

## 09 Presentación de Sugerecias, Quejas y Reclamaciones

La o el usuario podrá presentar su inconformidad mediante el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones instalado en Preparatoria Abierta, avenida Gobernadores s/n Junto al Parque de la Loma, Fraccionamiento Rancho San Francisco, Metepec Estado de México, C.P. 52176, el cual se revisará continuamente por las autoridades de la Dirección de Educación, avenida Estado de México s/n, esquina Jesús Archundia, barrio de San Miguel, Metepec, México, C.P. 52140 , teléfonos 7222358263 y 7222358264 , en el horario de 9:00 a 18:00 horas. correo electrónico : [preparatoriaabierta@metepec.gob.mx](mailto:preparatoriaabierta@metepec.gob.mx).

## 10 Relación de Normas Regulatorias

Manual de procedimientos de Servicios Educativos Integrados al Estado de México, SEIEM.

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2022/agosto/ago251/ago251b.pdf>

Normas de Registro de Control de la Secretaría de Educación Pública, SEP.

[https://www.sev.gob.mx/preparatoria-abierta/files/2017/04/NormasPA\\_0909.doc.pdf](https://www.sev.gob.mx/preparatoria-abierta/files/2017/04/NormasPA_0909.doc.pdf)

Gaceta Municipal de Metepec, Estado de México 2024 Capitulo V de la Educación, artículo 122, fracción XI Y XIV. <https://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetas/2024/GACETA13.pdf>

## 11 Unidad Administrativa Responsable

Para otorgar el trámite de la Dirección de Educación tiene adscrita la Subdirección de Bibliotecas, Servicio Social y Prácticas Profesionales, la cual vigila la planeación y operación de los programas de Servicio Social, Prácticas Profesionales, Bibliotecas, Preparatoria Abierta.

### Información Complementaria:

<https://metepec.gob.mx/sugem/#cartas>

### Atención a los Usuarios:

Avenida Gobernadores s/n, a un costado del Parque de la Loma en el Fraccionamiento Rancho San Francisco, Metepec, México, C.P. 52176.

### Contáctanos:

 Lunes-viernes 09:00-19:00 horas  
Asesorías 15:00-19:00 horas

 7222112409

 [educacion@metepec.gob.mx](mailto:educacion@metepec.gob.mx)  
[preparatoriaabierta@metepec.gob.mx](mailto:preparatoriaabierta@metepec.gob.mx)

 Educación Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN



Trámite:

Preparatoria abierta



REV:12  
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 11 de mayo del 2018. Teniendo validez hasta el término de la Administración vigente.

La información, es responsabilidad de la unidad administrativa que brinda el trámite o servicio.

## 01 Fines de la Organización

Contribuir a obtener el certificado de educación media superior a través de la Preparatoria Abierta, en modalidad no escolarizada, dirigido a la población de Metepec que no tiene acceso al sistema presencial o tenga estudios inconclusos.

## 02 Objetivo de la Publicación

Atender a las y los ciudadanos para brindar información del servicio del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, además conozcan sus derechos, obligaciones, compromisos de la dependencia y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Permitir a la o el usuario obtener su certificado del nivel medio superior cursando la Preparatoria Abierta, de manera presencial y/o virtual en la única oficina, con base en las normas y requisitos establecidos por la Secretaría de Educación Pública (SEP) operado por los Servicios Educativos Integrados al Estado de México (SEIEM).

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Conocer la identidad de la o el responsable de gestionar los tramites de manera eficaz, con la garantía de confidencialidad de datos personales. Obtener información y procedimientos requeridos para inscripción, revalidación de materias, asesoría, exámenes, gestión de credenciales y certificado al culminar de sus materias acreditadas, recibir atención respetuosa de parte de la o él responsable, asesores y personal de Preparatoria Abierta.

### Obligaciones:

Mantener actitud adecuada y respetuosa hacia el personal de Preparatoria Abierta. Presentar exámenes en tiempo y forma de acuerdo al calendario emitido por Servicios Educativos Integrados al Estado de México (SEIEM). Cubrir los requisitos establecidos en las normas de registro y control de Preparatoria Abierta, En caso de asistir a Preparatoria Abierta en estado inconveniente no se permitirá el acceso.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos será de 20 minutos a partir de su registro en la entrada de Preparatoria Abierta.
- Obtener un índice de satisfacción de las instalaciones de Preparatoria Abierta, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de atención será de 20 minutos para brindar información sencilla y detallada, aclarando cualquier duda que surja.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 05 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción en la evaluación de Asesores mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos.
- Índice de satisfacción de las instalaciones de Preparatoria Abierta.
- Tiempo de atención para brindar información.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción.
- Obtener un índice de satisfacción en la evaluación de Asesores.

