



# INSTITUCIÓN EVALUADORA CEULVER

## NORMATIVIDAD INTERNA DE LA INSTITUCIÓN EVALUADORA CEULVER.

### Título I Disposiciones Generales

**Artículo 1.-** El presente documento tiene como objetivo regular y establecer las disposiciones relativas al proceso de evaluación de conocimientos adquiridos en forma autodidacta o a través de la experiencia laboral, correspondiente a los niveles de secundaria y bachillerato general por competencias a cargo de la Institución Evaluadora CEULVER; así como la atención de las controversias que pudieran suscitarse en dichos procesos y la forma de resolución de las mismas.

**Artículo 2.-** Por ningún motivo y/o circunstancia se podrán alterar la forma, condiciones, formatos y actividades manifestadas en el presente documento por los involucrados dentro del procedimiento, ni solicitar documentación adicional a los interesados en evaluarse.

**Artículo 3.-** La aplicación y observancia estricta de los presentes lineamientos será para todos los involucrados en el proceso de evaluación.

**Artículo 4.-** No habrá discriminación por razones de edad, sexo, religión, preferencias sexuales, capacidades diferentes o cualquier otra situación no prevista en el presente hacia los usuarios o alguna otra situación que atente contra los derechos fundamentales de las personas consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**Artículo 5.-** Siempre que los usuarios acrediten cumplir con los requisitos mínimos indispensables que solicita la Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación (DGAIR) para poder ser evaluados, éstos tendrán derecho a acceder al proceso de evaluación, y en su caso, al procedimiento de resolución de controversias previsto en el presente documento.

### Título II Especificaciones relativas al proceso de evaluación

**Artículo 6.-** El proceso de evaluación se desarrolla en una sola etapa, atendiendo a los calendarios autorizados, tiempos y disposiciones establecidas por la Secretaría de Educación Pública por conducto de la DGAIR.

**Artículo 7.-** Para la presentación de la evaluación, el usuario deberá llegar con anticipación al inicio de la evaluación debiendo acreditarse ante el aplicador con una identificación oficial vigente en original.



**Artículo 8.-** No se permitirá el uso de teléfonos celulares durante el desarrollo de la evaluación, aún para usarse como calculadora.

**Artículo 9.-** Los usuarios deberán respetar en todo momento las indicaciones del aplicador y seguir las instrucciones del mismo para no afectar el inicio y desarrollo de la aplicación.

**Artículo 10.-** El usuario tendrá derecho a recibir de la Institución Evaluadora el resultado de la evaluación del nivel educativo que haya presentado.

**Artículo 11.-** El usuario podrá solicitar a la Institución Evaluadora que le realice el trámite de certificación ante la DGAIR, debiendo autorizar por escrito a la Institución.

**Artículo 12.-** No se reembolsarán los importes de pago por concepto de aranceles para la aplicación de las evaluaciones, cuando el usuario se haya presentado a realizar la evaluación y ésta no le sea o no favorable.

**Artículo 13.-** No se permitirá el acceso a las instalaciones de las SEDES o de la Institución Evaluadora a personas que se presenten en evidente estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna droga. Tampoco serán aceptadas personas que bajo amenazas o intimidación alguna exijan un trato especial, alteren el orden público o inciten a otros a su alteración.

**Artículo 14.-** Los resultados de las evaluaciones se entregarán a los usuarios vía electrónica en el término establecido por la autoridad educativa.

**Artículo 15.-** No perderá el derecho del pago de sus aranceles el usuario que, habiéndolo realizado no se presente a realizar las evaluaciones correspondientes, sin embargo, deberá sujetarse a las próximas fechas de aplicación por parte de la Institución Evaluadora y acreditar que su inasistencia derivó de un caso fortuito o fuerza mayor, para lo cual deberá presentar el escrito correspondiente ante el Consejo Técnico.

**Artículo 16.-** 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.

**Artículo 17.-** Los usuarios podrán apoyarse del aplicador asignado por parte de la Institución Evaluadora cuando tengan alguna duda de interpretación sobre las preguntas del Examen.



En tal sentido, es de señalar que los aplicadores, son facilitadores asignados por parte de la Institución Evaluadora, quienes podrán realizar explicaciones generales sobre algún proceso, tema o disciplina que resulte ser ambigua o poco entendible por parte de los usuarios, debiendo realizar la explicación de manera general para todos los usuarios, pero no podrán resolver las preguntas a los aspirantes.

**Artículo 18.-** Los usuarios que tengan observaciones respecto de la aplicación digital o física en los que identifiquen que el contenido de los cuadernillos no es congruente con las opciones de respuesta mostradas, deberán hacerlo de conocimiento de los aplicadores para que, de ser el caso, en el momento subsanen la irregularidad.

**Artículo 19.-** Perderá el derecho a continuar con el procedimiento general de evaluación, así como el derecho del pago de los aranceles que haya realizado el usuario abandone en cualquier momento el desarrollo de la aplicación.

**Artículo 20.-** Se deberá manifestar a través de escrito libre cualquier inconformidad o desacuerdo que el usuario tenga de la evaluación, al término de ella, mismo que podrá entregar al aplicador o bien, enviarlo por correo electrónico a la Institución Evaluadora. Dicha inconformidad será atendida en términos de lo establecido en el Título III del presente documento.

