

09 Presentación de Sugercias, Quejas y Reclamaciones

La o él usuario podrá presentar su inconformidad mediante el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones instalado en el área de Servicio Social y Practicas Profesionales, ubicada en avenida Estado de México s/n, esquina Jesús Archundia, barrio de San Miguel, Metepec, México, C.P. 52140, el cual será revisado continuamente por la o el responsable de Cartas Compromiso, teléfonos 7222358263 y 7222358264, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

Correo electrónico : educacion@metepec.gob.mx.

10 Relación de Normas Regulatoras

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México a través de la Gaceta del Gobierno donde se expide el reglamento del Servicio Social <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2021/jun111.pdf>

Gaceta Municipal de Metepec, Estado de México 2024 Capitulo V de la Educación, artículo 122, Fracción XIII <https://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacet/2024/GACETA13.pdf>

11 Unidad Administrativa Responsable

Para otorgar el trámite la Dirección de Educación tiene adscrita la Subdirección de Bibliotecas, Servicio Social y Prácticas Profesionales, encargada de vigilar 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:

Av. Estado de México s/n, esquina Jesús Archundia, Barrio de San Miguel, Metepec, México, C.P. 52140

Contáctanos:

-  Lunes a viernes 09:00-18:00
-  7222358263, 7222358264
-  educacion@metepec.gob.mx
-  Educación Metepec

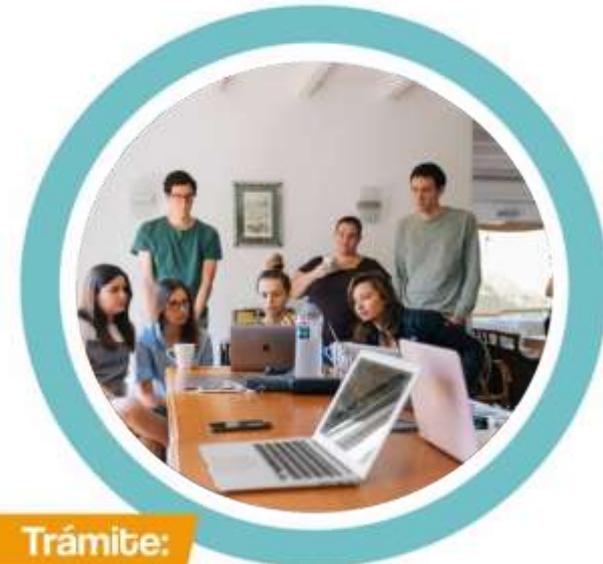
Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN



Trámite:

Servicio social y prácticas profesionales

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 11 de julio del 2017. 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 la gestión eficaz del trámite que se ofrece a las y los estudiantes para realizar Servicio Social y Prácticas Profesionales de educación media superior técnica y superior con la finalidad de fortalecer aspectos académicos, culturales, sociales y profesionales, a través de la canalización a las unidades administrativas del H. Ayuntamiento de acuerdo a su perfil profesional.

02 Objetivo de la Publicación

Atender los trámites de las y los prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales en el H. Ayuntamiento de Metepec, además conozcan sus derechos, obligaciones, compromisos de la dependencia y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en otorgar la Carta de Aceptación y Liberación, haciendo constar que las y los estudiantes de nivel medio superior técnico y superior realizarán y terminarán su Servicio Social y/o Prácticas Profesionales de manera presencial y únicas oficinas en el H. Ayuntamiento de Metepec, cumpliendo con la normatividad establecida en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México a través de la Gaceta del Gobierno donde expide el reglamento del Servicio Social y lineamientos de Prácticas Profesionales de cada subsistema educativo.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Conocer a la o el encargado del trámite del programa de Servicio Social y Prácticas Profesionales, Tramitar de manera eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales. Obtener información de trámites y procedimientos requeridos para inscripción, recibir Carta de Aceptación, Recibir Carta de Liberación al concluir su Servicio. Recibir atención respetuosa de parte de la o él encargado del programa de Servicio Social y Prácticas Profesionales. Ser ubicado de acuerdo al perfil profesional y a disponibilidad de espacios en cada unidad administrativa.