Los resultados obtenidos de la evaluación de los indicadores antes mencionados serán publicados trimestralmente tanto al interior de las dependencias como en la página principal del H. Ayuntamiento de Metepec (SUGEM).

<https://metepec.gob.mx/sugem/#cartas>

## 07 Medidas de Subsanación

La o él encargado del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta realizará una carta en la que ofrece una disculpa y explicará por escrito el proceso para realizar el trámite administrativo, con visto bueno de la Dirección de Educación. Al no cumplir con la atención o el trámite administrativo solicitado por la o él usuario la o él encargado del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, asistirá hasta su domicilio a realizar el servicio en no mayor a 5 días hábiles. Al no cumplir con el procedimiento administrativo establecido en la Carta Compromiso, el manual de procedimiento y lo establecido por SEIEM, la o el usuario podrá reportar a la o el encargado del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta a la Contraloría Municipal de Metepec.

## 08 Formas de Participación

Las y los usuarios de la Dirección de Educación pueden participar en la mejora de la prestación del trámite: Formulación de encuestas de sugerencias, quejas y reclamaciones, mediante el buzón ubicado en las instalaciones del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, conforme a lo previsto en la Carta Compromiso con la o el Ciudadano Escritos dirigidos a el o la Titular de la Dirección de Educación.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

**2<sup>do</sup>** TRIMESTRE  
ABRIL- JUNIO

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## PREPARATORIA ABIERTA



● **DEPENDENCIA**  
**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN**



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
**01 abril a 28 de junio 2024**



● **TRÁMITE /SERVICIO**  
**EVALUADO**  
**PREPARATORIA ABIERTA**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Libro de Registro, Encuestas y Base de Datos**



● **BENEFICIARIOS**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos.**



**Índice de satisfacción de las instalaciones de Preparatoria Abierta.**



**Tiempo de atención para brindar información.**



**Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción.**



**Obtener un índice de satisfacción en la evaluación de Asesores.**



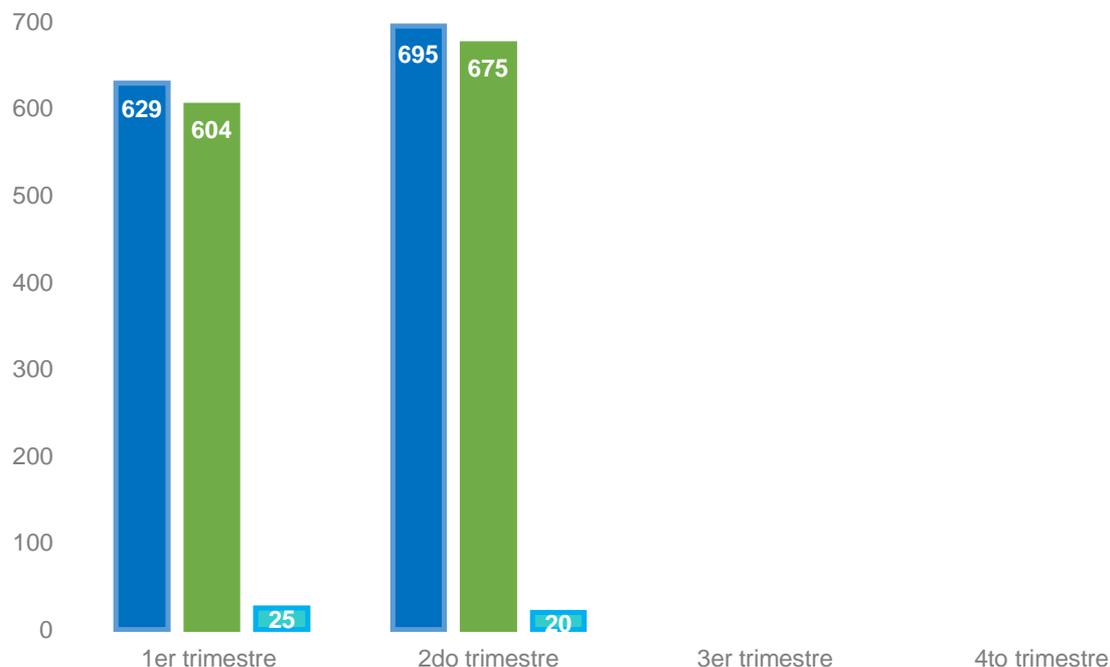
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos.

