

FICHA TÉCNICA DEL PROGRAMA.

PROGRAMA.	Atención a la Demanda de Educación para Adultos.	
OBJETIVO.	Ofrecer a personas de 15 o más años que se encuentren en condición de rezago educativo, servicios educativos gratuitos de alfabetización, primaria y secundaria con el MEVyT, así como servicios de acreditación y certificación de los conocimientos y aprendizajes en esos niveles para contribuir a disminuir las desigualdades en las oportunidades educativas entre grupos sociales.	
PRESUPUESTO AUTORIZADO	2,170,175,754.00	
PRESUPUESTO A VIGILAR.	147,400,000.00	
COBERTURA.	Nacional	
COBERTURA DE CONTRALORÍA SOCIAL	Nacional	
INFORMACIÓN	La información que se genere de las actividades de Contraloría Social se capturará por parte de los Ejecutores, esto es los Institutos y Delegaciones del INEA.	
POBLACIÓN OBJETIVO.	2,250,000	
BENEFICIARIOS.	2,250,000	
BENEFICIARIOS DE CONTRALORÍA SOCIAL.	571,170	
CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA	<p>Las Plazas Comunitarias son espacios educativos abiertos a la comunidad en donde se ofrecen prioritariamente programas y servicios educativos para las personas jóvenes y adultas que no han concluido su educación básica.</p> <p>La naturaleza de este proyecto educativo, está determinada por la combinación de la educación presencial con la educación a distancia, la generación de proyectos educativos derivados de módulos de aprendizaje, cursos en línea y temas de interés, el uso específico de los recursos tecnológicos e informáticos, así como por su integración.</p>	
ESTIMACIÓN DE MONTOS A VIGILAR.	La estimación de los montos a vigilar se calcula según la distribución de recursos conforme a las metas planteadas para el ejercicio que inicia.	
FRECUENCIA DE CAPTURA EN EL SISTEMA.	La información que se genere de las actividades de Contraloría Social se sugiere sea capturada de forma mensual, para evitar generar cargas excesivas de trabajo aunque sea presentada de manera trimestral.	
ESTRUCTURA OPERATIVA DEL PROGRAMA		Responsabilidad
	Instancia Normativa	<p>Coordinarse con la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.</p> <p>Coordinarse con otras dependencias federales participantes en el programa.</p> <p>Establecer el número de comités a constituir y capacitar de acuerdo al número de obras, proyectos y servicios, por entidad federativa; así como dar seguimiento a los comités vigentes establecidos en ejercicios anteriores.</p> <p>Elaborar y distribuir los materiales de capacitación.</p> <p>Elaborar, producir y distribuir a las entidades los materiales de difusión.</p> <p>Monitorear el cumplimiento del PATCS</p> <p>Emitir reportes a las Secretaría de la Función Pública a través del Sistema de Información.</p> <p>Proporcionar la atención a quejas y denuncias y peticiones de su respectivo ámbito de competencia.</p> <p>Registrar las quejas, denuncias y peticiones recibidas y atendidas.</p> <p>Informar al Órgano Interno de Control de las quejas recibidas</p>

	Ejecutores Estatales	<p>Solicitar al OIC la evidencia de la resolución de las quejas y denuncias.</p> <p>Coordinarse con otras dependencias federales o estatales en la entidad que participan en la operación del programa federal</p> <p>Coordinarse con el ejecutor para que integre en sus funciones la promoción y operación de la contraloría social</p> <p>Organizar la constitución, reconstitución y seguimiento a los comités de Contraloría Social</p> <p>Registrar sus actividades de constitución de comités, capacitación y difusión</p> <p>Capacitar a los integrantes del comité de contraloría social</p> <p>Recopilar y capturar las actas de registro de los Comités de Contraloría social.</p> <p>Distribuir los materiales de difusión a los comités y beneficiario.</p> <p>Reportar el número de materiales distribuidos</p> <p>Registrar los informes de resultados de los comités de contraloría social en el sistema informático</p> <p>Proporcionar la atención a quejas, denuncias y peticiones de su respectivo ámbito de competencia.</p> <p>Registrar, denuncias y peticiones recibidas y atendidas</p> <p>Turnar al OEC las quejas competencia de los gobiernos estatales y municipales</p>
--	----------------------	---

Guía Operativa de Contraloría Social.

1. Programa Estatal de Trabajo

Con el fin de facilitar el manejo y desarrollo de las actividades de contraloría social en las Plazas Comunitarias, cada Instituto o Delegación Estatal deberá seguir los elementos que proporciona esta guía que contiene la planeación, promoción y seguimiento de cada una de las actividades de conformidad con el modelo general que se anexa:

1.1 - Planeación

Dentro de las actividades de planeación que los Institutos y Delegaciones Estatales deben llevar a cabo están:

- Análisis y difusión de los documentos elaborados por la Instancia Normativa (INEA) que dan soporte al programa.
- Coordinación con la Instancia Normativa del programa para acordar las responsabilidades en lo referente a contraloría social.
- Ratificar o rectificar, según sea el caso a los responsables del programa en el estado y comunicarlo a la Instancia Normativa.
- Realizar reuniones de coordinación con las Coordinaciones de Zona del estado.
- Establecer enlaces con las Coordinaciones de Zona y los Promotores de las Plazas Comunitarias para la capacitación y asesoría a los Comités de Contraloría Social.
- Calendarizar las actividades contenidas en el Programa Estatal de Trabajo.
- Determinar los recursos a programar en cada Plaza Comunitaria para su operación y difundir este dato con los responsables de la captura.

1.2 - Promoción

Una vez que se llevaron a cabo las actividades de planeación del programa, para la promoción del mismo se realizará lo siguiente:

- Distribución de los materiales de difusión e información en cada una de las plazas comunitarias del estado.
- Capacitación a los servidores públicos ejecutores del Programa, en materia de Contraloría Social.
- Proporcionar asesoría a los beneficiarios y Comités de Contraloría Social.
- Organizar la constitución de los Comités de Contraloría Social.
- Registro de los Comités de Contraloría Social.
- Capacitación y asesoría a los Comités de Contraloría Social.

1.3 - Seguimiento

Finalmente el seguimiento de las acciones de contraloría social se realizará de acuerdo a las siguientes actividades:

- Captación de las cédulas de vigilancia e informes anuales.
- Captación de las actas constitutivas de los comités, de las minutas, de las actividades de difusión y promoción de contraloría social, de las cédulas de vigilancia e informes anuales, las cuales, además, deberán ser registradas en el SICS, Sistema de Información de Contraloría Social.

- Captura en el Sistema de Información las actividades de capacitación a los servidores públicos y Comités.
- Elaboración del reporte trimestral estatal informando el avance de las actividades de Difusión, Capacitación, Constitución de Comités, Sesiones de evaluación llevadas a cabo por los Comités, Atención a quejas y denuncias, que se hayan desarrollado durante el periodo, conforme al Programa Estatal de Trabajo,
- Dar seguimiento al ejercicio de los recursos aplicados en cada Plaza Comunitaria.
- Dar continuidad o seguimiento a las acciones de Contraloría Social en las Plazas Comunitarias que cuenten con comités de años anteriores y se encuentren vigentes.
- Analizar los resultados en materia de contraloría social dentro de las Plazas Comunitarias y de ser necesario plantear acciones de mejora.
- Canalizar las quejas y denuncias resultantes, a las áreas correspondientes.

2. Constituir y registrar los Comités de Contraloría Social

La integración de los Comités de Contraloría Social se funda en la participación de las personas y tienen como finalidad la supervisión y vigilancia del servicio educativo que se presta dentro de las Plazas Comunitarias Institucionales en Operación revisando que se lleven a cabo con eficiencia, transparencia y honestidad, generando así una cultura de rendición de cuentas.

2.1 Conformación e integración de los Comités de Contraloría Social

Los comités se conformarán por aquellos beneficiarios jóvenes y adultos incorporados al sistema educativo del INEA, que al hacer uso de los servicios tecnológicos y educativos ofrecidos en las Plazas Comunitarias Institucionales en Operación, pueden determinar si se cumplen con los objetivos que se proporcionan a los usuarios del Modelo Educativo para la Vida y el Trabajo.

