

NORMATIVIDAD DEL EXAMEN GENERAL DEL BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

**INICIO DE VIGENCIA:
SEPTIEMBRE 2020**

Desarrolló:	Aprobó:
Coordinador General EGA 286	Consejo Rector EGA 286

1. OBJETIVO GENERAL

El presente documento fue revisado y aprobado por el Consejo Rector del Examen de Acreditación y tiene como fin establecer los mecanismos para resolver las controversias que se presenten durante el proceso de evaluación.

2.- POLÍTICAS GENERALES

PRIMERA.- Los involucrados dentro del presente procedimiento, no podrán variar por ninguna circunstancia la forma, condiciones, formatos y actividades expresamente definidas en el presente documento.

Cualquier cambio que afecte al presente documento, deberá notificarse por escrito a la Coordinación General del Examen General de Acreditación.

SEGUNDA.- Los presentes lineamientos son de aplicación y observancia estricta para todos los involucrados.

TERCERA.- El Comité para la Resolución de Controversias, será el responsable de conocer, validar y resolver sobre las controversias que se presenten durante el proceso general de evaluación.

CUARTA.- El usuario podrá hacer valer en todo momento su derecho para acceder a los mecanismos de resolución de controversias descritos en el presente manual.

QUINTA.- Para poder hacer uso del derecho de acceso a los mecanismo para la solución de controversias, el usuario deberá manifestarlo por escrito, de manera cordial y pacífica, expresando de forma clara los motivos por los cuales desea sujetarse a estos mecanismos y anexando los documentos de convicción que considere.

SEXTA. - La Institución Evaluadora pondrá a disposición de los usuarios, un formato de uso libre para poder ser requisitado y presentado por el interesado, a través del correo electrónico examendeacreditacion@cesuver.edu.mx, o bien en las instalaciones de las oficinas de la Institución Evaluadora, sita en avenida Valentín Gómez Farías No. 722, colonia Ricardo Flores Magón en la Ciudad y Puerto de Veracruz.

SÉPTIMA. - La Institución Evaluadora, en todo momento, privilegiará el dialogo con el usuario convocando al buen ánimo para resolver los conflictos y ofreciendo alternativas de solución que beneficien a ambas partes, siempre que las mismas versen sobre situaciones de forma en el proceso general de evaluación. Tratándose de situaciones relativas a las calificaciones asignadas, el usuario deberá sujetarse a las determinaciones que emita el Comité de Resolución de Controversias.

OCTAVA. - El inicio de un proceso de inconformidad o de revisión de resultados, no dará derecho a la devolución de los importes pagados por el usuario a la Institución Evaluadora, debiendo esperar el usuario las resoluciones que el Comité de Resolución de Controversias emita.

A.- PROCESO DE INSCRIPCIÓN

NOVENA. - Todos los usuarios tienen derecho a acceder al proceso general de evaluación siempre que acrediten cumplir con todos los requisitos mínimo indispensable que solicita la DGAIR, como son: acta de nacimiento actualizada, CURP, identificación oficial vigente (INE o Pasaporte) y Certificado de Secundaria, en caso de ser extranjero, deberá de presentar su forma migratoria vigente; así como cubrir los aranceles correspondientes.

NOVENA BIS. – En el caso de tratarse de que el interesado sea menor de edad, este deberá presentar por escrito la autorización de padre o madre o de quien ejerza la tutela. Para lo cual se requiriera la “Carta de Compromiso del Padre o Tutor del Sustentante del Examen de Acreditación del Bachillerato General por Competencias”, misma que deberá estar firmada de manera autógrafa por padre o madre o de quien ejerza la tutela, adicionando la identificación oficial del firmante.

DECIMA. - El usuario no puede ser discriminado por razones de edad, sexo, religión, preferencias sexuales, capacidades diferentes o cualquier otra situación no prevista en el presente que atente contra los derechos fundamentales de las personas consagrados en nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

DECIMA PRIMERA. - Si por alguna razón el usuario considera que han sido afectados sus derechos fundamentales o ha sido discriminado, podrá presentar su solicitud a través del formato “Solicitud de Inconformidad”.

B.- PAGO DE ARANCELES

DECIMA SEGUNDA. - El usuario, al inscribirse, recibirá la Carta Aceptación – Pago de Derechos por parte de la Institución Evaluadora. El usuario deberá cubrir el pago de los derechos para la presentación de las evaluaciones al menos con quince días naturales de anticipación a la fecha de presentación del primer examen.

DECIMA TERCERA. - El usuario que, habiendo realizado el pago, no se presente, por causa justificada, a realizar las evaluaciones correspondientes, no perderá el derecho del pago de sus aranceles, sin embargo, deberá sujetarse a las próximas fechas de aplicación por parte de la Institución Evaluadora.