Obligaciones:

Mantener actitud adecuada y respetuosa hacia el personal del Servicio Social y Prácticas Profesionales. Para Servicio Social cumplir con sus horas asignadas en su carta de presentación, en un periodo no menor a 6 meses ni mayor a 2 años con base en los lineamientos del Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México mediante la Gaceta del Gobierno del Estado donde se expide el reglamento del Servicio Social. Para Prácticas Profesionales se realizarán de acuerdo a lineamientos normativos que rijan a cada subsistema educativo. Entregar la documentación completa y correcta para solicitar el servicio requerido. Rendir a la Dirección de Educación informe de actividades en días hábiles y registro de horas, firmado y sellado por el responsable de la unidad administrativa municipal adscrita, sin alteraciones o tachaduras.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de atención a los estudiantes, para proporcionar información de Servicio Social y Prácticas Profesionales, no será mayor a 25 minutos.
- El tiempo de emisión de la carta de aceptación de Servicio Social y Prácticas Profesionales, será menor o igual a 3 días hábiles, cuando la documentación esté completa y correcta.
- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada por el área de Servicio Social y Prácticas Profesionales mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de emisión de la carta de liberación de Servicio Social o Prácticas Profesionales, será menor o igual a 03 días hábiles, cuando la documentación esté completa y correcta.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción de Servicio Social o Prácticas Profesionales, será menor o igual a 05 días hábiles.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de atención a los estudiantes, para proporcionar información.
- Tiempo de emisión de la carta de aceptación de Servicio Social y Prácticas Profesionales.
- Índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.
- Tiempo de emisión de la carta de liberación de Servicio Social o Prácticas Profesionales.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción.

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

Se ofrecerá atención personalizada a la o el prestador por la o el servidor público encargado o encargada del programa de Servicio. Al no cumplir con el tiempo establecido en los compromisos, se entregará la carta de aceptación y liberación en la institución escolar que cursa la o el prestador. Las y los prestadores que consideren que el personal de la Dirección de Educación ha incumplido los compromisos asumidos con esta carta podrán manifestar en un escrito libre la inconformidad, sugerencia, quejas y reclamaciones. Al no dar respuesta en 5 días hábiles, la Dirección de Educación llamará a las y los prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales vía telefónica para ofrecer una disculpa.

08 Formas de Participación

Las y los prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales pueden participar en la mejora del trámite a través: Formulación de encuestas de sugerencias, quejas y reclamaciones, mediante el buzón ubicado en las instalaciones de la Dirección de Educación, 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^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES



● **DEPENDENCIA**
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
Servicio Social y Prácticas Profesionales



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



● **BENEFICIARIOS**
1,211

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de atención a los estudiantes, para proporcionar información.



Tiempo de emisión de la carta de aceptación de Servicio Social y Prácticas Profesionales.



Índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.



Tiempo de emisión de la carta de liberación de Servicio Social o Prácticas Profesionales.



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

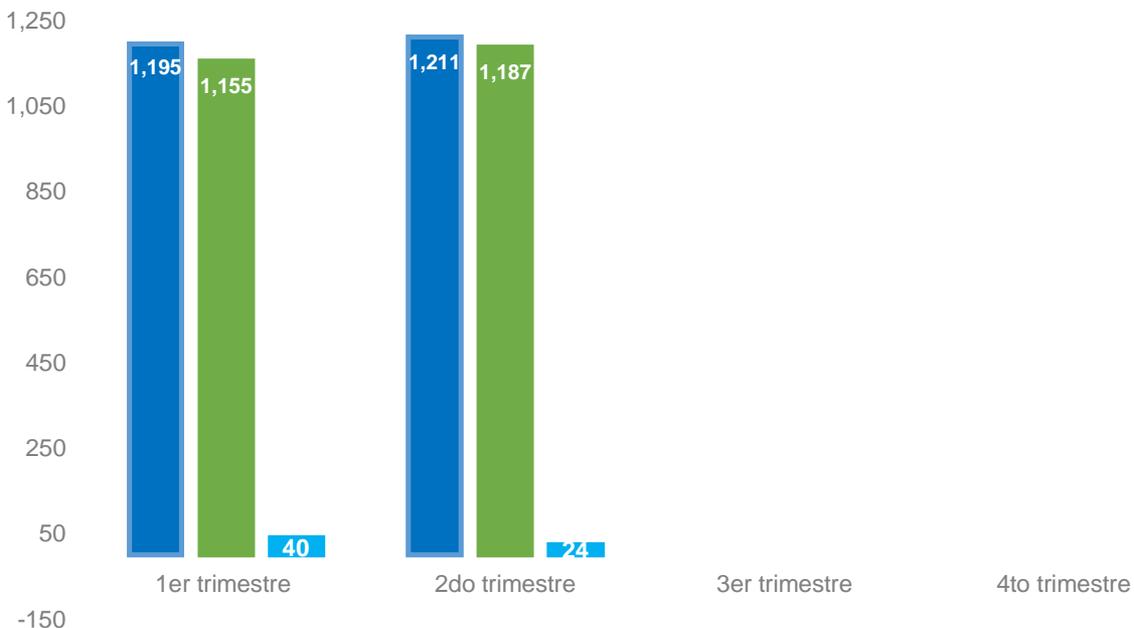
2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Tiempo de atención a los estudiantes, para proporcionar información.

