



**INSTITUTO  
NACIONAL PARA  
LA EDUCACIÓN  
DE LOS ADULTOS**



**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN,  
EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN**  
Subdirección de Programación y Presupuesto

**Manual de Promoción y  
Operación de la Contraloría  
Social en las Plazas  
Comunitarias Institucionales  
en Operación  
del INEA**



## INDICE

	<b>Pag.</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2. Esquema de contraloría social</b>	<b>5</b>
1. Difusión del programa	
2. Capacitación y asesoría	
3. Seguimiento del cumplimiento del programa	
4. Coordinación del programa	
<b>3. Guía Operativa de contraloría social</b>	<b>10</b>
1. Programa Estatal de Trabajo	10
2. Constitución y registro de los Comités de contraloría social	12
3. Plan de Difusión	15
4. Capacitación y asesoría	21
5. Documentos del programa	23
6. Procedimiento para atender quejas y denuncias	24
7. Captura en el Sistema Informático	27
<b>4. Calendarización del Programa de Contraloría Social</b>	<b>28</b>
Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)	29
Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)	31
<b>5. Instrumentos de Capacitación</b>	<b>32</b>
Cuaderno de capacitación para los servidores públicos	33
Cuaderno de capacitación para los beneficiarios	42
<b>6. Documentos Anexos del Programa</b>	<b>50</b>
Cédula de registro de los integrantes del Comité de Contraloría Social (Anexo 1)	51
Lista de asistencia de los integrantes del Comité de Contraloría Social (Anexo 2)	52
Cédula de Vigilancia y su correcto llenado (Anexo 3)	53
Informe Anual del servicio educativo en las Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 4).	57
Formato de quejas y denuncias del Programa Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 5).	60
Ficha Informativa del Programa Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 6)	61

# 1. Introducción

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.

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.

Representan además una oportunidad de acceso para aquellas personas que están al margen de los recursos tecnológicos contribuyendo así a una sociedad más equitativa.

De acuerdo a las cifras del Sistema Nacional de Plazas Comunitarias (SINAPLAC) en el mes de mayo del presente año, se contaba con un total de 2,923 plazas comunitarias y que de acuerdo al Sistema de Acreditación y Seguimiento Automatizado (SASA) brindaron atención a 291,702 adultos, lo que representa el 23% de la atención total que brinda el Instituto.

Sin embargo, el número de Plazas Comunitarias Institucionales en Operación son 1,910 que atienden a 256,938 adultos, el 20% de la atención total del Instituto, en las cuales se instrumentará el proyecto debido a que en estos espacios educativos tanto la Delegación y/o Ejecutor Estatal como la Instancia Normativa mantienen un control específico de su operación. Lo anterior no ocurre en las Plazas Comunitarias en Colaboración ya que estos son espacios concedidos por la sociedad civil y/o por otras instituciones que no forman parte del Instituto, lo que impedirá el apropiamiento y consolidación del proyecto en ellos, considerando prudente sólo manejarlo dentro de los espacios institucionales.



Fuente: Cifras consolidadas de SINAPLAC y SASA, Mayo 2008.

A continuación se muestra una tabla donde se aprecian los promedios de atención por plaza y por estado así como la participación porcentual por cada entidad en relación a su atención total, lo que nos brinda un parámetro de la población objetivo y el impacto de la implementación del programa en esta primera etapa.

LOGROS DE ATENCIÓN				
May-08				
Entidad	Total de Plazas Comunitarias Institucionales en Operación	Atención en las plazas comunitarias Institucionales en Operación	Total de Atención en el instituto	Atención % en las plazas comunitarias
Aguascalientes	38	3,736	15,126	25
Baja California	25	9,608	24,759	39
Baja California Sur	16	1,570	4,752	33
Campeche	28	4,056	15,984	25
Coahuila	30	1,388	26,961	5
Colima	25	4,188	8,966	47
Chiapas	105	19,480	88,031	22
Chihuahua	57	4,858	41,192	12
Distrito Federal	54	9,013	62,436	14
Durango	47	3,853	27,328	14
Guanajuato	87	14,576	59,061	25
Guerrero	73	10,351	33,827	31
Hidalgo	73	7,324	30,429	24
Jalisco	113	15,284	91,649	17
Estado De México	142	18,466	82,077	22
Michoacán	115	12,546	38,423	33
Morelos	35	3,854	15,233	25
Nayarit	26	3,902	15,489	25
Nuevo León	42	7,184	28,722	25
Oaxaca	111	15,785	119,927	13
Puebla	97	13,270	46,850	28
Querétaro	33	3,483	20,083	17
Quintana Roo	41	4,788	16,806	28
San Luís Potosí	69	11,367	31,178	36
Sinaloa	53	7,199	39,364	18
Sonora	45	6,654	45,278	15
Tabasco	55	5,752	38,103	15
Tamaulipas	44	4,951	34,596	14

LOGROS DE ATENCIÓN May-08				
Entidad	Total de Plazas Comunitarias Institucionales en Operación	Atención en las plazas comunitarias Institucionales en Operación	Total de Atención en el instituto	Atención % en las plazas comunitarias
Tlaxcala	26	3,190	15,446	21
Veracruz	97	9,529	78,849	12
Yucatán	58	7,767	25,572	30
Zacatecas	50	7,966	38,689	21
TOTAL	1,910	256,938	1,261,186	20

Fuente: Cifras consolidadas de SINAPLAC y SASA, Mayo 2008.