Dado que los ejecutores encargados de la constitución de los comités son los promotores que se encuentran dentro de las plazas comunitarias, estos serán los responsables de convocar a los beneficiarios a participar dentro de la conformación de los comités. Los promotores convocarán a los beneficiarios a una reunión informativa dentro de las instalaciones de la plaza comunitaria, mediante la cual se presentarán las actividades que conllevará a la aplicación del Programa de Contraloría Social en las Plazas Comunitarias. Resaltando la importancia de su participación en la vigilancia, seguimiento y supervisión de la correcta ejecución de los servicios que se prestan en estos espacios, así como los objetivos, funciones y actividades del Comité de Contraloría Social.

Una vez celebrada la reunión informativa, el promotor procederá a invitar de manera formal a los asistentes para la conformación de los comités, concediendo la libertad y el derecho de participación mediante la votación. La finalidad es dar acceso a todos los beneficiarios que quieran participar como contralores sociales, procurando que sea equitativa la participación de hombres y mujeres.

Con lo anterior se trabajará para que se conforme cuando menos un comité por cada Plaza Comunitaria Institucional en Operación que exista en cada estado, asimismo se buscará que cada comité esté integrado por 3 beneficiarios cuando menos, mismos que al ejecutar las correspondientes acciones de contraloría social, harán valer la opinión de los beneficiarios atendidos en cada plaza comunitaria.

Cumplidos los requerimientos anteriores se formalizará la constitución del comité mediante el levantamiento de un Acta Constitutiva, y el llenado de la Cédula de registro de los integrantes del Comité de Contraloría Social (Anexo 1). Al registro de cada comité que se constituya, deberá asignarse un número consecutivo por

cada Localidad. En virtud de las características del Sistema Informático que Administra la Secretaría de la Función Pública.

Dentro de esta sesión deberán acordarse las fechas en que el comité se reunirá con el promotor en la plaza comunitaria para recibir asesoría respecto al llenado de las cédulas e informes anuales, así como su entrega al promotor.

Funcionamiento de los Comités de Contraloría Social

Toda vez que los comités se constituyan se llevará el registro y control de cada uno de ellos y sus integrantes en las Cédulas de Registro de los Comités (Anexo 1) y la Lista de Asistencia de los Integrantes del Comité (Anexo 2) que fueron formulados para tal fin, y que para pronta referencia y revisión se anexan al final del documento.

El derecho de supervisar los servicios educativos que el Instituto presta a través de las Plazas Comunitarias puede ser apoyada por cualquier otro miembro de la comunidad en donde se ubica el espacio físico, sin embargo la representatividad de los beneficiarios queda única y exclusivamente a cargo de los Comités de Contraloría Social.

Los comités pueden tener vigencia de más de un año, la cual se deberá registrar en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS); una vez que se haya conformado el comité se deberá dar seguimiento a las actividades de Contraloría Social durante el periodo de vigencia de dicha representación, la cual también se deberá ver reflejada en el SICS.

Las funciones principales de los comités serán las siguientes:

1. Identificación del servicio a vigilar y/o evaluar.
Para lo anterior se recibirá y revisará la ficha informativa del servicio educativo que se ofrece en las plazas comunitarias a los comités de contraloría social, y cuyo contenido se especifica más adelante.
2. Realización de acciones de contraloría social
 - Llenar trimestralmente la cédula de vigilancia del servicio educativo que se proporciona en las plazas comunitarias.
 - Asistir a las sesiones del comité de contraloría social de acuerdo al calendario de visitas.
 - Observar con atención los avances o las posibles irregularidades que se llegasen a presentar y marcarlos en la cédula.
 - Evaluar el servicio con detenimiento y honestidad para tener un registro y conocer la manera en que éste se proporciona.
 - Aportar recomendaciones para mejorar el servicio, procurando una atención con respeto y calidad.
 - Dar seguimiento a las actividades de Contraloría Social durante el periodo de vigencia del comité.

Desarrollo de las actividades

Como quedó establecido anteriormente el promotor llevará a cabo la capacitación de los integrantes del comité inmediatamente después de la conformación del mismo. El objetivo de la reunión será la instrucción integral de los participantes de los comités, acerca de las actividades de contraloría social que se desarrollarán en las plazas comunitarias, así como los instrumentos, cédulas e informes, los cuales estarán disponibles para su utilización en cada una de las Plazas.

Las actividades de supervisión se llevarán a cabo, bajo la coordinación de los promotores, dentro de las Plazas Comunitarias una vez que los Comités ya constituidos hayan sido capacitados, además se deberá concertar el día y la hora en que los comités sesionarán de acuerdo a la disponibilidad con la que cuenten los integrantes de éstos. Sin embargo se debe considerar que los comités deben reunirse y realizar el llenado de las cédulas de vigilancia cuando menos una vez cada tres meses, con el fin de generar un informe anual de las mismas, el cual será enviado a la instancia normativa.

La publicación de las sesiones se dará a conocer a todos los beneficiarios que asisten a la plaza, mediante un calendario que se instalará en la entrada del inmueble, con el fin de que los beneficiarios puedan turnar las quejas o denuncias que existiesen directamente a través de los comités.

En las sesiones de supervisión, el promotor únicamente coordinará el llenado de la Lista de Asistencia de los Integrantes del Comité, y el llenado de la cédula corresponderá a los beneficiarios que formaron parte de la reunión. Asimismo recopilará las Cédulas de Vigilancia y asesorará acerca de su llenado.

Es importante señalar la obligatoriedad de levantar una minuta al finalizar cada reunión de los comités, así como capturar la misma en el Sistema Informático con el fin de llevar un control de las sesiones.

3. Ejecutar el Plan de difusión

El Plan de Difusión que se implementará para promover el Programa de Contraloría Social en las Plazas Comunitarias se basa en 2 ejes fundamentales, el primero motivar la participación informada, activa y responsable de la ciudadanía en el control, vigilancia, seguimiento y evaluación de la gestión pública y como segundo eje, mostrar la transparencia en la información pública y la rendición de cuentas del gobierno a la ciudadanía.

Los medios de difusión del programa que se desarrollen serán principalmente impresos, tales como trípticos y fichas informativas que estarán a disposición de los usuarios, así como carteles que se pegarán en los lugares específicos destinados a la colocación de éstos dentro de las plazas comunitarias.

Algunos de los temas que se abordan en el plan serán:

- Características de las acciones
- Requisitos para elegir a los beneficiarios
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios
- Procedimientos para realizar actividades de Contraloría Social

3.1 Marco conceptual

Contraloría Social

La Contraloría Social es el conjunto de acciones de seguimiento, supervisión y vigilancia que realizan las personas, ya sea de manera organizada o independiente, bajo un esquema de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y/o la de los propios grupos sociales participantes se realice en términos de transparencia, eficacia y honradez.

A través de este programa se dará a conocer a la población beneficiaria la información sobre los programas, acciones y servicios de bienestar social que se desarrollan en estados, municipios y localidades del país, a fin de fomentar la participación informada, activa y responsable de los beneficiarios en la vigilancia,

seguimiento y supervisión de la actuación gubernamental, así como contribuir a transparentar la información y manejo de los recursos públicos; a prevenir actos de corrupción y al cumplimiento de los programas.

La Contraloría Social opera a través de dos actores fundamentales:

- ✓ El Ejecutor
- ✓ Los Beneficiarios

Los **Ejecutores** son las personas que ejercen los recursos públicos de los programas federales a través de la realización de las obras, la entrega de apoyos y los servicios que se proporcionan.

Estas personas son: los empleados del gobierno de los niveles federal, estatal o municipal, así como, Organizaciones de Sociedad Civil o Instituciones Académicas.

Los **Beneficiarios** son todas aquellas personas que reciben de un programa federal apoyo en dinero o especie, servicios como salud, educación o capacitación, asimismo a través de las obras que se realizan en la comunidad.

Estas personas pueden supervisar y vigilar las obras de manera individual o en grupo, en este caso la funcionalidad de las Plazas Comunitarias.

La representación federal en el estado y los **ejecutores** de recursos públicos del programa federal, tiene la obligación de proporcionar a los **beneficiarios**, la información referente a las reglas de operación del programa en forma completa, oportuna y veraz.

Es decir, deberán informar a los beneficiarios a través de reuniones, capacitaciones o medios de información impresos como volantes, trípticos, entre otros, los tipos de servicios y apoyos que les corresponde.

Plazas Comunitarias

Son espacios educativos abiertos a la comunidad, en ellas se ofrecen prioritariamente programas y servicios educativos para las personas jóvenes y adultas que no han concluido su educación básica.

La Plaza Comunitaria es de y para la comunidad, todas las personas pueden hacer uso de acuerdo a sus intereses y necesidades de las instalaciones y las diversas opciones y alternativas de educación, trabajo, recreación y bienestar.