El tiempo de espera para que los usuarios sean atendidos será de 20 minutos a partir de su registro en la entrada de Preparatoria Abierta.

■ Total de usuarios atendidos  
■ Usuarios atendidos en un tiempo menor a 20 min  
■ Usuarios atendidos en un tiempo mayor a 20 min



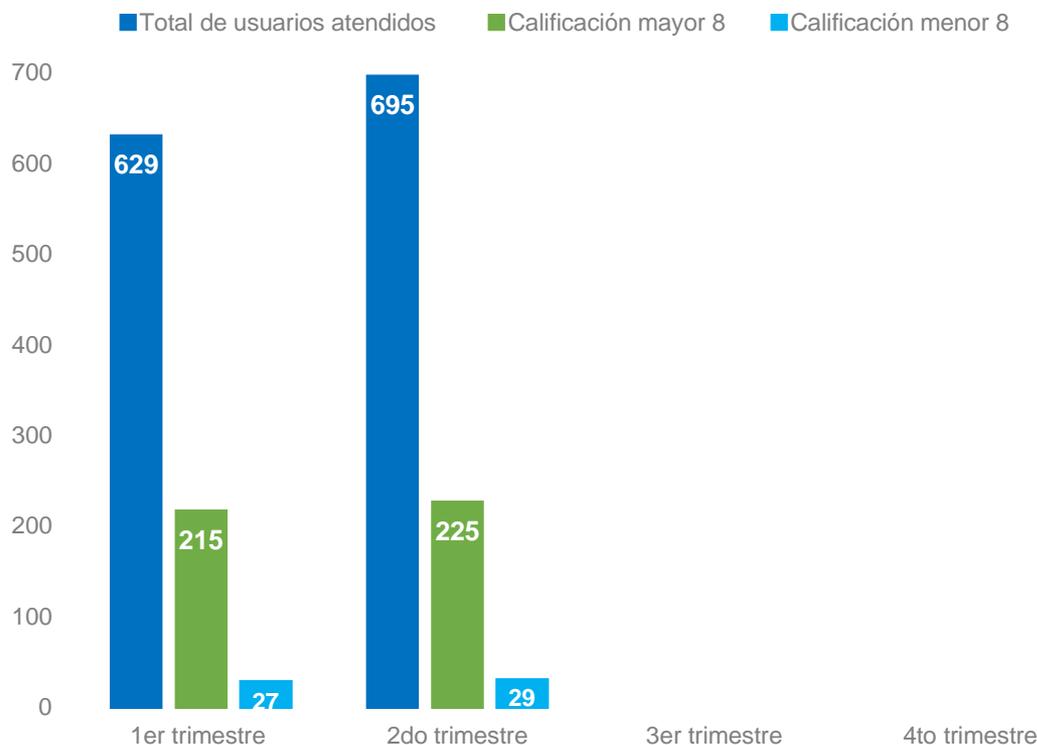
De los **695** usuarios atendidos durante el segundo trimestre 2024 en las instalaciones del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, de lunes a viernes en un periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **97.2%** esperaron menos de **20 minutos** para ser atendidos y el **2.8%** esperaron más de **20 minutos** para ser atendidos. **Nota: El área aplicó medidas de subsanación para el caso.**

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Índice de satisfacción de las instalaciones de Preparatoria Abierta.

Obtener un índice de satisfacción de las instalaciones de preparatoria abierta, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



De los **695** usuarios atendidos durante el segundo trimestre 2024 en las instalaciones del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, de lunes a viernes en un periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **88.5%** calificaron en una escala de **0 a 10** como excelente (**10**) la satisfacción de las instalaciones y el otro **11.5%** califico como buena (**8-9**) la satisfacción de las instalaciones.