El tiempo de atención a los estudiantes, para proporcionar información de Servicio Social y Prácticas Profesionales, no será mayor a 25 minutos.

■ Total de estudiantes atendidos
■ Estudiantes atendidos en un tiempo menor a 25 min
■ Estudiantes atendidos en un tiempo mayor a 25 min



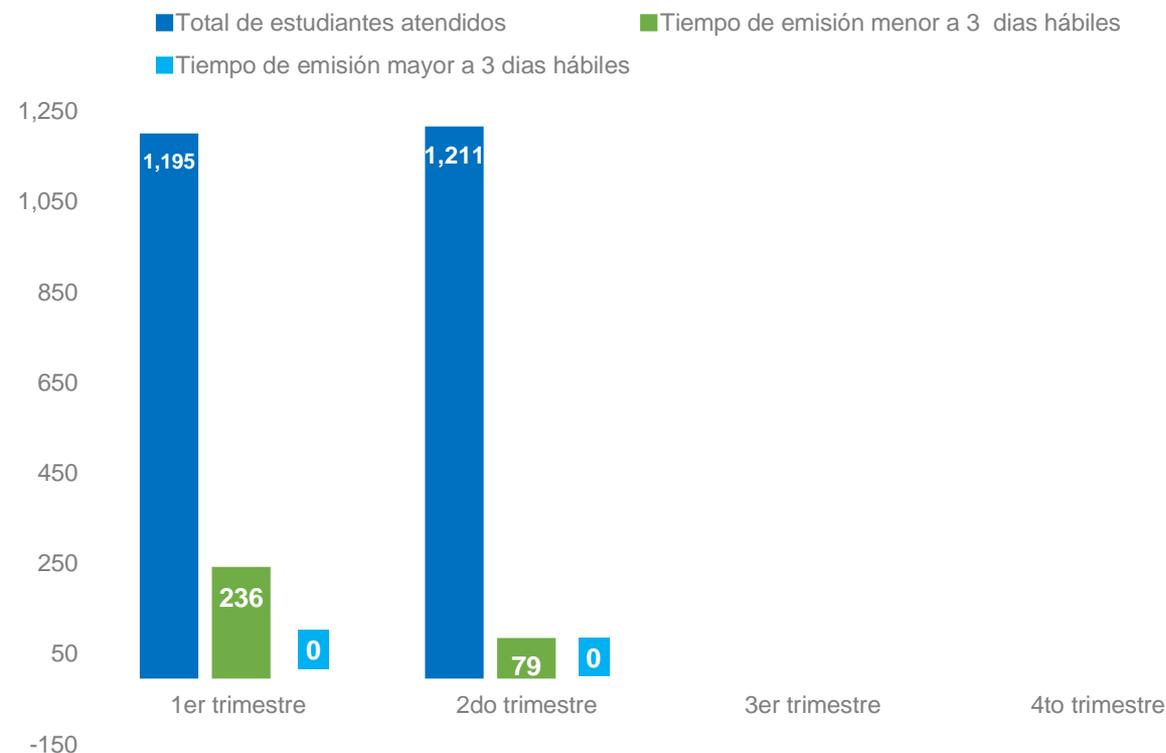
De **1,211** estudiantes atendidos durante el segundo trimestre 2024 en la Dirección de Educación, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **97%** de estudiantes fueron atendidos en un tiempo menor a **25 minutos** y el otro **3%** se atendió en un tiempo mayor a **25 minutos** para proporcionar información.
Nota: El área aplicó medidas de subsanación para el caso.

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Tiempo de emisión de la Carta de Aceptación

El tiempo de emisión de la Carta de Aceptación será menor o igual a 3 días hábiles, cuando la documentación este completa y correcta.