Se conforma por:

- ✓ Una sala de atención presencial
- ✓ Uso de televisión educativa vía satélite y/o a través de videos
- ✓ Acceso a educación en línea (Internet)

El Programa de Educación para Adultos comprende las siguientes modalidades:

- ✓ Alfabetización
- ✓ Primaria
- ✓ Secundaria

La naturaleza de las Plazas Comunitarias está determinada por la combinación de la educación presencial con la educación a distancia, la generación de proyectos educativos derivados de los módulos de aprendizaje, cursos en línea y temas de interés, el uso específico de los recursos tecnológicos e informáticos, así como su integración.

La funcionalidad se construye en forma colectiva, que demanda la participación de todos los actores involucrados en el funcionamiento y desarrollo de la Plaza Comunitaria, debiendo encauzar sus potencialidades a fin de dar cumplimiento a los propósitos para lo que fueron creadas.

En las Plazas Comunitarias las nuevas tecnologías se incorporan a los procesos educativos no solo como contenidos a aprender o habilidades a adquirir, si no como medios al servicio de la educación y la capacitación.

Se desarrollará el uso de la computadora como una herramienta básica para permitir la integración del educando a los medios que los rodea a través de internet, cursos en línea, discos compactos interactivos, videos y reforzándolo con la televisión educativa.

Uno de los objetivos es fomentar el acceso de los participantes a los diferentes espacios que conforman las Plazas Comunitarias, como a su vez facilitar la gestión de servicios educativos en actividades como: capacitación, difusión de la información institucional, realización de trámites de inscripción, de evaluación y acreditación, así como la vinculación con otros servicios educativos y de capacitación para el trabajo del portal CONEVyT.

Por último el espacio se presta para implementar eventos recreativos, culturales y de participación comunitaria de acuerdo a los intereses y necesidades de las personas o comunidad.

3.2 Medios de difusión

Nuestro mensaje será claro, conciso y eficaz para la captación de beneficiarios tomando en cuenta que la imagen es llamativa y esto da pie a que el público en general se informe en cada plaza comunitaria sobre el programa que se va a llevar a cabo, con lo anterior se contribuye a los objetivos de la campaña que son:

- ✓ Transparentar la información sobre los programas de carácter social y propiciar la rendición de cuentas claras
- ✓ Apoyar en la prevención de irregularidades, actos de corrupción y subutilización de recursos, ya sean materiales o económicos.
- ✓ Colaborar en el desarrollo de una cultura cívica, comprometida con la equidad de género y ética.

Sin embargo para cada programa y de acuerdo a sus características y necesidades, se especificarán los destinatarios, es por eso que tanto el eslogan como su contenido contarán con un lenguaje sencillo y fácil de entender.

En general se tiene que entender que la Contraloría Social es el conjunto de acciones de seguimiento y vigilancia que realicen las personas, ya sea de manera organizada o independiente, bajo el esquema de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y/o la de los propios grupos sociales participantes se realice sin olvidar estos términos: Transparencia, eficacia y honradez que son parte de los ejes de la campaña.

En síntesis el propósito es generar una cultura de rendición de cuentas por parte de los servidores públicos.

3.3 Actividades de difusión

Cada Instituto y Delegación estatal recibirá los instrumentos de difusión, los cuales serán distribuidos a las plazas comunitarias de acuerdo a los mecanismos que cada entidad establezca para ello. El promotor a su vez incitará la participación de los beneficiarios a la constitución de los Comités, apoyado tanto en los carteles, como en los trípticos y en las fichas informativas que estarán en todo momento a disposición de los beneficiarios dentro de las Plazas Comunitarias, ofreciéndoles con ello información oportuna y veraz del programa.

El control, coordinación y vigilancia de la realización de las actividades de promoción en cada una de las 2,459 Plazas Comunitarias Institucionales en Operación será responsabilidad tanto del área designada de llevar a cabo el programa en el estado, así como de los promotores de cada plaza.

4. Capacitación a Servidores Públicos y a Comités

Dentro de la promoción del programa a nivel institucional, se consideran fundamentales las actividades de capacitación para la implementación y operación del mismo.

La capacitación se llevará a cabo en cascada, para lo cual se instrumentaron dos guiones de capacitación, uno para los servidores públicos que serán los encargados de su operación y el otro para los beneficiarios o integrantes de los Comités de Contraloría Social.

4.1 Capacitación a los Servidores Públicos responsables de realizar las actividades de contraloría social

A los Directores y Delegados Estatales se les informará y capacitará dentro de las sesiones del Colegio de Delegados y Directores, por su parte a los ejecutores designados en los estados como directores o jefes de departamento de los estados se les capacitará en las reuniones regionales de planeación. La capacitación se apoyará en los Cuadernos de Capacitación generados para tal fin y que se turnarán a cada Instituto y Delegación Estatal.

El área designada como responsable de contraloría social en cada estado, será la encargada de capacitar a los promotores de las Plazas Comunitarias que son los que operan el programa de manera directa con los Comités y beneficiarios.

El contenido del Cuaderno de capacitación a los servidores públicos es el siguiente:

1. Objetivo
2. Introducción al programa
3. Definición de Contraloría Social
4. Bases legales de la Contraloría Social
5. Evaluación de los programas sociales
6. Labores de Contraloría social.
7. La contraloría social en las plazas comunitarias.
8. Los actores del programa y sus actividades
9. Aspectos a vigilar en las plazas comunitarias.
10. Funcionamiento del programa de contraloría social dentro de las plazas comunitarias.

4.2 Capacitación a los Comités de Contraloría Social

A los Comités de Contraloría Social y beneficiarios se les capacitará dentro de las plazas comunitarias, una vez que los ejecutores hayan sido capacitados en las reuniones de planeación y que se comience a instrumentar el Plan de Difusión. La capacitación de los beneficiarios queda a cargo del Promotor de la plaza comunitaria. El contenido del Cuaderno de Trabajo mediante el cual se va a llevar a cabo dicha capacitación es el siguiente:

1. ¿Qué es la contraloría social y por qué es importante?
2. ¿Quiénes participan?
3. La contraloría social en las plazas comunitarias.
4. Instrumentos de contraría social
5. Acciones del Comité de Contraloría Social.
6. Funcionamiento del programa de contraloría social dentro de las plazas comunitarias
 - Formación de los comités de contraloría social por plaza comunitaria.
 - Registro y operación de los comités
 - Identificación del servicio a vigilar y/o evaluar.
 - Realización de acciones de contraloría social
 - Evaluación de las acciones
7. Esquema y procedimiento para la atención de quejas y denuncias.
8. Presentación de los documentos del programa y su correcto llenado
 - Cédula de registro de los integrantes del Comité de Contraloría Social (Anexo 1)
 - Lista de asistencia de los integrantes del Comité de Contraloría Social (Anexo 2)
 - Cédula de Vigilancia y su correcto llenado (Anexo 3)
 - Informe Anual del servicio educativo en las Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 4).
 - Formato de quejas y denuncias del Programa Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 5).
 - Acta de sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo 6).

4.3 Asesoría a comités

En las reuniones que el promotor programará con los comités, se dará un espacio para atender y resolver las consultas planteadas por los beneficiarios para la realización de sus actividades y el llenado de las cédulas de vigilancia e informes. Es importante resaltar que en estas reuniones se deberá levantar una minuta en la que se harán constar los principales puntos tratados y los posibles acuerdos, cuyo contenido deberá capturarse en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS).

5. Aplicación de cédulas de vigilancia e informes anuales

Los documentos mediante los cuales se llevará a cabo la supervisión del servicio educativo en las Plazas Comunitarias Institucionales en Operación son los siguientes:

- Cédula de registro de los integrantes del Comité de Contraloría Social (Anexo 1)

- Lista de asistencia de los integrantes del Comité de Contraloría Social (Anexo 2)
- Cédula de Vigilancia (Anexo 3)
- Informe Anual del servicio educativo en las Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 4).
- Formato de quejas y denuncias del Programa Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 5).
- Acta de sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo 6).

5.1 Captación de las cédulas de vigilancia e informes anuales

El procedimiento mediante el cual se recopilarán las cédulas de vigilancia e informes anuales, se basa en la estructura operativa de la Plaza Comunitaria, en la cual los promotores al ser el enlace directo con los beneficiarios finales, serán los responsables de recabar las cédulas de vigilancia trimestralmente e informes anuales, y turnarlos a su Coordinación de Zona, quién a su vez será la encargada de hacerlos llegar a las Delegaciones e Institutos Estatales, siendo ésta tanto enlace como apoyo administrativo entre las plazas comunitarias y las Delegaciones e Institutos Estatales.