**Artículo 21.-** Los resultados que se asignen a cada usuario, provienen de la calificación obtenida del Examen de Acreditación por Competencias, en tal sentido cuando exista inconformidad con las calificaciones obtenidas por parte del usuario, este deberá estar a lo establecido en el Título III.

**Artículo 22.-** No se dará derecho a la devolución de los importes pagados por el usuario cuando éste inicie un proceso de reclamación o de revisión de resultados a la Institución Evaluadora, debiendo esperar el usuario la resolución que el Consejo Técnico emita en términos de lo establecido en el Título III del presente documento.

## Título III

### Resolución de las controversias suscitadas durante el proceso de evaluación

**Artículo 23.-** El responsable para la Resolución de Controversias será el Consejo Técnico, el cual tendrá que conocer, validar y resolver las controversias que se presenten durante el proceso general de evaluación. En tal sentido, se atenderán directamente por el Consejo Técnico todas las solicitudes de reclamación y de revisión de resultados presentadas por los usuarios.

**Artículo 24.-** En todo momento el usuario podrá hacer valer su derecho para acceder a los mecanismos de resolución de controversias descritos en el presente documento.

**Artículo 25.-** La Institución Evaluadora por conducto del Consejo Técnico, para resolver los conflictos, privilegiará el dialogo con el usuario en todo momento convocando al buen ánimo y ofreciendo alternativas de solución que beneficien a ambas partes.

**Artículo 26.-** Para poder hacer uso del derecho de acceso a los mecanismos para la solución de controversias, el usuario deberá manifestarlo mediante un escrito libre, de manera cordial y pacífica, expresando de forma clara los motivos por los cuales desea sujetarse a estos mecanismos y podrá anexar los documentos de convicción que considere pertinentes.

Dicho escrito podrá ser presentado por el interesado a través de medios electrónicos como el correo, o bien en las instalaciones de las SEDES en las que se inició el proceso de inscripción y/o a través de las oficinas de la Institución Evaluadora.

**Artículo 27.-** El Consejo Técnico deberá sesionar cada vez que su Director General convoque a reunión, pudiendo hacerlo de manera extraordinaria cuando se reciban las solicitudes por parte de los usuarios. Al menos deberá convocarse a los integrantes del Consejo Técnico con 48 horas de anticipación.

**Artículo 28.-** Las controversias planteadas por los usuarios serán analizadas en el pleno del Consejo Técnico, quienes deberán dictaminar cada caso buscando siempre brindar alternativas de apoyo a los usuarios para acceder en las mejores condiciones de igualdad a los procesos de evaluación. Por cada caso que se reciba, el Consejo Técnico deberá emitir un acuerdo, que será dado a conocer al usuario.

**Artículo 29.-** El Consejo Técnico para la resolución de controversias deberá garantizar que todos los usuarios tengan las mismas oportunidades y sean tratados con equidad.

**Artículo 30.-** El Consejo Técnico emitirá el Acuerdo correspondiente de los casos en que sea procedente el reembolso de los aranceles cubiertos por el usuario, procediendo a instruir a la Coordinación Administrativa de la Instancia Evaluadora para que proceda a realizar el reembolso.

**Artículo 31.-** Los escritos por los cuales se solicite la revisión de resultados deberán tratarse de manera especial por el Consejo Técnico, para lo cual, deberá solicitar al Consejo Técnico de Evaluación el expediente integral del usuario que debe contener las hojas de respuesta, las listas de asistencia y adicionalmente si existiera, las actas circunstanciadas de hechos que se hayan levantado por parte de los aplicadores y de los evaluadores.

**Artículo 32.-** El Consejo Técnico analizará de forma integral, todo el proceso seguido por el usuario, desde su inscripción hasta la revisión de la evaluación presentada por éste, considerando 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 usuario e irá validando con los miembros del Consejo Técnico que se haya calificado correctamente el Examen.

**Artículo 33.-** Analizados los elementos que aporta el usuario 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 deba realizarse un pago adicional por concepto de aranceles para la presentación de los exámenes.

**Artículo 34.-** Si revisados los elementos aportados por el usuario se encuentran ante una situación de conflicto de intereses y el evaluador no advirtió de dicha circunstancia al Consejo Técnico durante el desarrollo del proceso general de evaluación, será motivo suficiente para brindarle la oportunidad de repetir el proceso en la próxima fecha disponible conforme al calendario autorizado, sin que por este motivo se deba realizar el pago de aranceles nuevamente.

**Artículo 35.-** Cuando la revisión de resultados sea solicitada por el usuario debido a que los mismos no le son favorables, el Consejo Técnico hará del conocimiento del usuario las determinaciones que concluya, las cuales serán inapelables.

**Artículo 36.-** El usuario y la Institución Evaluadora se comprometen a respetar las conclusiones y las determinaciones a las que llegue el Consejo Técnico, privilegiando en todo momento los principios generales del derecho, los principios pro persona y la buena fe en favor de la Educación de Excelencia en México.

**Artículo 37.-** Los datos personales que la Institución Evaluadora obtenga de los interesados, serán absolutamente reservados en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.