

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

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.

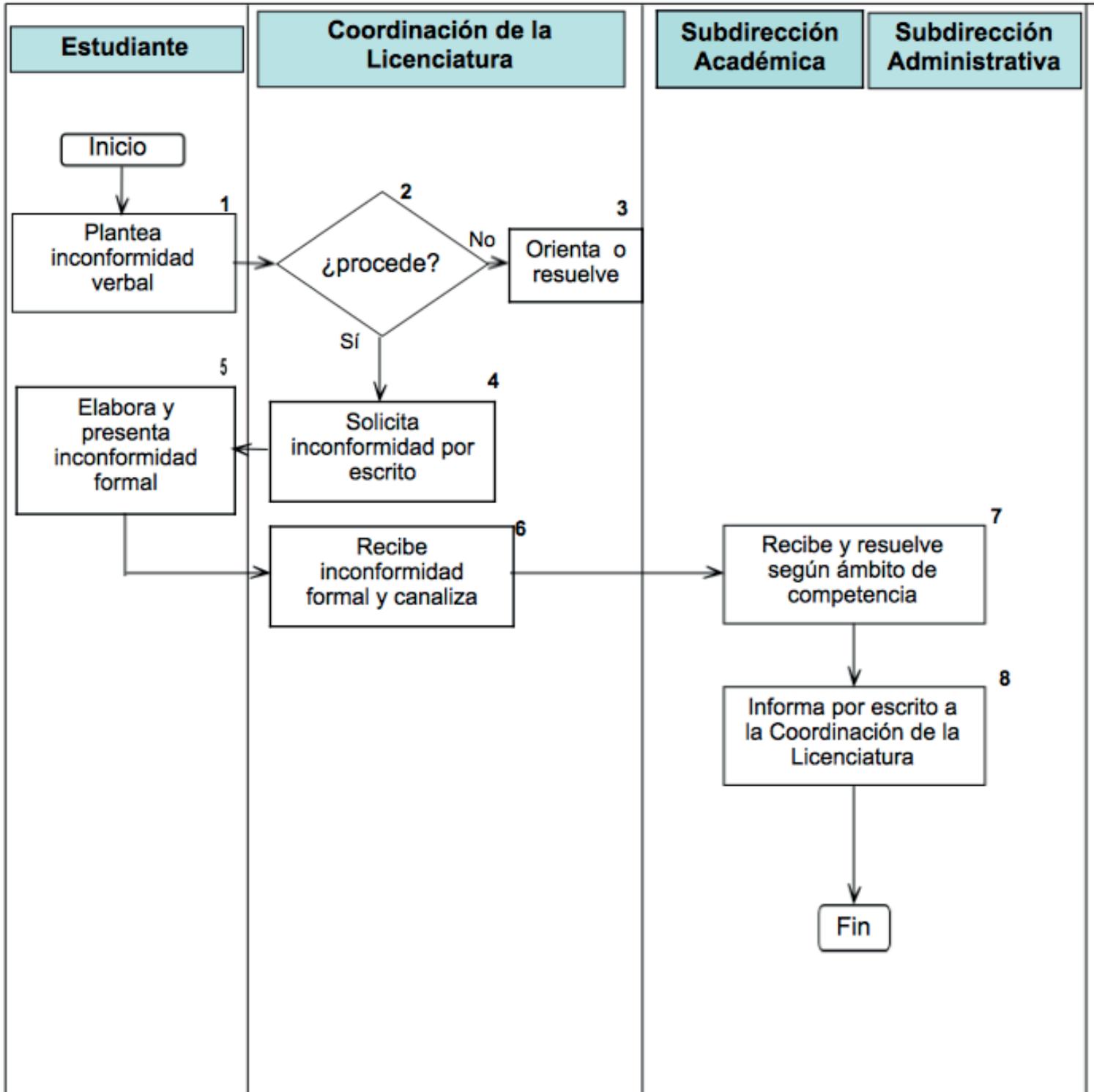
3. Políticas de Operación.

| | |
|------|--|
| 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>Procedimiento para la atención a inconformidades de los estudiantes de Licenciatura</p> | <p>Código: Pr-CoorLie-01</p> |
| | | | <p>Revisión:</p> |
| | | | <p>Página 3 de 4</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 |
| Fin del procedimiento | | |

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

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

| | |
|----------------------|---|
| Inconformidad | Situaciones que el estudiante considere que interfieren con su proceso educativo. |
|----------------------|---|

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

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