En el caso de los Informes Anuales se llevará a cabo el mismo proceso, tomando en cuenta que se deberán hacer llegar a la Instancia Normativa durante el primer mes del siguiente ejercicio.

5.2 Captura de los documentos

Las Cédulas de Vigilancia y lo informes anuales se capturarán en el Sistema de Información por el personal designado por la Representación Estatal, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Manual Operativo del Sistema, todo ello con el fin de tener un control sobre los resultados de contraloría social que se vayan generando.

Llevar el registro oportuno de las acciones realizadas y los documentos, es importante sobre todo para la elaboración del reporte trimestral que cada Instancia Ejecutora (Institutos y Delegaciones Estatales) tiene que turnar a la Instancia normativa (INEA), misma que será revisada a través del Sistema de Información por la Secretaría de la Función Pública.

6. Mecanismos para la captación de quejas y denuncias

Considerando que las actividades de la contraloría social, se pueden realizar de manera individual o de manera colectiva mediante la conformación de comités, tanto la Instancia Normativa como la Representación Estatal del programa tienen la responsabilidad de difundir los mecanismos mediante los cuales los beneficiarios de manera individual pueden canalizar las quejas o denuncias que emanen de la operación de los servicios educativos en las Plazas Comunitarias o bien de manera colectiva a través de la evaluación de los servicios educativos mediante los Comités.

6.1 Procedimiento para atender quejas o denuncias por parte de los Comités

El beneficiario final turnará las quejas y/o denuncias vinculadas con el programa a los Comités de Contraloría Social, mediante el formato correspondiente, esto se realizará el día en que sesionen, cuyas fechas serán publicadas con anterioridad en la Plaza Comunitaria.

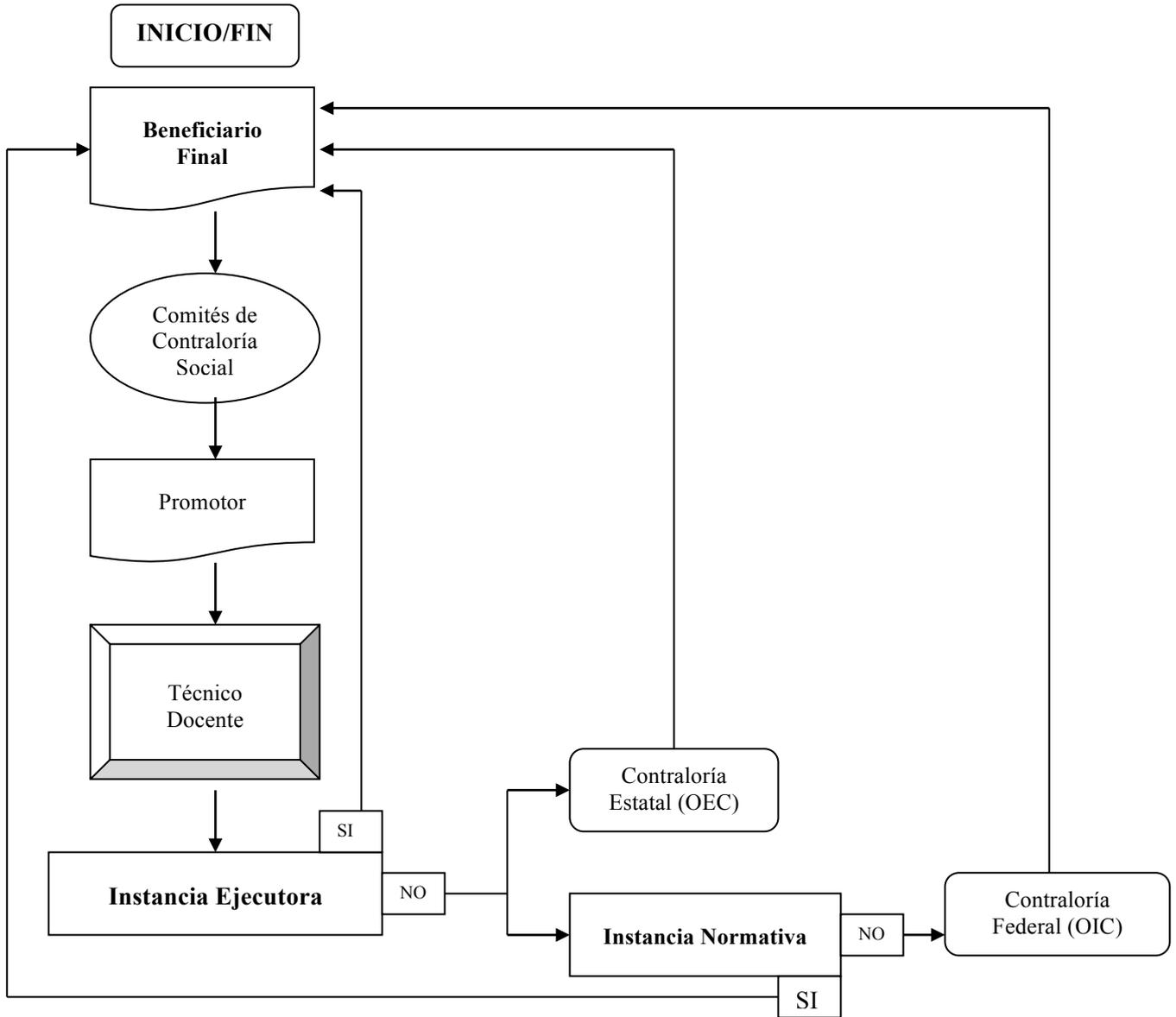
Los formatos para turnar quejas y denuncias estarán disponibles en todo momento dentro de las Plazas Comunitarias. Durante las sesiones del Comité, los formatos de quejas o denuncias estarán dentro de la documentación que el Promotor entregue a los beneficiarios, para que estos de ser necesario hagan uso de los mismos.

Una vez que el Comité haga entrega al Promotor de la documentación, incluyendo los formatos de quejas y denuncias éste los canalizará con el servidor público que la representación estatal designe como responsable para llevar a cabo el seguimiento de la misma.

Una vez que se lleve a cabo el registro en el sistema, el área encargada de la operación del programa en la Representación Estatal revisará los registros y se encargará de canalizar al órgano de control que corresponda, de acuerdo con su ámbito de competencia.

En los casos de que se turnen las quejas o denuncias a la Contraloría Estatal, ésta las canalizará de manera inmediata a las autoridades competentes para su atención. En caso de que no las pueda resolver por no ser de su competencia, las turnará a la Instancia Normativa quién a su vez decidirá si es necesaria la intervención de la Contraloría Federal, o bien ella misma pueda resolver al tratarse de cuestiones de índole administrativo; con el propósito de atender el total de quejas o denuncias que se generen, la instancia competente, deberá dar seguimiento a la misma y sobre todo informar al beneficiario las acciones que se implementaron para resolver y sancionar a quien resulte responsable, así se involucrará al beneficiario final quien comprobará la importancia del proceso de contraloría social dentro de las plazas comunitarias.

**Esquema de investigación y atención de quejas y denuncias
Llenado del Formato de Quejas y Denuncias por escrito**



6.2 Procedimiento para atender quejas o denuncias de manera individual

Además del proceso anterior que se instrumentó con apoyo del Órgano Interno de Control para dar seguimiento a las quejas y denuncias, el Instituto cuenta con un procedimientos de atención a quejas y denuncias a la ciudadanía en general tanto de los servicios educativos que presta el INEA, de los servidores públicos que operan el Instituto, o de alguna petición relacionada con los trámites o servicios que se brindan, tales como:

- **Atención personal o por correo postal**

Se captan mediante buzones instalados en las oficinas centrales del Instituto, así como en las Delegaciones Estatales y en coordinaciones de zona, o bien, vía personal, escrita ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (Área de quejas), con domicilio en Francisco Márquez 160, Tercer Piso, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, México, Distrito Federal.

- **Atención Vía Telefónica**

A los números 52412700, 52412800 y 52412900

- **Atención por Internet**

Llenando un formulario con los datos generales y con los hechos a denunciar, su queja o petición en el portal de INEA <http://www.inea.gob.mx> en el link quejas@inea.gob.mx

En el caso de los asuntos relacionados con los servidores públicos de los Institutos Estatales, las quejas y denuncias se deberán canalizar a la Contraloría Estatal correspondiente, mediante los medios que cada una de ellas tenga implementados para tal fin.

