



### **Procedimiento para la resolución de controversias suscitadas durante el proceso de acreditación del nivel licenciatura por Acuerdo 286 y el diverso 02/04/17**

Para la atención de alguna queja derivada del servicio de aplicación de instrumentos de evaluación con fines de acreditación, según lo dispuesto por el Acuerdo 286 y el diverso 02/04/17, el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL) considera el procedimiento siguiente:

1. Sobre el servicio recibido, el sustentante tiene el derecho de expresar respetuosamente la queja o inconformidad que en su caso estime pertinente. Para ello, debe ingresar su planteamiento vía correo electrónico a la dirección siguiente: [acuerdo286lic@ceneval.edu.mx](mailto:acuerdo286lic@ceneval.edu.mx)
2. El planteamiento deberá constar por escrito y el interesado deberá expresar los argumentos que en su apreciación sustentan su queja o inconformidad. El escrito deberá contener, por lo menos la información siguiente:
  - a) Nombre completo;
  - b) Fecha de aplicación;
  - c) Perfil presentado;
  - d) Número de folio;
  - e) Exposición de los motivos que sustentan su queja o inconformidad, y
  - f) Firma del escrito respectivo.
3. El correo será recibido por el Departamento de Licenciaturas Disciplinarias (en adelante, el área académica responsable del examen), junto con la documentación que en su caso acompañe.
4. El área responsable del examen corrobora la existencia del sustentante en los registros de ingreso al proceso de evaluación.
5. El área responsable del examen revisa la información del proceso de evaluación del sustentante y sus resultados de acuerdo a la etapa en la que se haya encontrado al momento de la queja o inconformidad.
6. Con base en las revisiones efectuadas, el área responsable del examen prepara la respuesta que atiende el planteamiento formulado por el sustentante.
7. El área responsable del examen turna a la Oficina del Abogado General (OAG) del Ceneval el proyecto de respuesta para su revisión y autorización o, en su caso, para que sea objeto de los ajustes correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.
8. El área responsable del examen turna la respuesta correspondiente para su notificación vía correo electrónico al sustentante.

Se emitirá la respuesta que corresponda dentro de los sesenta días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de recepción del escrito de la inconformidad. La respuesta será definitiva e inatacable.

En todo caso, la respuesta brindará los argumentos que dan sustento al resultado determinado en la evaluación que corresponda. Asimismo, en la respuesta se brindará, de ser el caso, la orientación que en su caso se estime necesaria para que el sustentante cuente con mayores elementos de juicio para su preparación con la finalidad de aplicar una nueva evaluación con fines de acreditación.