



Proceso para el envío adecuado de reportes técnicos de PACE en la liga de Google.

Si envía un reporte mediante la liga de Google con la finalidad de resolver un problema técnico, la solicitud puede improcedente ya sea porque es relativo a trámites que se atienden mediante oficio, o bien, porque no reúne la descripción y/o los datos necesarios para ser atendido por el área técnica.

Derivado de lo anterior, se informa que si el reporte ingresado es relativo a trámites que **NO SON PROBLEMAS TÉCNICOS**, es decir, eliminación de asignaturas, corrección/duplicidad de CURP, solicitud de usuario y contraseña, corrección de calificaciones, generación de certificados de ciclos anteriores, cambios de ciclos, duplicados, certificados con asterisco o signo de gato, activación de QR, entre otros, **NO serán atendidos por ese medio** ya que debe remitir al departamento de oficialía de partes de esta unidad administrativa la solicitud por oficio sellado y firmado por el director(a) del plantel y adjuntar las evidencias necesarias según la naturaleza del caso; para lo anterior se puso a disposición la guía de trámites la cual fue publicada en la página de la Dirección General del Bachillerato en los oficios DGB/DO/SSCE/DCE/0845/2024 de fecha 17 de enero de 2024, misma que también se localiza en la página de inicio cuando ingresa a PACE en el enlace con tipografía anaranjada llamado **“Requisitos para la atención a trámites por oficio”** y en la presente publicación de fecha 4 de junio de 2025.

Por otro lado, si el reporte sí es un error técnico, pero éste **no especifica claramente cuál es el inconveniente o no indica los datos de identificación** necesarios para las correcciones pertinentes, debe reingresar el reporte y esperar nuevamente el tiempo y turno de respuesta por parte del área técnica.

Con la finalidad de brindar atención oportuna, a continuación, se da a conocer un instructivo mediante el cual se detalla el proceso para el envío adecuado de reportes, así como las solicitudes más frecuentes y el motivo de rechazo.

Proceso para envío de reportes técnicos.

1. Ingrese a PACE y dar clic en el enlace escrito con tipografía color naranja **“Reporte de problemas técnicos PACE”**, o consultar la liga del formulario anexa en la publicación de los oficios DGB/DO/SSCE/DCE/0845/2024 de fecha 17 de enero de 2024 y DGB/STO/DCE/5786/2025 de fecha 4 de junio de 2025 en la página de DGB.
2. Diríjase a la opción desplegable de **“Trámite o consulta técnica”** y seleccione **Problema técnico**. Cualquier otro trámite de la lista delegable redirige al enlace de la guía de trámites debido a que al no son errores técnicos deben ingresarse vía oficio a través del departamento oficialía de partes de la Dirección General del Bachillerato.
3. En la opción **“Describa BREVEMENTE los detalles del error técnico, así como los datos esenciales para procesar la solicitud según sea el caso...”** relate de forma precisa y explícita el inconveniente que presenta en PACE. Debe indicar claramente los datos según el tipo de error que reporta, por



ejemplo, nombre completo y CURP del alumno; RVOE que refleja y RVOE del que quiere cerrar etapas; nombre y clave de la asignatura; ID de acta de PACE; nombre completo y CURP del/los docentes; matrícula correcta e incorrecta; y/o cualquier dato que sea relevante para que el área técnica procese la solicitud. **Esta opción no tiene límite de caracteres por lo que debe describir la problemática** ya que, si el reporte NO cumple con la descripción y datos precisos, se enviará un correo informativo mediante el cual se solicitará reingresar el reporte correctamente.

4. Dentro de la opción **"Etapas del control escolar"** seleccione una etapa según la problemática que presenta o aquella que se aproxime; por ejemplo, si necesita cerrar etapas para avanzar de periodo y al no encontrarse ésta, puede seleccionar inscripción y reinscripción o alguna que se aproxime.
5. En **"Opción del menú"** coloque de forma textual el apartado del menú de PACE mediante el cual está realizando el proceso que deriva en el error reportado.
6. Continuar con la opción **"Proceso donde se origina el reporte"** seleccione el proceso según la problemática o aquel que se aproxime a la solicitud.
7. Presione **continuar** para seguir con el proceso.
8. En la opción **"Clave Económica y Nombre del plantel que reporta"** seleccione los datos correspondientes al plantel.
9. Dentro de la opción **"Modalidad de uso del PACE"** seleccione la forma en la que realiza el registro de información en el sistema, es decir, si es a través de archivos o directamente como sistema de control escolar.
10. En la opción **"Nombre del director"** coloque el dato completo del director (a) del plantel. (NO se aceptan gestores u otra persona no registrada o sin nombramiento de DGB).
11. Continuar con la opción **"Nombre del responsable de Control Escolar que reporta"** coloque el dato del responsable de Control Escolar (NO se aceptan gestores u otra persona no registrada o sin nombramiento de DGB).
12. Dentro de la opción **"teléfono de contacto"** indique los 10 dígitos del número telefónico de la institución que sea de fácil contacto al personal de control escolar o director(a) (NO se aceptan teléfonos celulares, personales o de casa).



