

## DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA EDUCATIVA

### REQUISITOS Y COMPROMISOS DEL TRÁMITE O SERVICIO PROCEDIMIENTO DE QUEJA E INCONFORMIDADES CRDGPE05B01-A

#### FINALIDAD

Asegurar que la/el ciudadana/o conozca los requisitos que debe cubrir para el trámite correspondiente. El cumplimiento de estos requisitos y la ejecución de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la DGPE, nos permitirán atenderla/o de manera eficaz y conforme a los compromisos del servicio plasmado.

#### COMPROMISOS DEL SERVICIO

<b>Respeto</b>	En nuestro trato hacia los demás valoramos los derechos y la dignidad de las personas, de nosotros mismos y del entorno.
<b>Honestidad</b>	En la DGPE nos apegamos a la normativa en legislación aplicable vigente. Requerimos únicamente el pago de derechos estatales o federales establecidos en la "Ley de Ingresos" para el ejercicio fiscal correspondiente. No se solicitarán ni recibirán pagos adicionales.
<b>Lealtad</b>	Actuamos de manera congruente con las directrices institucionales que nos rigen y las asumimos propias.
<b>Espíritu de servicio</b>	Brindamos atención con cortesía, responsabilidad y empatía.
<b>Amor</b>	Estamos comprometidos con el bien común y nos entregamos con pasión y generosidad en el cumplimiento de nuestras responsabilidades.
<b>Solidaridad</b>	Colaboramos con nuestros proveedores, usuarios internos y externos, para alcanzar un fin común.
<b>Confianza</b>	Por medio de nuestro Sistema de Gestión de Calidad aseguramos que los trámites y servicios serán atendidos en tiempo y forma, conforme a lo establecido en este documento de requisitos y compromisos del trámite o servicio.

#### ÁREA RESPONSABLE DEL TRÁMITE: DIRECCIÓN DE INCORPORACIONES

#### RESPONSABILIDAD DEL SOLICITANTE

##### Presentar los siguientes requisitos a través de Oficialía de la Dirección General de Política Educativa:

1	Llenar completa y correctamente el formato <b>FODGPE05B01-A</b> "Formato de queja e inconformidad". <b>Nota:</b> el interesado debe contestar invariablemente la información y el medio para ser notificado. Nombre completo del solicitante, domicilio en la ciudad de Guanajuato, número telefónico; en caso de no contar con domicilio en esta ciudad autorizar una dirección de correo electrónico o domicilio particular para las notificaciones. Señalar los datos del presunto responsable, nombre del plantel, CCT, nivel y domicilio del mismo; precisar los hechos que motivan la queja o inconformidad.
2	Identificación oficial vigente con fotografía. Copia.
3	Acta de nacimiento en caso de ser menor de edad. Copia.
4	Último comprobante de pago, constancia de estudio o boleta de calificaciones expedida por el plantel, con lo cual acredite su vínculo con la institución educativa particular.
5	Toda aquella documental suficiente para soportar su dicho.

#### TIEMPO DE RESPUESTA

Una vez ingresada su solicitud, atendiendo la totalidad de los requisitos:

**68 días hábiles**

#### LUGAR PARA REALIZAR EL TRÁMITE:

Dirección General de Política Educativa  
Carretera Guanajuato-Juventino Rosas, Km. 6.5,  
esquina Jazmín. Colonia Arroyo Verde C.P. 36250,  
Guanajuato, Guanajuato.

#### LIGA PARA REALIZAR EL TRÁMITE EN LÍNEA:

Sistema de Gestión de Asuntos v2.0.3  
(guanajuato.gob.mx)

[www.seg.guanajuato.gob.mx](http://www.seg.guanajuato.gob.mx)

**Tel. 473 10 20 200**

- **Extensión 7062, 7094 y 7072.**

**HORARIO DE ATENCIÓN**

**8:30 a.m.  
a  
4:00 p.m.**

En caso de que nuestro servicio sea distinto a lo señalado en este documento o desee hacernos alguna sugerencia puede presentarla en:

#### A) Dirección General de Política Educativa.

- En el buzón ubicado al costado de la ventanilla de entrega de trámites en el área de módulo de atención.
- Al teléfono: **473 10 20 200 Ext. 7021**
- Al correo electrónico: [calidad\\_politicaedu@seg.guanajuato.gob.mx](mailto:calidad_politicaedu@seg.guanajuato.gob.mx)

#### B) Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

- En Conjunto Administrativo Pozuelos, planta baja S/N Guanajuato, Guanajuato.
- Al teléfono: **800 466 37 86**
- Al correo electrónico: [quejasydenuncias\\_strc@guanajuato.gob.mx](mailto:quejasydenuncias_strc@guanajuato.gob.mx)