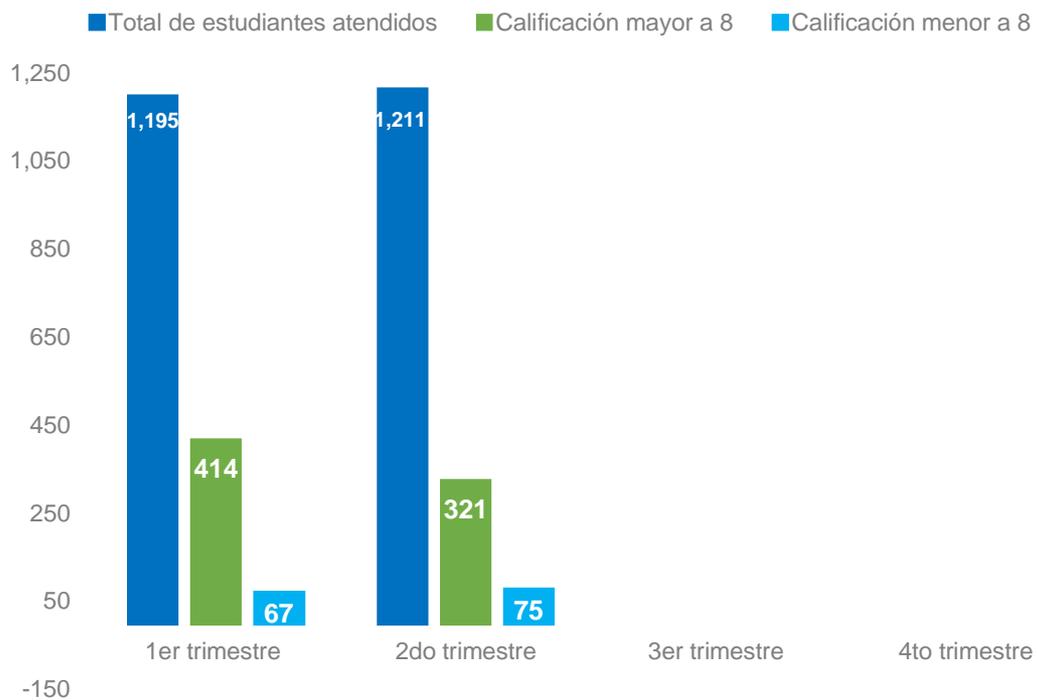
De **1,211** estudiantes atendidos durante el segundo trimestre 2024 en la Dirección de Educación, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024**; se emitieron **79** cartas de aceptación dentro de un tiempo menor o igual a **3 días** hábiles, lo que representa el **100%**.

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Índice de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada.

Obtener un índice de satisfacción de los estudiantes sobre la atención brindada, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



De **1,211** estudiantes atendidos durante el segundo trimestre 2024 en la Dirección de Educación, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **81%** de encuestados calificaron en una escala de **0 a 10**, que la atención brindada es excelente (**10**), **12%** calificó que es buena (**8-9**), **7%** calificó que es regular (**5-7**).

