

Institución	Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California
Nombre del trámite	Expedición de Certificado Parcial de Estudios
Responsable	Lic. Ezequiel Carrillo Gallardo Jefe del Departamento de Registro y Control Escolar
Dirección	Bulevar Anáhuac # 936, Centro Cívico y Comercial, c.p. 21000
Teléfono	(686) 904-40-00 ext. 4541 y 4544
Correo electrónico	carrillo@cobachbc.edu.mx

Esta Carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas. ¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL TRÁMITE

El Certificado Parcial de Estudios es un documento que le permitirá al alumno continuar sus estudios de bachillerato en otro subsistema del nivel medio superior, a través de la equivalencia parcial de estudios.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

No tiene vigencia

DÓNDE PUEDO REALIZAR EL TRÁMITE

En Mexicali:

Oficinas Generales del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California. Bulevar Anáhuac # 936, Centro Cívico y Comercial, c. p. 21000

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Cumplir con todos los requisitos en tiempo y forma

REQUISITOS

1. Acudir personalmente a solicitar el Certificado Parcial.
2. Presentar 3 fotografías tamaño infantil de frente en blanco y negro, fondo blanco, rostro y orejas descubiertas (no se aceptan fotografías instantáneas).
MUJERES: Cara despejada, no maquillaje, no aretes, ni accesorios, portar blusa blanca (cuello sport).
HOMBRES: Pelo corto (peinado formal), sin barba, sin patillas, portar camisa blanca con saco y corbata color negro.
3. Presentar formato de baja
4. Presentar recibo de pago correspondiente.
5. Estos requisitos deberán cubrirse sin excepción por los solicitantes.

COSTOS

\$ 100.00 pesos, en base al tabulador de cuotas por concepto de expedición de documentos escolares.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Oportunidad	Entregar el Certificado Parcial, en un tiempo máximo de 10 días hábiles.
Confiabilidad	Entregar el Certificado Parcial expedido, sin ningún error, siempre y cuando los datos proporcionados por los planteles al momento de la inscripción sean los correctos.
Amabilidad	Atender con disposición, cortesía y respeto hacia el usuario.
Honestidad	No se solicitarán pagos adicionales a los establecidos legalmente. Únicamente deberá cubrir el costo por la expedición del certificado parcial.

QUE HACER SI NO CUMPLIMOS

A).-ATENCIÓN INMEDIATA:

En Mexicali:

- **Lic. Ezequiel Carrillo Gallardo.- Jefe del Departamento de Registro y Control Escolar o a quien se le asigne en su momento, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. quien se encuentra ubicado en el Departamento de Registro y Control Escolar.**

B).- QUEJA O SUGERENCIA DE SERVICIO:

- **Mediante buzón de quejas y sugerencias, utilizando el formato que usted podrá encontrar a un lado de ventanilla de atención al público.**
- **Mediante correo electrónico del portal del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California: www.cobachbc.edu.mx y al correo carrillo@cobachbc.edu.mx**

Usted recibirá respuesta en **tres días** hábiles.

DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR PÚBLICO:

Si detecta alguna conducta irregular por actos de corrupción, deshonestidad o maltrato en por parte de algún servidor público de ésta institución, debe de comunicarse a la Contraloría General del Estado a través de:

- ❖ Vía telefónica al 01 800 027 42 23.
- ❖ En la pagina de Internet de la Contraloría: www.bajacalifornia.gob.mx/contraloria

Usted recibirá respuesta en **tres días** hábiles.

COMPROMISOS DE MEJORA

Se agilizó el trámite para expedir el Certificado Parcial en un máximo de 10 días hábiles, asimismo, se mejoró el tiempo de respuesta de cinco a tres días hábiles en caso de alguna queja por parte del ciudadano.

Compromiso al 31 Diciembre del 2008.

Necesitamos de su participación para establecer un vínculo de calidad y mejora en el servicio, para conocer sus expectativas y estar en posibilidades de satisfacer sus necesidades de atención.

ATENTAMENTE

**Lic. Ezequiel Carrillo Gallardo
Jefe del Departamento de Registro y Control Escolar**

La presente Carta Compromiso al Ciudadano se suscribe en la ciudad de Mexicali, B.C. a los 12 días del mes de marzo de 2008.