 <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b>	<b>UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.</b>	<b>Procedimiento para la atención a inconformidades de los estudiantes de Licenciatura</b>	<b>Código:</b> Pr-CoorLie-01
			<b>Revisión:</b>
			<b>Página 1 de 4</b>

### **1. Propósito.**

Identificar las etapas que se siguen para presentar y dar trámite a una inconformidad por parte de los estudiantes.

### **2. Alcance.**

Este procedimiento aplica para los estudiantes de Licenciatura, la Coordinaciones de Licenciaturas, Subdirección Académica y Subdirección Administrativa.

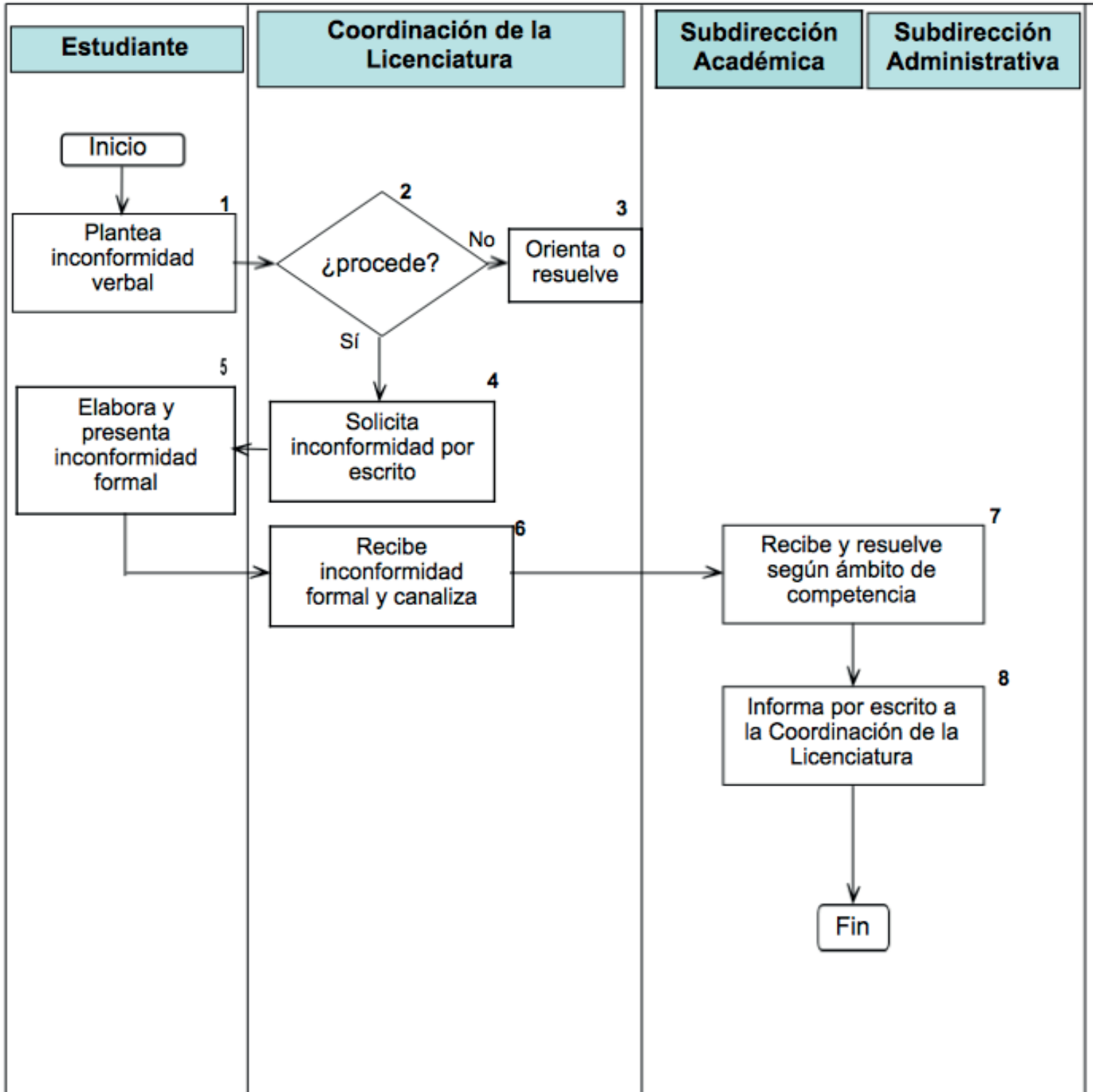
### **3. Políticas de Operación.**


3.1.	Toda inconformidad deberá presentarse por escrito para darle trámite.
3.2.	Si el solicitante requiere obtener una respuesta por escrito, deberá llenar el formato de presentación de inconformidad con su nombre.
3.3.	El tiempo máximo de respuesta será de 10 días hábiles