Específicamente para las quejas y denuncias acerca de los servicios educativos y servidores públicos del programa Plazas Comunitarias, los integrantes de los Comités tendrán la información necesaria de los medios por los cuales pueden turnar éstas a la Contraloría Estatal o en caso de que dicha instancia no pueda darles solución serán enviadas a la Contraloría Federal del Instituto, todo con apego a la captura que deben tener los Formatos de Quejas y Denuncias del Programa Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 5) en el Sistema de Información desde el momento en que fueron recibidas.

7. Procedimiento para la captura de información en el Sistema de Información

7.1 Procedimiento de captura

Con el fin de reforzar la difusión del programa entre los Institutos y Delegaciones Estatales, la Dirección de Planeación, Administración y Evaluación, capturará en el Sistema de Información de Contraloría Social, el Esquema de Contraloría Social, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo que operarán; toda vez que sean validados por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.

Por su parte el área designada por los Institutos y Delegaciones Estatales será la encargada de capturar en el Sistema de Información todas las actividades de contraloría social que se vayan realizando trimestralmente, tendiendo máximo diez días hábiles después del término del período, esta información permitirá llevar el seguimiento oportuno sobre todos los documentos e informes que de las actividades de

contraloría se deriven, tales como: actividades de capacitación y asesoría; registro de comités; información de las minutas y cédulas de evaluación.

Cada Delegación e Instituto Estatal deberá operar el Sistema de Información de Contraloría Social en base a los lineamientos que la Secretaría de la Función Pública establezca, para lo cual los encargados de operarlo recibirán capacitación y/o asesoría por parte de la Instancia Normativa.

7.2 Acciones de mejora

La Dirección de Planeación de cada Instituto o Delegación Estatal será la encargada del analizar y revisar la información capturada en el Sistema de Información de Contraloría Social con el propósito de elaborar un informe sobre el funcionamiento del programa, para que la Representación Estatal y la Instancia Normativa puedan evaluar y supervisar los avances de los programas estatales y captura en el Sistema de Información de la Contraloría Social y así llevar a cabo acciones de mejora que se puedan ir instrumentando en pro de una mayor transparencia y rendición de cuentas.

Anexos

Anexo 1

**PROGRAMA: ATENCIÓN A LA DEMANDA DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS
CÉDULA DE REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Responsable del llenado: Responsable de la Plaza Comunitaria

Fecha de llenado Día Mes Año

Nombre del programa _____

No. de registro del Comité

El comité lo integran Hombres Mujeres

Estado _____

Municipio _____

Localidad _____

Plaza Comunitaria _____

Ubicación _____

Duración del servicio o vigencia del comité _____

Función del comité _____

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

NO.	NOMBRE	DIRECCIÓN	FIRMA O HUELLA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**PROGRAMA: ATENCIÓN A LA DEMANDA DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS
LISTA DE ASISTENCIA Y MINUTA DE REUNIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE
CONTRALORÍA SOCIAL**

Responsable del llenado: Integrante del Comité de Contraloría Social

	Día	Mes	Año
Fecha de llenado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre del programa	<input type="text"/>		
No. de registro del Comité	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Estado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Municipio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Localidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Plaza Comunitaria	<input type="text"/>		
Ubicación	<input type="text"/>		

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

NO.	NOMBRE	FIRMA DE ASISTENCIA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

DATOS DE LA REUNIÓN

Obejtivo de la reunión:

Resultados de la reunión:

1. Necesidades expresadas por los integrantes del Comité

2. Opiniones e inquietudes de los integrantes del Comité

Acuerdos y compromisos

ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLES

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

PROGRAMA: ATENCIÓN A LA DEMANDA DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS
CÉDULA DE VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS PLAZAS COMUNITARIAS DEL INEA

Responsable del llenado: Integrante del Comité de Contraloría Social

El Comité de Contraloría Social deberá llenar los datos generales y responder las preguntas de conformidad con la información que conozca y de acuerdo a las actividades realizadas, gracias.

Fecha de llenado de cédula:

No. de registro del Comité de Contraloría Social

El Comité lo integran: Número total de Hombres, Número total de Mujeres

Periodo de duración del servicio: Día, Mes, Año al Día, Mes, Año

Estado

Municipio

Localidad

Nombre del Programa

Marque con una X según sea su respuesta

1. Marque el servicio que recibió del programa. (Puede elegir mas de una opción)

- Educación [1], Asesoría [3], Capacitación [2], Otro: [4]

Marque la o las opciones que indique la información que conoce del servicio. (Puede elegir mas de una opción)

- 1 Período de la duración de la atención, 2 Fechas para recibir la atención, 3 Horarios, 4 Material didáctico que se le entregará, 5 Requisitos para ser beneficiario, 6 Duración de las sesiones que deberá asistir, 7 Dónde canalizar sus quejas o denuncias, 8 Dependencia del gobierno federal que brinda el servicio, 9 Dependencias estatales que participan en el servicio

3. La información que se difunde la considera. (Puede elegir mas de una opción)

- 4.1 Útil [1] Si [2] No, 4.2 Clara [1] Si [2] No, 4.3 Necesaria [1] Si [2] No, 4.4 insuficiente [1] Si [2] No, 4.5 No Necesaria [1] Si [2] No, 4.6 Completa [1] Si [2] No, 4.7 Fácil de entender [1] Si [2] No, 4.8 Fácil de conseguir [1] Si [2] No

4. ¿Qué actividades de Contraloría Social se realizaron?

- 1 Solicitar información de las obras, apoyos, proyectos o servicios, 2 Verificar el cumplimiento de obras, apoyos o servicios, 3 Vigilar el uso correcto de los recursos del programa, 4 Informar a otros (as) beneficiarios (as) sobre el programa, 5 Verificar la entrega a tiempo de la obra, apoyo o servicio, 6 Recibir quejas y orientar a beneficiarios (as), 7 Entregar quejas a las autoridades, 8 Reunirse con servidores (as) públicos para hablar del programa, 9 Expresar dudas y propuestas a los (las) responsables del programa, 10 No se realizaron acciones, 11 Otro:

5. En las siguientes preguntas señale lo que piensa, después de hacer contraloría social

5.1 ¿El programa operó correctamente, conforme a las reglas de operación?

1 Si 2 No 3 No sabe

5.2 Después de realizar la supervisión o servicio ¿Considera que cumple con lo que el programa les informó que se les entregara?

1 Si 2 No 3 No sabe

5.3 ¿Detectaron que el programa se utilizó con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?

1 Si 2 No 3 No sabe

6. ¿Le cobran por el servicio que recibe?

1 Si 2 No

7. ¿Considera que el programa se da con igualdad entre hombre y mujeres?

1 Si 2 No

8. ¿Cómo es el trato y la atención que recibe de los empleado del gobierno que operan este Programa:

1 Excelente 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy malo

9. ¿Cómo considera que es la calidad del servicio que recibe?

1 Excelente 2 Buena 3 Regular 4 Mala 5 Muy mala

10. ¿Si recibió quejas y denuncias señale el número de éstas? _____

10.1 ¿A qué se refirieron?

1 Aplicación del recurso 3 Irregularidades en el servicio ofrecido
 2 Ejecución del programa 4 Otro.

10.2 ¿A cuántas dio solución el Comité? _____

10.3 ¿En dónde las presentó?

1 Dependencia federal 3 Dependencia municipal 5 Órgano Interno de la dependencia estatal
 2 Dependencia estatal 4 Órgano Interno de la dependencia federal 6 Otro: _____

11. ¿Le dieron números de registro para el seguimiento a las quejas y denuncias que entregó?

1 Si 2 No

12. ¿Proporcionaron a quienes se benefician las respuestas de las quejas presentadas?