DECIMA CUARTA. - Si el usuario desistiera del proceso de evaluación y requiriera el reembolso de los aranceles cubiertos, deberá manifestar dicha situación por escrito a la Institución Evaluadora al menos con 48 horas de anticipación.

C.- EXAMEN DE ACREDITACIÓN DEL BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

DECIMA QUINTA. - Los sustentantes que tengan alguna duda de interpretación sobre las preguntas del Examen, podrán apoyarse del aplicador asignado por parte de la Institución Evaluadora.

DECIMO SEXTA. - Los aplicadores, son facilitadores asignados por parte de la Institución Evaluadora, pero no podrán resolver las preguntas a los usuarios; sin embargo, los aplicadores si pueden realizar explicaciones generales sobre algún proceso, tema o disciplina que pudiera ser ambigua o poco entendible por parte de los usuarios, debiendo realizar la explicación de manera general para todos los sustentantes.

DECIMA SÉPTIMA. - Los sustentantes que tengan observaciones sobre el contenido de los cuadernillos, y que identifiquen que las respuestas no son congruentes con las opciones mostradas, deberán hacerlo de conocimiento de los aplicadores, quienes reportarán dicha situación a la Coordinación General para su valoración.

DECIMA OCTAVA. - Cuando el sustentante abandone en cualquier momento el desarrollo de la aplicación, perderá el derecho a continuar con el procedimiento general de evaluación y perderá el derecho del pago de los aranceles que haya realizado.

DECIMA NOVENA. - Si al término de la evaluación escrita el sustentante tuviera alguna inconformidad o desacuerdo, deberá manifestarlo a través del formato de "Solicitud de Inconformidad", mismo que podrá entregar al aplicador o bien, enviarlo por correo electrónico a la Institución Evaluadora.

D.- DE LOS RESULTADOS

VIGÉSIMA. - Los resultados que se asignen a cada sustentante, provienen de la calificación obtenida del Examen de Acreditación del Bachillerato General por Competencias.

VIGÉSIMA PRIMERA. - Cuando el sustentante no esté de acuerdo con las calificaciones que le hayan sido asignadas, deberá presentar su reclamación a través

del formato "Solicitud de Revisión de Resultados", misma que podrá realizar a través del siguiente correo electrónico examendeacreditacion@cesuver.edu.mx, o bien en las instalaciones de las oficinas de la Institución Evaluadora, sita en avenida Valentín Gómez Farías No. 722, colonia Ricardo Flores Magón en la Ciudad y Puerto de Veracruz; máximo 48 horas posteriores de la emisión de los mismos.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - El sustentante y la Institución Evaluadora se comprometen a respetar las conclusiones y las determinaciones a las que llegue el Comité de Resolución de Controversias, privilegiando en todo momento los principios generales del derecho, los principios pro persona y la buena fe en favor de la Educación de Calidad en México.

E. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

VIGÉSIMA TERCERA. - Todas las "Solicitudes de Inconformidad" y de "Revisión de Resultados" deberán ser atendidas directamente por el Comité de Resolución de Controversias.

VIGÉSIMA CUARTA. - El Comité de Resolución de Controversias deberá sesionar cada vez que su presidente convoque a reunión, pudiendo hacerlo de manera extraordinaria cuando se reciban las solicitudes por parte de los sustentantes. Al menos deberá convocarse a los integrantes del Comité con 48 horas de anticipación.

VIGÉSIMA QUINTA. - Las "Solicitudes de Inconformidad" serán analizadas en el pleno del Comité de Resolución de Controversias, quienes deberán dictaminar cada caso buscando siempre brindar alternativas de apoyo a los sustentantes para acceder en las mejores condiciones de igualdad a los procesos de evaluación. Por cada caso que se reciba, el Comité deberá emitir un Acuerdo, que será dado a conocer al sustentante vía correo electrónico, en un lapso no mayor de 72 horas, y al Consejo Rector del Examen General de Acreditación para que sea leído en el pleno de su próxima asamblea.

VIGÉSIMA SEXTA. - El Comité para la Resolución de Controversias deberá garantizar que todos los sustentantes tengan las mismas oportunidades y sean tratados con equidad.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. -En los casos en que sea procedente el reembolso de los aranceles cubiertos por el usuario, el Comité para la Resolución de Controversias emitirá el Acuerdo correspondiente, procediendo a instruir al Departamento de Finanzas para que proceda a realizar el reembolso.