**4. Diagrama del Procedimiento.**

**Procedimiento:**


**Atención a inconformidades de los estudiantes de la Licenciatura**



 <p>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</p>	<p>UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.</p>	<p><b>Procedimiento para la atención a inconformidades de los estudiantes de Licenciatura</b></p>	<p><b>Código:</b> Pr-CoorLie-01</p>
			<p><b>Revisión:</b></p>
			<p><b>Página 3 de 4</b></p>

## 5. Descripción.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Plantea inconformidad verbal	1.1 El estudiante manifiesta la inconformidad de forma verbal a la Coordinación de la licenciatura.	Estudiante
2. ¿procede?	2.1 Determina si la inconformidad tiene razón de ser y está fundamentada en información verídica.	Coordinación de la Licenciatura
3 Orienta o resuelve	3.1 Orienta o resuelve según sea el caso, cuando la inconformidad pudiera ser solucionada con la única interacción con la coordinación.	Coordinación de la Licenciatura
4 Solicita inconformidad por escrito	4.1 Cuando la queja procede, el Coordinador solicita que el estudiante llene debidamente el formato de presentación de inconformidad.	Coordinación de la Licenciatura
5 Elabora y presenta inconformidad formal	5.1 De forma escrita y clara, elabora un documento con la información correspondiente a la inconformidad, procurando basarse en hechos y datos concretos.	Estudiante
6 Recibe inconformidad formal y canaliza	6.1 Recibe la inconformidad por escrito, y canaliza a las áreas o Subdirectores según sea el caso.	Coordinación de la Licenciatura
7 Recibe y resuelve	7.1 Dependiendo de la situación, la subdirección académica o subdirección administrativa recibe la inconformidad escrita y la atiende.	Subdirección Académica o Subdirección Administrativa
8 Informa por escrito a la Coordinación de la Licenciatura	8.1 Da a conocer la resolución de forma escrita a la Coordinación de la Licenciatura.	Subdirección Académica o Subdirección Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>		

 <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b>	<b>UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.</b>	<b>Procedimiento para la atención a inconformidades de los estudiantes de Licenciatura</b>	<b>Código:</b> Pr-CoorLie-01
			<b>Revisión:</b>
			<b>Página 4 de 4</b>

## 6 Documentos de referencia



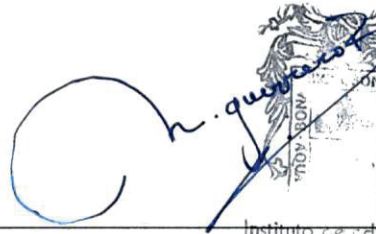

DOCUMENTO	CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)
6.1 Reglamento de estudiantes de licenciaturas UPN.	
6.2 Reglamentos específicos aplicables según la inconformidad.	

## 7 Registro de formatos

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de presentación de inconformidad	1 año	Coordinación de la Licenciatura	Falta crear

## 8 Glosario

<b>Inconformidad</b>	Situaciones que el estudiante considere que interfieren con su proceso educativo.
----------------------	---

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>MAE. Carlos Cázares Vargas</b> Subdirector académico	<b>Mtra. Malike Daniela Ledesma Muñoz</b> Coordinadora de la Licenciatura en Intervención Educativa	<b>Mtra. Marthelena Guerrero Rodríguez</b> Directora
<b>FIRMA:</b> 		
<b>FECHA: Octubre/2017</b>		

Instituto de Educación de Aguascalientes  
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
 UNIDAD 011

- Transcripción Samantha Robles Llamas



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.

## Formato de presentación de inconformidad

Código:  
Fr-CoorLie-01

Revisión: 0

Página 1 de 1

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nombre de quien o quienes presentan la inconformidad (opcional, para dar respuesta por escrito se requiere el nombre):

---

---

Programa educativo: \_\_\_\_\_ Semestre \_\_\_\_\_ Grupo: \_\_\_\_\_

Descripción general de la inconformidad:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Solicitud:

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma del estudiante

\_\_\_\_\_  
Recibido por coordinador(a)

\_\_\_\_\_  
Recibido por subdirección