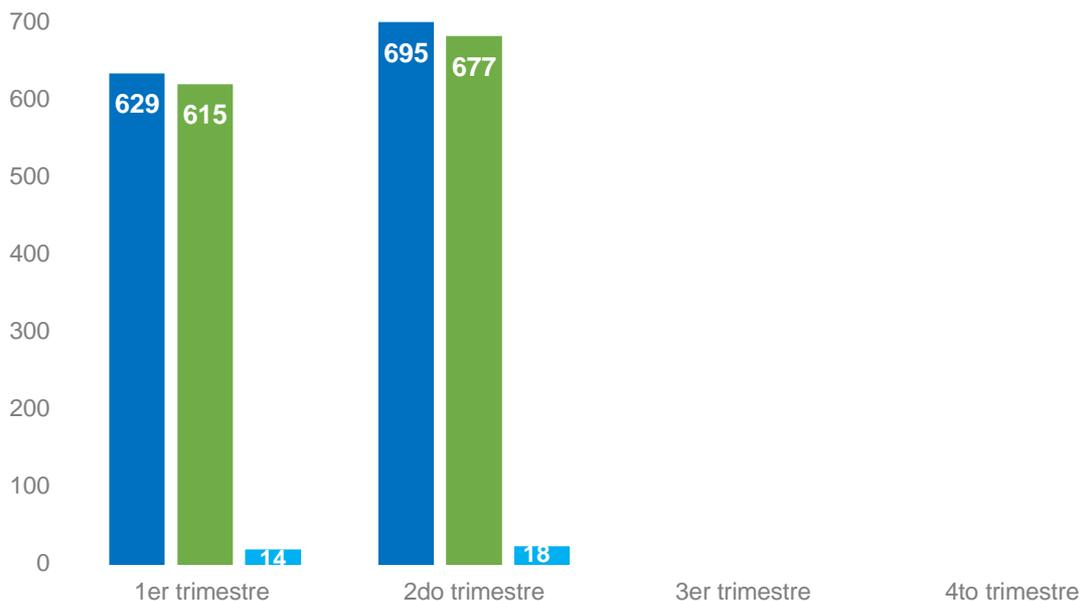
# 2º TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de atención para brindar información.

El tiempo de Atención será de 20 minutos para brindar información sencilla y detallada, aclarando cualquier duda que surja.

■ Usuarios atendidos  
■ Usuarios atendidos en un tiempo menor a 20 min  
■ Usuarios atendidos en un tiempo mayor a 20 min



De los **695** usuarios atendidos durante el segundo trimestre 2024 en las instalaciones del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, de lunes a viernes en un periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **97.1%** de usuarios fueron atendidos en un tiempo menor de **20 minutos** y el **2.9%** se atendió en un tiempo mayor a **20 minutos** para proporcionar información sencilla y detallada.

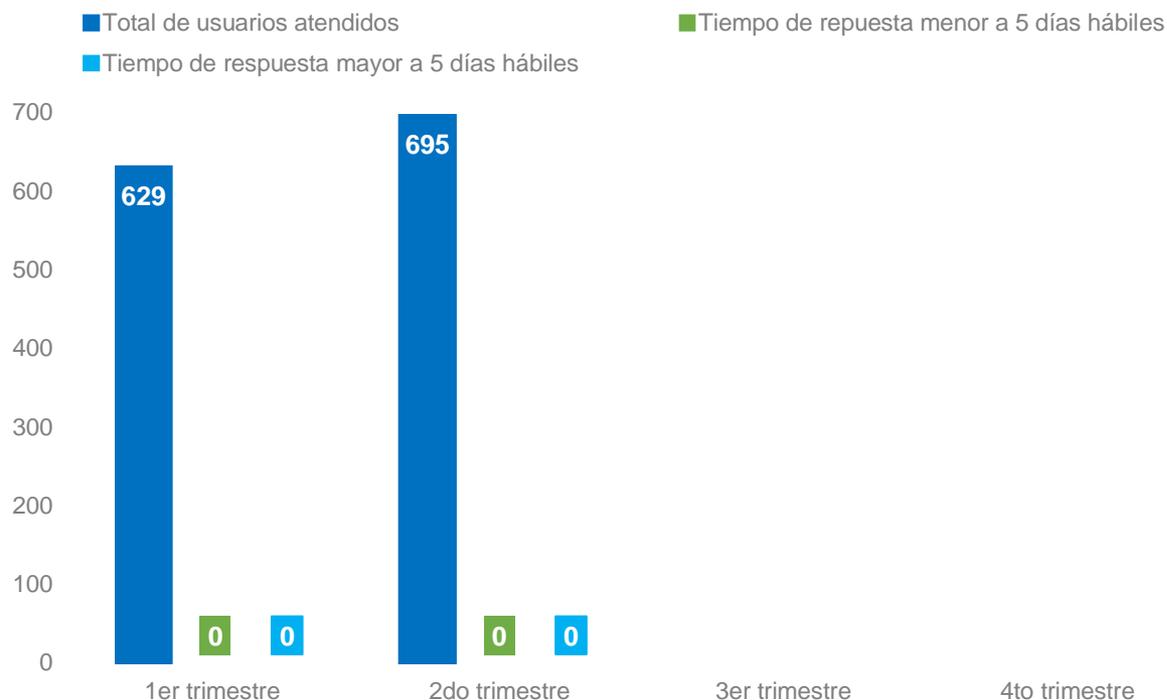
**Nota: El área aplicó medidas de subsanación para el caso.**