VIGÉSIMA OCTAVA. - Las "Solicitudes de Revisión de Resultados" deberán tratarse de manera especial por el Comité para la Resolución de Controversias, quien, a

través de su presidente, convocará para poder analizar los pormenores de la solicitud del interesado.

VIGÉSIMA NOVENA. - El Comité para la Resolución de Controversias atenderá de manera puntual las razones por las cuales el sustentante solicita la revisión de resultados, pero deberá solicitar a la Coordinación General el expediente integral del interesado que debe contener las hojas de respuesta, la lista de asistencia y adicionalmente, si existiera, las actas circunstanciadas de hechos que se hayan levantado por parte de los aplicadores.

TRIGÉSIMA. - El Comité analizará de forma integral, todo el proceso seguido por el usuario, desde la construcción de su expediente, los pagos de los aranceles, los registros en la lista de asistencia, las respuestas vertidas en la hoja de respuestas del Examen y las actas circunstanciadas, que en su caso existan, del caso en particular.

El especialista designado, realizará la lectura completa del instrumento que le fue aplicado al sustentante e irá validando con los miembros del Comité, que se haya calificado correctamente el examen.

TRIGÉSIMA PRIMERA. - De encontrar que la calificación es incorrecta, se solicitará que el Comité asiente en el Acuerdo respectivo dicha circunstancia detallando el número de reactivo, así como la respuesta correcta.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. - Si las opciones de respuesta no son acordes con la pregunta planteada, se pondrá de conocimiento del Comité para el Desarrollo de Instrumentos de Evaluación para su revisión y corrección.

TRIGÉSIMA TERCERA. - Analizados los elementos que aporta el sustentante con los elementos que cuenta la Institución Evaluadora y de encontrarse desviaciones en el proceso de evaluación, se emitirá el Acuerdo correspondiente con la consideración de volver a repetir el proceso de evaluación dentro de la próxima fecha disponible conforme al calendario autorizado, sin que, por ello, el sustentante, deba realizarse un pago adicional por concepto de aranceles para la presentación del examen.

TRIGÉSIMA CUARTA.- Si revisados los elementos aportados por el sustentante, se encuentra ante una situación de conflicto de intereses y el evaluador no advirtió de dicha circunstancia a la Coordinación General durante el desarrollo del proceso general de evaluación, será motivo suficiente para brindarle la oportunidad de repetir el proceso general de evaluación en la próxima fecha disponible conforme al calendario autorizado, sin que por este motivo el sustentante deba realizar el pago de aranceles nuevamente.

TRIGÉSIMA QUINTA. - Cuando la revisión de resultados sea solicitada por el sustentante debido a que los mismos no le son favorables, el Comité para la Resolución de Controversias en el Acuerdo que emita, hará del conocimiento al sustentante las determinaciones que concluya, y en caso de que exista modificación de resultados a favor del interesado, el Comité indicará al Departamento de Control Escolar, que deberá emitirse, con la información corregida, el "Reporte Global de Resultados".

Dicho reporte será puesto en conocimiento del sustentante por vía correo electrónico en un lapso no mayor de 72 horas emitido el Acuerdo, para que se prosiga con el proceso de acreditación.

TRIGÉSIMA SEXTA.- Del dictamen realizado por el Comité para la Resolución de Controversias, si este resultara negativo a los intereses del sustentante, deberá, en el Acuerdo que emita, hacer saber al sustentante que tendrá el derecho de aportar a su costa, un perito en las áreas de conocimientos de la educación media superior, a quien se le brindará el acceso a los elementos con que cuenta la Institución Evaluadora, dentro de sus instalaciones sin que pueda sustraerse dicha información, para que con su experiencia y su criterio, analice y emita una opinión respecto a los resultados obtenidos.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. - El perito a que se refiere el párrafo anterior, deberá estar asociado a algún Colegio de Profesionistas que corresponda conforme al área de conocimiento de la educación media superior.

TRIGÉSIMA OCTAVA. – Una vez obtenida la opinión técnica del perito por parte del interesado, en caso de ser favorable al sustentante, el Comité indicará al Departamento de Control Escolar, que deberá elaborar con la información corregida, el "Reporte Global de Resultados"; mismos que serán puesto en conocimiento del sustentante por vía correo electrónico en un lapso no mayor de 72 horas de emitido el Acuerdo, para que se prosiga con el proceso de acreditación.

En caso de ser no favorable al sustentante, el Comité emitirá un Acuerdo validando los resultados emitidos por la Instancia Evaluadora.

TRIGÉSIMA NOVENA. – El Comité de Solución de Controversias tendrá la facultad de resolver situaciones no previstas en la presente normatividad, considerando criterios de cordialidad y buena fe.