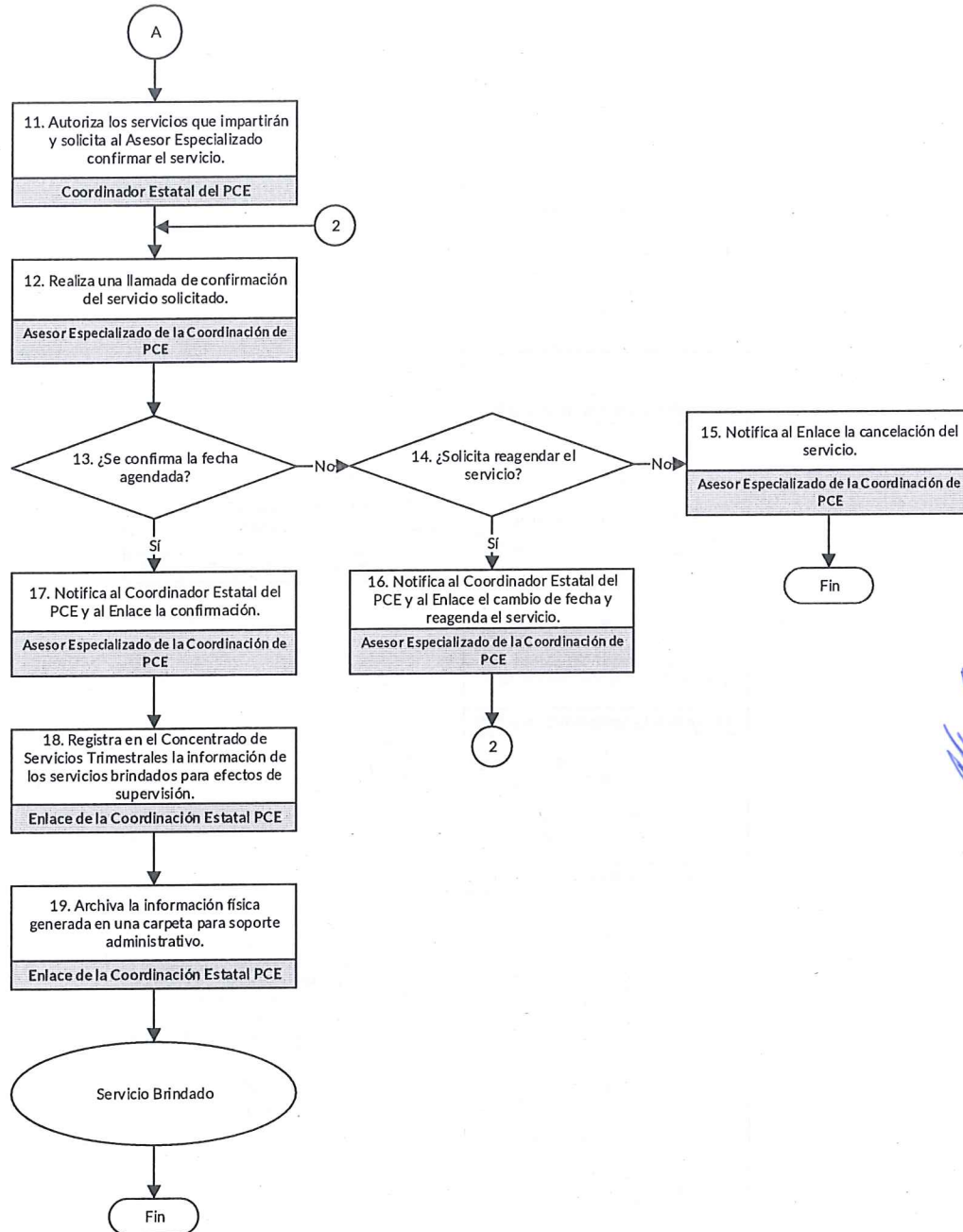


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes del Servicio del Programa de Convivencia Escolar



Folio: _____ C ☐ R ☐ X ☐ Fecha programada de visita: _____ 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.

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 Comentarlos: _____

"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/>".