



Instructivo para el envío correcto de reportes técnicos en la liga de Google.

El formulario de Google es la herramienta disponible que permite realizar reportes técnicos asociados con la operación del Programa de Administración y Control Escolar (PACE), en este sentido, un reporte puede resultar improcedente ya sea porque es relativo a trámites que se atienden mediante oficio; porque la descripción del inconveniente no es suficientemente clara; y/o porque no reúne los datos necesarios para ser atendido por el área técnica.

Derivado de lo anterior, se informa que si el reporte ingresado por el plantel es relativo a trámites que **NO SON ERRORES TÉCNICOS**, como las solicitudes de eliminación de asignaturas, corrección/duplicidad de CURP, solicitud de usuarios y contraseñas, corrección de calificaciones, generación de certificados de ciclos anteriores, regreso de ciclos, duplicados, certificados con asterisco o signo de gato, activación de QR, entre otros, **ÉSTOS SERÁN ATENDIDOS ÚNICAMENTE POR LA VÍA ESTABLECIDA PARA ELLO** debido a que sin asuntos que se solventan mediante solicitud expresa, es decir, por oficio debidamente sellado y firmado, tal cual se establece en el documento publicado en la página de la Dirección General del Bachillerato llamado **"Requisitos para la atención a trámites por oficio"**.

Ahora bien, si el reporte sí es un error técnico, pero **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 turno y tiempo de respuesta por parte del área técnica.

Derivado de lo anterior, y con la finalidad de brindar la atención oportunamente, a continuación, se da a conocer el instructivo mediante el cual se detalla el proceso para el envío adecuado de reportes de problemas técnicos, 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 siguiente liga
2. Diríjase a la opción desplegable de **"Trámite o consulta técnica"** y seleccione **Problema técnico**.
Nota: cualquier otro trámite de la lista delegable redirige al enlace de la guía de trámites debido a que no son errores técnicos y deben ingresarse vía oficio en apego a los **"Requisitos para la atención a trámites por oficio"**.
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 “**Etapa 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. Presione **continuar** para seguir con el proceso.
6. En la opción “**Clave Económica y Nombre del plantel que reporta**” seleccione los datos correspondientes al plantel.
7. En la opción “**RVOE**” favor de especificar el número de reconocimiento de validez oficial del que se hace el reporte; en caso de ser plantel federal o PREFECO, colocar cero.
8. 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.
9. 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).
10. 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).
11. 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).
12. 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.**

Problemas técnicos más frecuentes y motivos por los que no es procedente.

- a) **Al intentar cerrar etapas para avanzar de ciclo el sistema muestra un RVOE distinto:** este inconveniente se presenta frecuentemente en planteles con dos RVOE o más. Generalmente el reporte no procede 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 no procede 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 inscripción de alumnos 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 no procede 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) **Al realizar el registro 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 no procede 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.
- e) **Al consultar el historial académico no se visualizan las asignaturas que sí fueron evaluadas correctamente:** 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 no procede 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.

- f) **Al generar un precertificado para emisión de parcial se visualizan 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 no procede 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 precertificado y/o el ID de mapa curricular que corresponde al alumno por grado.

- g) **Al solicitar la carga de layout de certificado de terminación histórico para emisión de duplicado, el historial académico ya 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 no procede 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.

- h) **Al generar un precertificado de terminación se reflejan los créditos incorrectos:** 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 precertificado 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 *"Aregar tránsito de alumnos de otro plantel"* y realizar la corrección de los créditos de las asignaturas. **NO GENERAR EL PRECERTIFICADO 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 no procede 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 precertificado.





- i) **Al consultar la cédula de verificación de datos de certificado el sistema arroja el mensaje “El alumno tiene menos asignaturas que las que indica su mapa”:** este inconveniente deriva de que el plantel realizó una inscripción a un grupo con diferente mapa curricular. Generalmente el reporte no procede 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.
- j) **Al rastrear al alumno mediante la opción “Datos de alumnos” se ubica en el grupo 000 o 900, sin embargo, no es posible localizar el historial académico:** Generalmente el reporte no procede 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.
- k) **Algún otro error no derivado del registro incorrecto de información:** pueden existir algún otro error no especificado en el presente documento, sin embargo, generalmente no es procedente porque no se especifica claramente el proceso, mensaje o error y/o datos.

Atentamente

Departamento de Control Escolar