

Procedimiento para la atención y resolución de inconformidades del proceso de evaluación MiPrepa286

1. OBJETO

Establecer el procedimiento formal, transparente y trazable mediante el cual la institución evaluadora atiende, analiza y resuelve las controversias, inconformidades, que pudieran suscitarse durante o al término del proceso de evaluación, garantizando el derecho del sustentante y la certeza administrativa del proceso.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los sustentantes que participen en el proceso de evaluación, así como a las áreas responsables de su operación, seguimiento y dictaminación.

3. FORMA Y MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE INCONFORMIDADES

Al concluir el proceso de evaluación, el sustentante contará con los siguientes medios formales para presentar su inconformidad.

a) **Encuesta de satisfacción:** Instrumento habilitado al término del proceso de evaluación, cuyo objetivo es recabar retroalimentación general sobre el servicio recibido.

b) **Buzón electrónico institucional:** Se habilita el portal electrónico, <https://www.miprepa286.com/> al cual el interesado podrá acceder mediante usuario y contraseña.

En dicho portal, el sustentante deberá cargar un archivo en formato PDF, con una extensión máxima de una cuartilla, en el que exponga de manera clara y fundamentada, los hechos que motivan su inconformidad al proceso de evaluación.

El registro en el buzón electrónico del portal electrónico oficial: www.miprepa286.com constituirá el **inicio formal del trámite de revisión administrativa**.

4. ÁREA RESPONSABLE DE LA RESOLUCIÓN

La resolución de las inconformidades será responsabilidad del Comité Evaluador Directivo MiPrepa286 (CDE), quien deberá:

- Analizar la procedencia o improcedencia de la inconformidad.
- Solicitar, en su caso, la retroalimentación técnica y operativa de las áreas involucradas de Miprepa286.
- Apoyarse en el **CED**, quien dirige y ejecuta el proceso de evaluación, a fin de contar con elementos objetivos, documentados y verificables para la emisión de la resolución correspondiente.

5. PROCESO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

Una vez registrada la inconformidad:

1. Se asignará un folio de seguimiento para garantizar la trazabilidad del proceso.
2. Se realizará el análisis técnico-administrativo de la información presentada.
3. Se emitirá una resolución debidamente fundamentada, determinando la procedencia o improcedencia de la inconformidad.

Procedimiento para la atención y resolución de inconformidades del proceso de evaluación MiPrepa286

6. TIEMPO PARA EMITIR LA RESOLUCIÓN

La institución evaluadora emitirá la resolución correspondiente en un **plazo máximo de cinco días hábiles**, contados a partir del registro formal de la inconformidad en el buzón electrónico institucional.

7. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

La resolución se notificará al interesado a través de los siguientes medios, de manera complementaria:

- **Correo electrónico institucional**, con confirmación de recepción.
- **Aviso en el portal electrónico** correspondiente.
- **Entrevista telefónica**, cuando la naturaleza del caso lo amerite, a cargo del personal designado por el Comité Evaluador Directivo MiPrepa286 (CDE) del proceso de evaluación.

8. FORMATO DE LA RESOLUCIÓN

La resolución se emitirá mediante un **documento simple**, debidamente **membretado**, en **formato PDF**, el cual será:

- Notificado a través de los medios señalados en el numeral anterior al interesado.
- Integrado al **expediente institucional del proceso de evaluación**, como evidencia documental del cumplimiento del procedimiento.

9. TIEMPO DE RESPUESTA AL INTERESADO

El sustentante obtendrá una respuesta formal en un **plazo de cinco días hábiles**, contados a partir del registro de la inconformidad, garantizando en todo momento la claridad, oportunidad y formalidad del proceso.