1 Si 2 No 3 No sabe

13. ¿Hubo mejoras en el programa? 1 Si 2 No

14. ¿El programa cumple con lo comprometido con usted 1 Si 2 No

15. ¿Para qué les sirvió participar en actividades de contraloría social? (Puede elegir más de una opción)

- 1 Para gestionar o tramitar los bienes y servicios del programa
- 2 Para recibir oportunamente los bienes y servicios
- 3 Para recibir mejor calidad en los bienes y servicios del Programa
- 4 Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarios (as)
- 5 Para cumplir mejor nuestras responsabilidades como beneficiarios

- 6 Para que se atiendan nuestras quejas
- 7 Para que el personal del servicio público cumplan con la obligación de rendir cuentas de los recursos del
- 8 Para lograr que el programa funcione mejor
- 9 Otro: _____

16. ¿Informó a su comunidad sobre los resultados de contraloría social que obtuvo? 1 Si 2 No

Nota: Espacio para expresar observaciones o comentarios adicionales, así como ampliar respuestas a las preguntas anteriores:

Nombre y firma del Promotor que recibe esta cédula

Nombre y firma del beneficiario

Identificación oficial

RFC



15. ¿En dónde las presentó?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Dependencia federal | <input type="checkbox"/> 3 Dependencia municipal | <input type="checkbox"/> 5 Órgano Interno de la dependencia estatal |
| <input type="checkbox"/> 2 Dependencia estatal | <input type="checkbox"/> 4 Órgano Interno de la dependencia federal | <input type="checkbox"/> 6 Otro: |

16. ¿Le dieron números de registro para el seguimiento a las quejas y denuncias que entregó? 1 Si 2 No

17. ¿Le dieron respuesta a las quejas que presentó? 1 Si 2 No

18. ¿A qué se refirieron las respuestas?

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Fincamiento de responsabilidades administrativas |
| <input type="checkbox"/> 2 Fincamiento de responsabilidades civiles |
| <input type="checkbox"/> 3 Fincamiento de responsabilidades penales |
| <input type="checkbox"/> 4 Se le dio seguimiento a las respuestas |

19. ¿Qué resultados generó la aplicación de la contraloría social?

1	Gestionamiento o trámite de los bienes y servicios del programa	6	Se atendieron nuestras quejas
2	Recibieron oportunamente los bienes y servicios	7	El personal del servicio público cumplió con la obligación de rendir cuentas de los recursos del programa
3	Recibieron mejor calidad en los bienes y servicios del Programa	8	Lograron que el programa funcione mejor
4	Conocieron y ejercieron su derechos como beneficiarios (as)	9	Otro: _____
5	Cumplieron la mejora de sus responsabilidades como beneficiarios		

20. ¿Informó a su comunidad sobre los resultados de contraloría social que obtuvo? 1 Si 2 No

21. ¿Cuántas veces se reunió con los beneficiarios para informarles de los resultados que obtuvo?

Nota: Espacio para expresar observaciones o comentarios adicionales, así como ampliar respuestas a las

Nombre y firma del Promotor que recibe esta cédula

Nombre y firma del beneficiario

Identificación oficial _____

RFC _____

**PROGRAMA: ATENCIÓN A LA DEMANDA DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS
FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL PROGRAMA PLAZAS COMUNITARIAS DEL INEA**

	Día	Mes	Año
Fecha de llenado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre del programa	<input type="text"/>		

DATOS PERSONALES

Nombre	<input type="text"/>
Apellido Paterno	<input type="text"/>
Apellido Materno	<input type="text"/>
Domicilio	<input type="text"/>
Calle y número	<input type="text"/>
Colonia	<input type="text"/>
Delegación o municipio	<input type="text"/>
Estado	<input type="text"/>
CP	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>

HECHOS

Describe la denuncia, queja o petición

PERSONAL DENUNCIADO Y/O ÁREA QUE PRESTÓ EL SERVICIO

Nombre Completo	<input type="text"/>
Ubicación física	<input type="text"/>
Cargo	<input type="text"/>
Área que prestó el servicio	<input type="text"/>

**La información que proporcione será protegida en terminos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el IFAI*

PROGRAMA: ATENCIÓN A LA DEMANDA DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS

**ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE
CONTRALORIA SOCIAL**

I. DATOS GENERALES DEL COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL

Nombre del Comité de Contraloría Social	Número de registro	Fecha de registro

II. DATOS DE LA OBRA O APOYOS DEL PROGRAMA

Nombre y descripción de la obra o del tipo de apoyo que se recibe:

Ubicación o Dirección: _____

Localidad: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Monto de la Obra: _____

**NOMBRE DEL INTEGRANTE ACTUAL DEL COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL
A SUSTITUIR**

Nombres de los contralores sociales (Calle, Número, Localidad, Municipio)	En su caso firma o huella digital

**SITUACIÓN POR LA CUAL PIERDE LA CALIDAD DE INTEGRANTE DEL COMITÉ DE
CONTRALORIA SOCIAL**

Muerte del integrante	Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa (se anexa listado)
Separación voluntaria, mediante escrito libre a los miembros del comité (se anexa escrito)	Pérdida del carácter de beneficiario del programa
Cuerdo del comité por mayoría de votos (se anexa listado)	Otra. Especifique

NOMBRE DEL NUEVO INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre de los contralores sociales (Calle, Número, Localidad, Municipio)	Firma o Huella Digital

(Adjuntar la lista con nombre y firma de los integrantes y asistentes a la sustitución del integrante del Comité)

Nombre, Cargo y firma del representante de la
Representación Federal

Nombre, Cargo y Firma del Ejecutor

Se anexa esta acta de sustitución al registro original del Comité de Contraloría Social

Programa: Atención a la Demanda de Educación para Adultos

Ficha informativa del programa “Plazas Comunitarias” del INEA

➤ ¿Qué es una Plaza Comunitaria?

Con base en el Manual de Operación de las Plazas Comunitarias las plazas comunitarias son espacios educativos abiertos a la comunidad, dentro de los cuales el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) ofrece servicios educativos para las personas jóvenes y adultas que no han concluido su educación básica, con el apoyo de las tecnologías.

La naturaleza de este proyecto educativo, está determinada por la combinación de la educación presencial con la educación a distancia, la integración y generación de proyectos educativos derivados de módulos de aprendizaje virtuales, cursos en línea y el uso específico de recursos tecnológicos e informáticos.

Objetivo

Ofrecer a las personas jóvenes y adultas, a los asesores solidarios y a la población en general, acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación con fines educativos, en un lugar estable avalado por el Instituto o Delegación Estatal.

En las Plazas Comunitarias además de brindarse los servicios de educación presencial se ofrece la educación a distancia y el uso de recursos tecnológicos, informáticos, bibliográficos y de comunicación.

➤ ¿Qué servicios ofrece la Plaza Comunitaria?

Los servicios que ofrece la Plaza Comunitaria se han diversificado de acuerdo a las características de las regiones donde se operan y a las necesidades de la población atendida, que se pueden agrupar en los siguientes aspectos: desarrollo educativo, acreditación y certificación, formación, computacionales, capacitación para el trabajo y acción comunitaria.

Desarrollo educativo:

- Educación básica: alfabetización, primaria y secundaria, en sus diferentes modalidades: asesorías presenciales, módulos en papel, en discos compactos y en línea.
- Educación media: estudios de bachillerato en línea.

Acreditación y certificación

- Sede para el registro e inscripción de educandos y asesores.
- Sede de Aplicación de exámenes impresos y en línea.
- Sedes para el aprovechamiento del acuerdo 286.
- Certificación de conocimientos de diversos niveles educativos, de competencias y habilidades.

Formación

- Cursos virtuales y en línea para capacitación y formación de los asesores de puntos de encuentro, técnicos docentes, personal de la coordinación de zona y el propio equipo de la plaza comunitaria, a través de los medios tecnológicos.
- Actualización para el personal solidario de otros programas educativos (aplicadores, prestadores de servicio social, etc.)
- Sede y oferta de cursos para el desarrollo comunitario

Uso de la computadora

- Cursos de herramientas básicas de la suite Office: word, excel, power point,
- Cursos ofertados por el INEA.

Comunicación e información

- Acceso a Internet para consulta del portal educativo del CONEVyT
- Uso de correo electrónico y foros
- Acceso a biblioteca digital

Audiovisuales

- Proyección de videos.
- En algunas plazas, se cuenta con la conexión a EDUSAT, que ofrecen una variedad de programas educativos.

Capacitación para el trabajo

- Cursos en línea
- Consulta de Información para el empleo: becas (antes Probecat), competencias laborales (CONOCER)
- Bolsas de trabajo (Chambatel y Chambanet)
- Formación de emprendedores

Desarrollo comunitario

- Sala de lectura: talleres de lectura, cuenta cuentos, entre otras, uso módulos impresos del MEVyT.
- Biblioteca del aula, enciclopedias, diccionarios, revistas, folletos, etc.
- Ciclos de conferencias pláticas, jornadas temáticas y eventos culturales, videos, “cine club”, club de libro, etc.
- Talleres de tareas para las familias de los jóvenes y adultos que estudian la educación básica y para la población en general.
- Actividades para el bienestar familiar, funciones de teatro comunitario y aquellas actividades culturales que las distintas organizaciones de la comunidad considere conveniente llevar a cabo en las plazas comunitarias.
- Organización de actividades deportivas y recreativas.
- Apoyo a tareas escolares de los niños.
- Eventos de información interinstitucional.
- Sala de reunión comunitaria

➤ **Atención dentro de las plazas comunitarias**

Dado que la atención que se brinda en el instituto responde a un modelo educativo abierto, las fechas, los horarios y la duración de las actividades que se realizan en las plazas comunitarias varían de acuerdo a las características particulares de la comunidad y/o personas que asistan a éstas.