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción será menor o igual a 5 días hábiles.



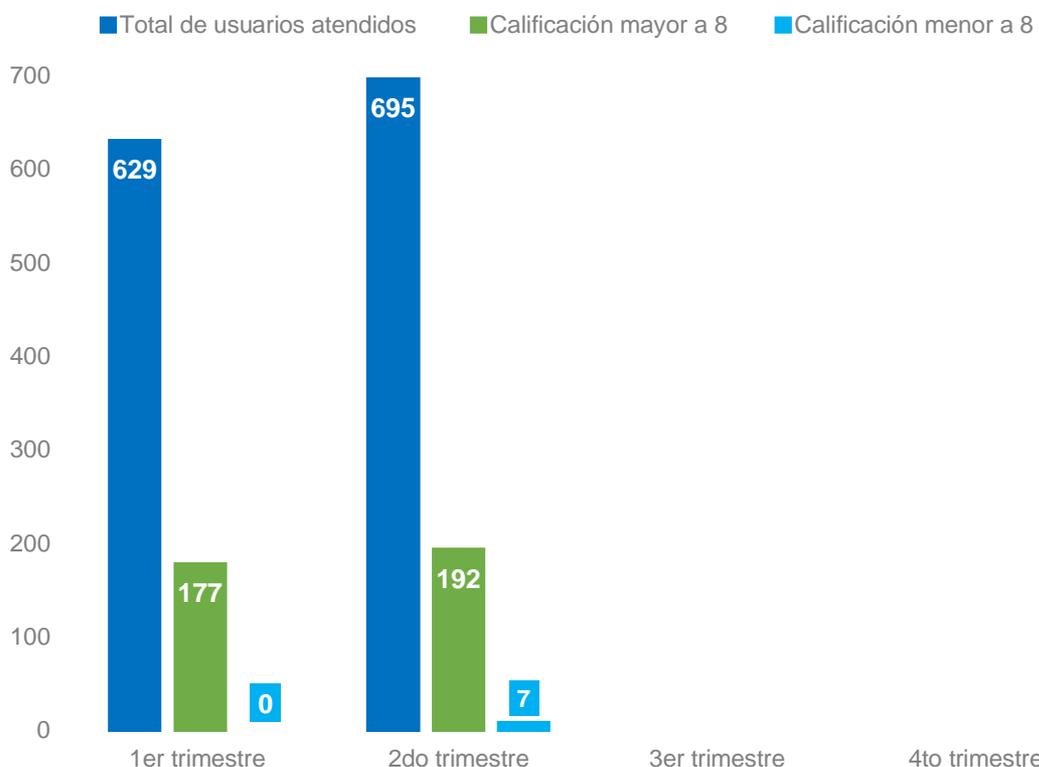
De los **695** usuarios atendidos durante el segundo trimestre 2024 en las instalaciones del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, de lunes a viernes en un periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; **254** encuestados no presentaron sugerencias, quejas ni reclamaciones, las cuales se revisaron en un plazo menor o igual a **5 días hábiles**, lo que representa el **100%**.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Obtener un índice de satisfacción en la evaluación de Asesores.

Obtener un índice de satisfacción en la evaluación de Asesores, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



De los **695** usuarios atendidos durante el segundo trimestre 2024 en las instalaciones del Centro de Asesoría de Preparatoria Abierta, de lunes a viernes en un periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **97.5%** de encuestados calificaron en una escala de **0 a 10**, que la satisfacción en la evaluación de los asesores es excelente (**10**) y el otro **2.5%** califico como buena (**8-9**) la satisfacción en la evaluación de los asesores.