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

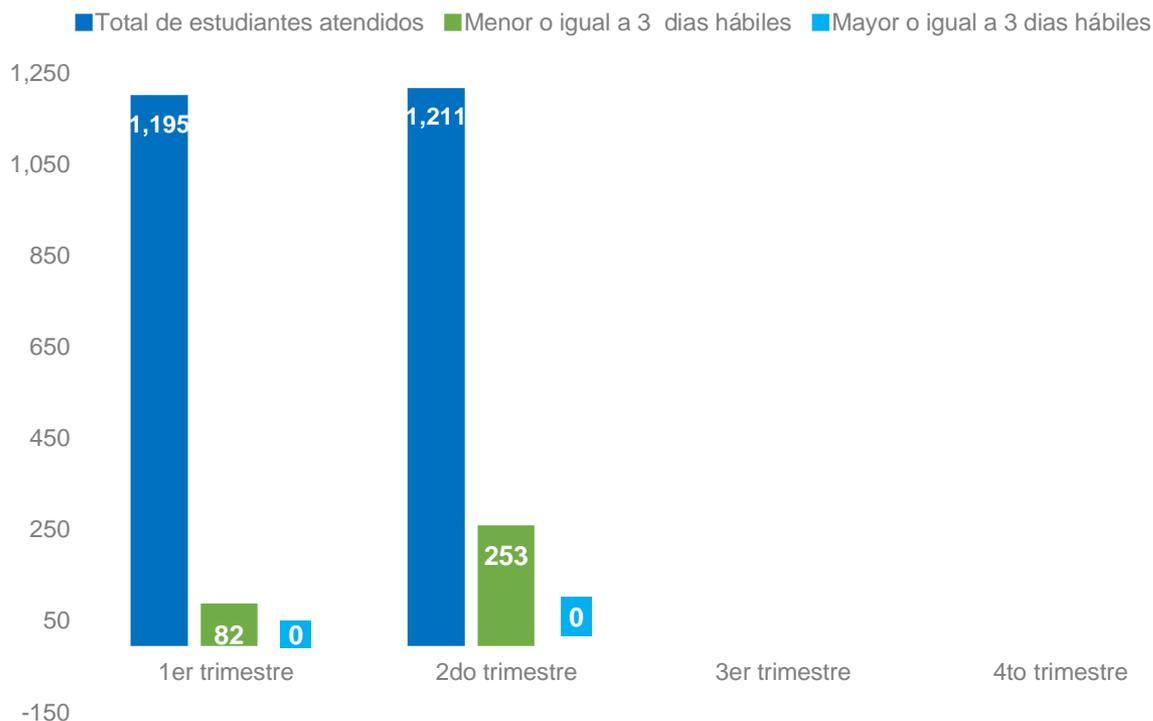


2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Tiempo de emisión de la Carta de Liberación.

El tiempo de emisión de la Carta de Liberación será menor o igual a 3 días hábiles, cuando la documentación este completa y correcta.



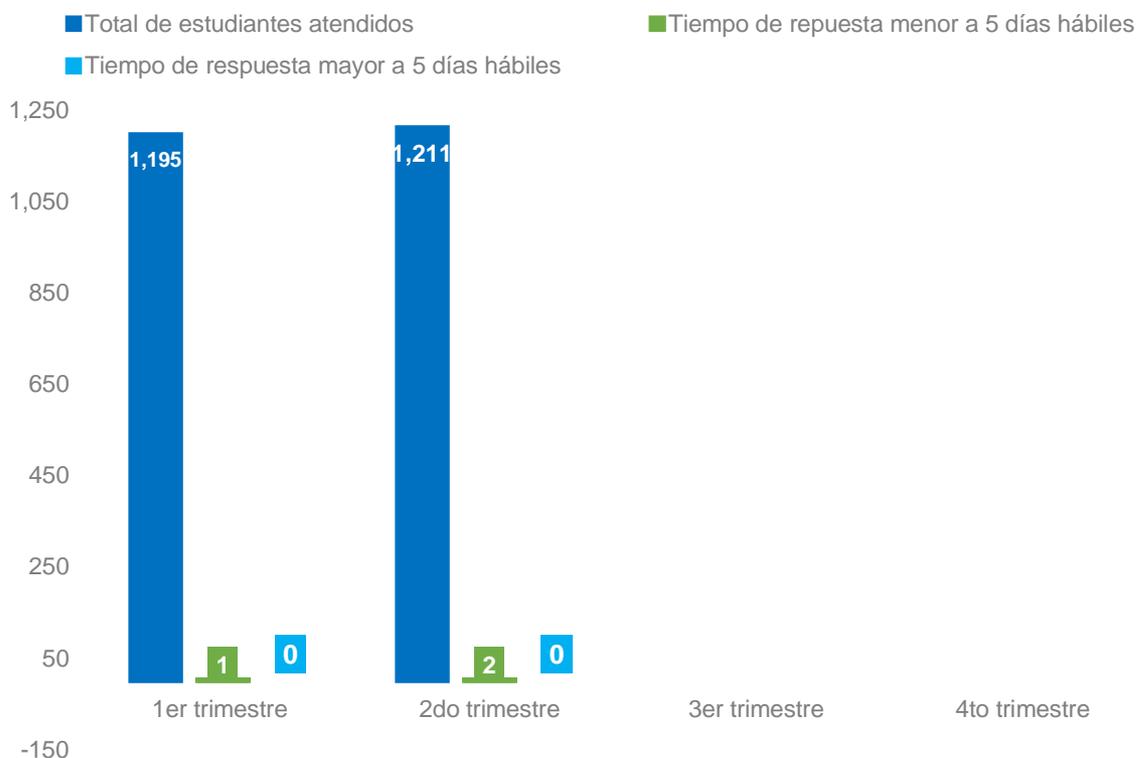
De **1,211** estudiantes atendidos durante el segundo trimestre 2024 en la Dirección de Educación, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024**; se emitieron **253** cartas de liberación dentro de un tiempo menor o igual a **3 días** hábiles, lo que representa el **100%**.

2^o 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 **1,211** estudiantes atendidos durante el segundo trimestre 2024 en la Dirección de Educación, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; se encuestaron a **396** estudiantes; como resultado de esta revisión se registraron dos observaciones, mismas que fueron atendidas dentro de un plazo menor o igual a **5 días hábiles**, lo que representa el **100%**.