La idea es motivar a las personas a que asistan a la plaza comunitaria y desarrollen en ella sus actividades educativas, por lo que se los promotores y asesores llegan a un acuerdo con los educandos de los días y horarios de que dispone para acudir a sus asesorías.

➤ **Requisitos para ser beneficiario del servicio**

Tienen derecho a inscripción las personas con 15 años cumplidos o más que no hayan iniciado o que interrumpieron la educación básica.

Los jóvenes o adultos que soliciten inscripción deben presentar en original y copia fotostática cualquiera de los siguientes documentos:

- Copia certificada del Acta de Nacimiento o Documento Legal Equivalente.
- Cartilla del Servicio Militar.
- Constancia del CURP, en caso de contra con ella.
- Documento de Transferencia del Estudiante Migrante Binacional México-EUA de Educación Primaria y/o Secundaria según sea el caso.
- Ficha Signalética expedida por el Director del Centro de Readaptación.
- Pasaporte.
- Credencial de elector.
- Certificado de primaria o boleta de grado, en caso de contar con ella.
- Carta de Naturalización, en su caso.

En caso de inscripción a educación secundaria deberán presentar además:

- Certificado de Terminación de Estudios o Certificación de Estudios de Educación Primaria.
- Certificación de Terminación de Estudios de Educación Primaria Expedida a través de Medios Electrónicos.
- Resolución de Revalidación de Estudios de Educación Primaria, en su caso.
- Resolución de Revalidación de Estudios de Educación Secundaria de primero y/o segundo grado, en su caso.
- Documento de Transferencia del Estudiante Migrante Binacional México-EUA de Educación Primaria.
- Resolución de Equivalencia de Estudios de Educación Secundaria de primero y/o segundo grado, en su caso.
- Boleta(s) de Evaluación del (de los) grado(s) cursado(s) debidamente firmada(s) por el Director y con el sello oficial "SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL", en su caso.

- Informe de Calificaciones de Estudios Parciales, en su caso.
- Constancia(s) de Exámen (es) de Regularización debidamente legalizada(s), en su caso.

➤ **Los usuarios de las plazas comunitarias**

Toda vez que este espacio es para y de la comunidad, está abierto para atender todas las necesidades que se generen en la comunidad, privilegiando la atención de las personas jóvenes y adultas que por diferentes circunstancias no pudieron iniciar o concluir sus estudios de educación básica.

Mediante el seguimiento de la política de atención especial a grupos vulnerables, en el instituto y las plazas comunitarias se atienden a hombres y mujeres sin distinguir grupos de población, edades, filiación política, ocupaciones y costumbres.

Quienes asisten a las plazas son personas que trabajan en la casa, en el campo, en la fábrica, en el comercio, en su negocio y además, tienen responsabilidades con su familia y con la comunidad donde viven. También son hombres y mujeres jóvenes que buscan mejores opciones de vida.

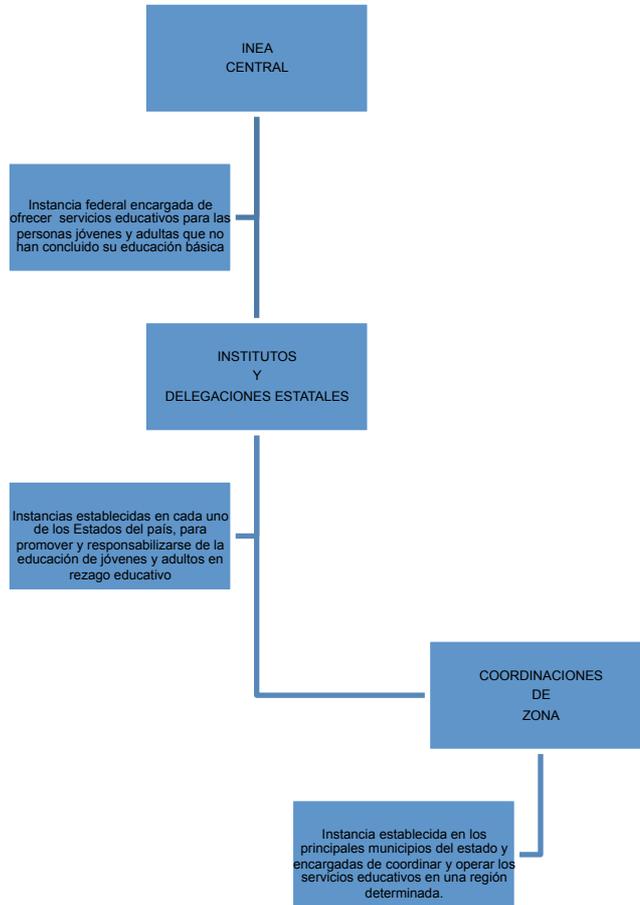
En resumen, podemos identificar 3 tipos de población:

- **Prioritaria**, nos referimos a las personas jóvenes y adultas de 15 años o más que no saben leer y escribir o que no han iniciado y concluido su educación primaria y secundaria, jóvenes y niños sin escuela (programa 10-14) y figuras solidarias (asesores, promotores) y que pueden estar inscritos en la plaza o en otras unidades operativas.
- **Abierta**, lo forman todas las personas de la comunidad, pueden ser niños, jóvenes, así como profesores, estudiantes de nivel medio superior y superior, entre otros, que están interesados en participar en procesos educativos, culturales y sociales.
- **Institucional**, lo conforma el personal operativo y administrativo de la coordinación de zona y del instituto o delegación estatal del INEA.

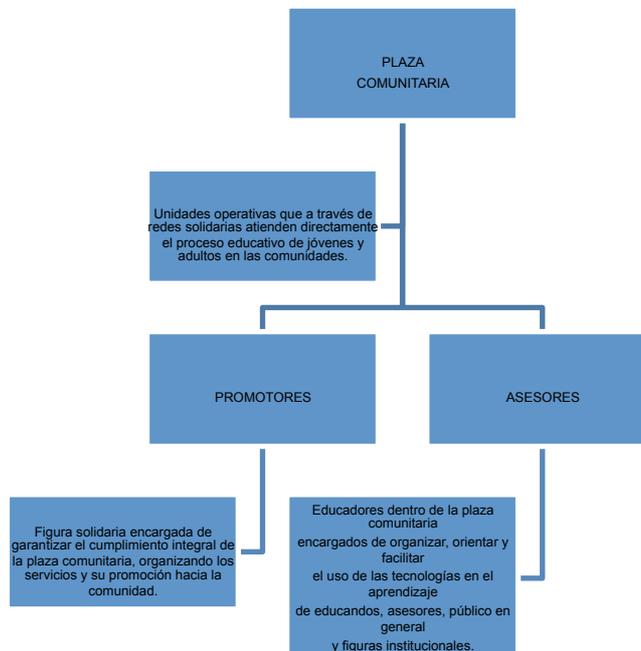
➤ **¿Quién brinda los servicios?**

Para desarrollar acciones educativas dirigidas a las personas jóvenes y adultas de 15 años o más que se encuentran en rezago educativo, los institutos o delegaciones estatales para la educación de los adultos están organizados de manera que unen los esfuerzos de personal institucional y solidario (de la sociedad en general), formando así una organización, la cual se puede representar de la siguiente manera:

ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE LAS PLAZAS COMUNITARIAS



ESTRUCTURA SOLIDARIA DE LAS PLAZAS COMUNITARIAS



➤ **Instalaciones**

La Plaza Comunitaria consta de tres espacios la sala de atención presencial, la sala de audiovisuales y la sala de cómputo.

Estos espacios deben ser considerados de manera integral como un conjunto de instalaciones que físicamente se ubican en diferentes aulas o salones del mismo lugar con diferentes materiales educativos que van desde los impresos hasta la tecnología de vanguardia pasando por los audiovisuales.

