

Definición y necesidades para la atención de sustentantes



¿Qué es la modalidad *Examen desde Casa*?

Aplicación de examen que solicita la institución al Ceneval para que los sustentantes presenten a distancia, en línea y a través del Navegador Seguro Ceneval que graba toda la sesión.

Equipos de trabajo

Cada institución debe atender a los sustentantes según su tipo de dudas.



Soporte operativo

Dudas sobre periodos de registro, pagos y requisitos de la institución.



Soporte técnico

Apoyo para instalar el Navegador Seguro Ceneval, realizar examen de práctica y comprobar que su equipo funcione.



Sustentantes

Flujo de atención



Línea telefónica de atención institucional a los sustentantes



Ceneval

Línea única: El Ceneval recomienda organizar y capacitar a los equipos de trabajo de la institución que atenderán las dudas de los sustentantes a través de una línea telefónica especial.

Proceso de aplicación Examen desde casa

1 **Solicitud formal de la institución al Ceneval**



2



Registro de sustentantes
La institución publica la convocatoria y el proceso de registro para aspirantes.

3 **Ceneval envía Guía de aplicación, folio y contraseña a los sustentantes**



4



Capacitación de equipo de trabajo a través de:

- 1 Tutorial en YouTube.
- 2 Sesión de Capacitación con personal del Ceneval.
- 3 Acceso a una Wiki para consultar dudas frecuentes.

Atención durante el Examen de práctica:

- 1 La institución pone a disposición una línea telefónica de atención para los sustentantes.
- 2 La institución realiza una estrategia de atención para sustentantes que no cumplen con las condiciones tecnológicas necesarias.
- 3 Reporte de participantes.
- 4 Reporte de sustentantes que presentaron el examen.
- 5 Reporte de problemas y atención a sustentantes.

5



6



Atención durante el examen real:

El Navegador Seguro Ceneval graba toda la sesión. La institución pone a disposición una línea telefónica de atención para los sustentantes.

Cada institución es responsable de ofrecer soluciones o alternativas de examen a los sustentantes que no pueden realizarlo en modalidad Examen desde casa.

Obligaciones y responsabilidades



Institución

- > Solicitar al Ceneval la aplicación en modalidad *Examen desde casa*.
- > Habilitar una línea telefónica de atención institucional a los sustentantes.
- > Integrar el grupo que atenderá la línea telefónica, con personal que brinde soporte técnico y otros que resuelvan asuntos generales.
- > Brindar atención a los sustentantes antes, durante y después de su aplicación.



Ceneval

- > Compartir materiales de apoyo para explicar los detalles de la aplicación.
- > Capacitar al equipo de soporte técnico de la institución.
- > Enviar folio y contraseña a los sustentantes de acuerdo con el registro de la institución.
- > Grabar el examen real.



Recomendaciones

- 1 Consultar y leer detenidamente todos los materiales de apoyo para conocer las características de la aplicación.
- 2 Contar con un enlace institucional para escalar con el Ceneval cuestiones que no pudiesen resolver.
- 3 Integrar los equipos de trabajo internos de acuerdo con el perfil recomendado por el Ceneval.
- 4 Contemplar la cantidad de personas que deben conformar los equipos de trabajo de acuerdo con la cantidad de aspirantes.
- 5 Familiarizar a los equipos de trabajo con el proceso de descarga y uso del Navegador Seguro Ceneval.