

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

Respeto	En nuestro trato hacia los demás valoramos los derechos y la dignidad de las personas, de nosotros mismos y del entorno.
Honestidad	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.
Lealtad	Actuamos de manera congruente con las directrices institucionales que nos rigen y las asumimos propias.
Espíritu de servicio	Brindamos atención con cortesía, responsabilidad y empatía.
Amor	Estamos comprometidos con el bien común y nos entregamos con pasión y generosidad en el cumplimiento de nuestras responsabilidades.
Solidaridad	Colaboramos con nuestros proveedores, usuarios internos y externos, para alcanzar un fin común.
Confianza	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 FODGPE05B01-A "Formato de queja e inconformidad". Nota: 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

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

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