En dichos espacios se desenvuelven acciones educativas tradicionales y novedosas. Para ello se reúnen personas jóvenes y adultas, organizadas en círculos de estudio, presenciales o virtuales quienes con el apoyo de uno o más asesores y haciendo uso de los módulos impresos y enriqueciendo el proceso con el material audiovisual, la computadora y el Internet orientan su aprendizaje y los motivan a concluir su educación básica.

La integración de espacios acondicionados y equipados es propicio para que faciliten el uso de los equipos en los procesos educativos y utilicen nuevas formas de aprendizaje e intercambio de información. Permite a las personas en rezago educativo y a la comunidad, formar parte de la gran red mundial de comunicación y conocimiento, a los asesores en particular, para que encuentren con recursos multimedia, virtuales y en línea para el mejor desarrollo de sus actividades.

Representa un avance innovador en los sistemas educativos actuales que permitirá a la población acercarse a sistemas tecnológicos y a una forma diferente de aprender y además no sólo de compartir las experiencias de aprendizaje y convertirse en generadoras de estrategias de auto aprendizaje y producir conocimiento.

➤ **Material didáctico y electrónico**

Las Plazas Comunitarias cuentan con recursos didácticos y medios electrónicos para realizar la asesoría presencial, educación virtual y en línea, como son:

Recursos tradicionales (textos)

- Módulos del Modelo de Educación para Vida y el Trabajo
- Material bibliográfico
- Biblioteca del Aula
- Diccionarios
- Revistas
- Folletos

Recursos informáticos

- Computadoras e impresora
- Software en computadora (paquetería office)
- Módulos virtuales del MEVyT
- Discos multimedia con varios temas
- Acceso a Internet
- Asesoría a distancia

Recursos audiovisuales

- T. V.
- Video casetera
- Paquete de videos

Recursos en línea

- Portal educativo
- Cuentas de correo electrónico
- Foros de discusión
- Cursos en línea
- Biblioteca digital
- Ejercicios de reforzamiento

➤ **Derechos y obligaciones de los beneficiarios**

Derechos	Obligaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir educación básica dentro de las instalaciones de las plazas comunitarias institucionales del INEA. • Hacer uso de las instalaciones y del material didáctico que se encuentran en la plaza. • Que se le asigne un asesor educativo. • Ser encaminado por la ruta educativa que más le convenga de acuerdo a sus propias necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requisitos que marca la norma de inscripción para ser sujeto a recibir atención educativa dentro de las plazas comunitarias institucionales del INEA. • Cumplir el reglamento del proyecto Plazas Comunitarias del INEA. • Asistir a sus asesoráis los días y las horas pactadas con su asesor. • Hacer uso correcto del material didáctico y a las instalaciones de la plaza. • Realizar las actividades de aprendizaje que el asesor le vaya asignando.

➤ **Procedimientos institucionales para atender quejas o denuncias:**

De manera individual

Además del proceso anterior que se instrumentó con apoyo del Órgano Interno de Control para dar seguimiento a las quejas y denuncias, el Instituto cuenta con un procedimiento de atención a quejas y denuncias a la ciudadanía en general tanto de los servicios educativos que presta el INEA, de los servidores públicos que operan el Instituto, o de alguna petición relacionada con los trámites o servicios que se brindan, tales como:

- **Atención personal o por correo postal**

Se captan mediante buzones instalados en las oficinas centrales del Instituto, así como en las Delegaciones Estatales y en coordinaciones de zona, o bien, vía personal, escrita ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (Área de quejas), con domicilio en Francisco Márquez 160, Tercer Piso, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, México, Distrito Federal.

- **Atención Vía Telefónica**

A los números 52412700, 52412800 y 52412900

- **Atención por Internet**

Llenando un formulario con los datos generales y con los hechos a denunciar, su queja o petición en el portal de INEA <http://www.inea.gob.mx> en el link quejas@inea.gob.mx

A través de Comités de contraloría social

El beneficiario final turnará las quejas y/o denuncias vinculadas con el programa a los Comités de Contraloría Social mediante el llenado del Formulario creado para ello, el día en que éstos lleven a cabo sus sesiones, cuyas fechas serán publicados con anterioridad en la Plaza Comunitaria.

Los formatos para turnar quejas y denuncias estarán disponibles en todo momento dentro de las Plazas Comunitarias. Durante las sesiones del Comité, los formatos de quejas o denuncias estarán dentro de la documentación que el Promotor entregué a los beneficiarios supervisores, para que estos de ser necesario hagan uso de los mismos.

Concluidas las actividades de evaluación el Comité hará entrega al Promotor de la documentación, incluyendo los formatos de quejas y denuncias para que éste a su vez las canalice con el servidor público que la representación estatal designe como responsable de entregarlo a la representación estatal y de registrarlo en el Sistema de Información de la SFP.

Una vez que se lleve a cabo el registro en el sistema, el área que sea encargado de la operación del programa por parte de la Representación Estatal revisará los registros y se encargará de evaluar que quejas y denuncias ella misma puede solventar administrativamente y en cuales si es necesario la intervención de la contraloría del estado o bien de la intervención de la Instancia Normativa.

En los casos de que se turnen las quejas o denuncias a la Contraloría Estatal (OEC), ésta les dará solución y seguirá de manera directa todas y cada una de las observaciones que emanen del proceso de revisión. En caso de que no las pueda resolver por no ser de su las turnará a la Instancia

Normativa quién a su vez decidirá si es necesaria la intervención de la Contraloría Federal (OIC), o bien ella misma las puede resolver al tratarse de cuestiones de índole administrativa.

Lo importante es que la instancia que se encargue de dar seguimiento a la queja o denuncia, dependiendo de la gravedad de ésta, se haga responsable de la misma y sobre todo de informar al beneficiario las acciones que se implementaron para resolver y sancionar a quien resulte responsable, a través de los mecanismos que el estado implemente para ello. La idea es hacer consciente pero sobre todo participe al beneficiario final sobre la importancia del proceso de contraloría social dentro de las plazas comunitarias.

Actividades de promoción y seguimiento de Contraloría Social	Responsable de cada actividad	Unidad de Medida	META	Calendarización de las Actividades											
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. PLANEACIÓN															
Ratificar o actualizar datos del responsable de las actividades de contraloría social y enviar el oficio de designación a la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS)	Instancia Normativa	Oficio de nombramiento	1												
Incorporar al SICS los documentos validados por la UORCS (Esquema, Guía Operativa y PATCS)	Instancia Normativa	Documentos	3												
Capturar plantilla de cédula de vigilancia	Instancia Normativa	Captura	1												
Elaborar la metodología de capacitación a servidores públicos de las representaciones federales, ejecutores e integrantes de los comités de contraloría social	Instancia Normativa	Documento	1												
Solicitar a las representaciones federales y/o ejecutores la captura de los Programas Estatales de Trabajo alineados al PATCS, en el módulo de seguimiento del SICS	Instancia Normativa	Programa Estatal de Trabajo	31												
2. PROMOCIÓN Y OPERACIÓN															
Distribuir material de difusión	Instancia Normativa	Carteles	10,810												
Distribuir material de difusión	Instancia Normativa	Trípticos	108,100												
Capacitar y asesorar a los responsables en materia de contraloría social de las representaciones federales y/o ejecutores	Instancia Normativa, Representación Federal y/o Ejecutor	Personas Capacitadas	74												
Constituir y capacitar a integrantes de Comités de Contraloría Social.	Representación Federal y/o Ejecutor	Comités	1264												
Registrar en el SICS los Comités de Contraloría Social constituidos de acuerdo al Anexo paso a paso	Representación Federal y/o Ejecutor	Números de registro	1264												
3 SEGUIMIENTO															
Revisar en el SICS los avances de los programas estatales de trabajo y de la captura de información registrada por representaciones federales y/o ejecutores	Instancia Normativa	Revisión Trimestral	4												
Capturar en el SICS las actividades de promoción realizadas: difusión, capacitación, asesoría.	Representación Federal y/o Ejecutor	Captura Trimestral	4												
Recopilar las cédulas de vigilancia e informes anuales	Representación Federal y/o Ejecutor	Recopilación (periodo)	4												
Capturar en el SICS las cédulas de vigilancia e informes anuales que emitan los comités	Representación Federal y/o Ejecutor	Captura Trimestral	4												
Recibir y canalizar las quejas y denuncias presentadas	Representación Federal y/o Ejecutor	Captura Trimestral	4												
Analizar los resultados de contraloría social y realizar acciones de mejora	Representación Federal y/o Ejecutor	Informe	1												