13. Dentro de la opción **“Correo electrónico de dirección registrado en PACE”** registre correctamente el correo del director o de la institución registrado en la DGB. Si el dato de correo está mal capturado no será posible proporcionar respuesta al reporte, por lo que se solicita que antes de enviar el reporte verifique que esté correcto. (NO se aceptan correos personales o no registrados en DGB) **Asimismo se informa que, por cuestiones ajenas a la DGB, los correos electrónicos con extensión @yahoo, @prodigy, @live, no reciben respuestas.**

Errores técnicos más frecuentes.

- a) **El sistema no permite cerrar etapas para avanzar de ciclo:** este inconveniente se presenta frecuentemente en planteles con dos RVOE o más. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente y/o no indica el RVOE del que quiere cerrar etapas ni el RVOE que se visualiza.
- b) **Al capturar evaluaciones no se visualiza el docente que ha sido registrado previamente:** este inconveniente se presenta frecuentemente al capturar evaluaciones ordinarias o extraordinarias. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente, los datos no están correctos o no se localizan en las bases de datos de PACE, no indica nombre y CURP del docente previamente registrado en PACE y/o no especifica nombre y clave de la asignatura.
- c) **Al realizar inscripciones de alumnos o registros inicial de docentes el sistema arroja error interno:** este inconveniente se presenta frecuentemente porque el docente fue alumno del plantel o de algún plantel DGB. En el caso de los alumnos es porque el alumno estuvo inscrito algún plantel DGB. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente, los datos no están correctos o no se localizan en las bases de datos de PACE, no indica nombre y CURP del docente y/o no indica nombre y CURP del alumno.
- d) **Requiere visualización en el historial de asignaturas que fueron evaluadas:** este inconveniente se presenta frecuentemente porque el plantel registra equivalencias de estudios posterior a la evaluación del semestre u otros motivos. Para que sea efectivo el reporte, el plantel debe consultar las actas y garantizar que el alumno sí esté evaluado en PACE. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente, los datos no están correctos o no se localizan en las bases de datos de PACE, no indica nombre y CURP del alumno, no indica nombre y clave de la asignatura y/o no especifica el número de acta de PACE.
- e) **El certificado parcial se genera con más asignaturas en algún grado:** este inconveniente se presenta frecuentemente porque se inscribe a los alumnos en algún grupo con un mapa curricular diferente, es decir, se asignan mapas diferentes en un mismo grado. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente, los datos no están correctos o no



se localizan en las bases de datos de PACE, no indica nombre y CURP del alumno, no indica el folio del certificado y/o el ID de mapa curricular que corresponde al alumno por grado.

- f) **Después de solicitar la carga de un layout de certificado de terminación histórico para emisión de duplicado, el historial académico no se visualiza en PACE:** se informa que el PACE comenzó a operar en el ciclo escolar 2012-1 por lo que en casos de certificados anteriores a 2009-2 el historial puede no estar cargado, por tanto, si el plantel verificó las fechas del documento y en efecto el historial ya no se visualiza debe solicitar soporte técnico. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente, los datos no están correctos o no se localizan en las bases de datos de PACE y/o no indica nombre y CURP del alumno.
- g) **El certificado de terminación se generó con error en créditos:** se informa que si se trata de alumnos con equivalencia, revalidación o tránsito y tiene este inconveniente, no se trata de un error de PACE, más bien es un error en el registro de los datos; para evitar lo anterior, antes de generar cualquier tipo de certificado de terminación, debe validar los datos en la opción de PACE "Verificación de datos de certificado por alumno", si la cédula muestra menos o más créditos, debe ir a la opción "Agregar tránsito de alumnos de otro plantel" y revisar los créditos de las asignaturas **NO GENERAR EL CERTIFICADO SI LOS DATOS ESTÁN INCORRECTOS** en caso contrario deberá solicitar la cancelación del documento como se indica en la guía de trámites, corregir la información y generar nuevamente. Ahora bien, si el alumno no cuenta con equivalencia, tiene todas las asignaturas cargadas en relación con el mapa curricular que le corresponde, el mapa tiene horas y créditos cargados y todo está correcto en PACE debe mandar un reporte. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente, los datos no están correctos o no se localizan en las bases de datos de PACE y/o no indica nombre y CURP del alumno y/o no indica folio del certificado.
- h) Ante el mensaje de **"el alumno tiene menos asignaturas que las que indica su mapa"**: este inconveniente deriva de que el plante realizó una inscripción a un grupo con diferente mapa curricular. Generalmente el reporte se regresa porque el plantel no especifica claramente el inconveniente, los datos no están correctos o no se localizan en las bases de datos de PACE, no indica nombre y CURP del alumno y/o no indica el ID de mapa que corresponde en todos los grados al alumno.
- i) Algún otro error no derivado del registro incorrecto de información: pueden existir algunos otros errores alternos los cuales generalmente el reporte se regresa porque no se especifica claramente el proceso, mensaje o error y/o no se especifican los datos.

Atentamente

Departamento de Control Escolar