### Servicios educativos en las Plazas Comunitarias

Con estos espacios se diversifica la oferta educativa del Instituto y se brindan nuevas opciones que contribuyen a ampliar las posibilidades de participación de las personas, fomentándose así la educación para la vida. 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.

#### 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.

#### Concepción social del proyecto

Al ser Plazas Comunitarias de y para la comunidad, todas las personas de acuerdo a sus intereses y necesidades, pueden hacer uso de las instalaciones y de las diversas opciones y alternativas de educación, trabajo y bienestar que en ellas se generan.

Concebir a las Plazas Comunitarias como un proyecto que se construye en forma colectiva y que demanda la participación de todos los actores involucrados en su funcionamiento y desarrollo, representa una condición básica para encauzar sus potencialidades a fin de dar cumplimiento a los propósitos sociales para las que fueron creadas.

## *2. Esquema de Contraloría Social*

Las estrategias que se emplearán para llevar a cabo la implementación, supervisión y vigilancia del programa, se establecen dentro del presente Esquema de Contraloría Social con el fin de que tanto la instancia normativa como las instancias ejecutoras cuenten con el sustento operativo, bajo el cual desarrollarán las actividades de contraloría social que les correspondan y confluyan en evaluar si los servicios educativos que los beneficiarios reciben en las Plazas Comunitarias se proporcionan con transparencia, oportunidad y calidad.

Cabe señalar que dentro del Esquema se establecen a los Responsables de desarrollar las actividades de contraloría social en las “Plazas Comunitarias”

Para los efectos del presente documento se entenderá por:

- Instancia normativa: Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.
- Representación o Ejecutor Estatal: Delegaciones e Institutos Estatales.

### **1. Difusión de programa**

La difusión del programa dentro de las Plazas Comunitarias se llevará a cabo mediante los medios establecidos en el Plan de Difusión para tal fin, como son los trípticos, carteles y fichas informativas que estarán a disposición de los beneficiarios con información pertinente del programa.

Mediante estos medios y la promoción habitual que los promotores realizan se atraerá a los beneficiarios a que participen y formen parte de los Comités de Contraloría Social y se difundirán los procedimientos para realizar sus actividades de contraloría social.

### **2. Capacitación y asesoría**

Como punto de arranque se difundirá y capacitará en las esferas del Instituto en las que el programa se operará. Para lo cual los funcionarios de la instancia normativa, quienes coordinarán y normarán el programa de manera directa, informarán dentro de la Sesión del Colegio de Delegados y Directores a todos los estados la puesta en marcha del programa.

En dicha reunión además de informar sobre la implementación del programa de contraloría social en el Instituto, se presentarán los mecanismos mediante los cuales funcionará dentro de las plazas comunitarias, designando las labores que en materia de contraloría social llevarán a cabo la instancia normativa, las instancias ejecutoras y las figuras institucionales y solidarias que participarán en el proceso.

La finalidad es que la difusión y la capacitación del programa se lleven a cabo en cascada, para lo cual en primera instancia cada Director o Delegado Estatal informará y designará al área responsable del mismo en cada estado. Por la naturaleza del programa, se sugiere que su operación recaiga en el área de planeación tal y como sucedió a nivel federal, sin embargo, cada representación estatal tendrá la libertad de decidir el área sobre la que recaerá dicha tarea.

Toda vez que se designe a los funcionarios responsables de la operación del programa a nivel estatal, la instancia normativa realizará una reunión para capacitarlos en materia, con el fin de que estos a su vez nombren y capaciten a los responsables directos de organizar la constitución de comités, de brindar la asesoría y capacitación, así como captar las cédulas de vigilancia e informes anuales. De inicio se establece que los Promotores de las Plazas Comunitarias sean los responsables de la promoción y operación del programa directamente con los Comités de Contraloría Social.

Cabe señalar que cada instancia ejecutora, a través del área responsable de las acciones de contraloría social, será la encargada de que las tareas de promoción y seguimiento de resultados se lleven a cabo a nivel de sus coordinaciones de zona y en cada una de las plazas comunitarias institucionales que existan en el estado, utilizando los mecanismos instrumentados para ello por parte de la Instancia Normativa.

### **3. Seguimiento del cumplimiento del programa**

Para monitorear el cumplimiento de las actividades de promoción de contraloría social dentro de las plazas comunitarias, los Institutos o Delegaciones Estatales a través de sus coordinaciones de zona deberán hacer visitas de inspección a las plazas para confirmar si las actividades de contraloría social se están llevando a cabo y si se están instrumentando los mecanismos que se crearon para ello.

Por su parte la Instancia Normativa solicitará un informe trimestral de todas las actividades de promoción y seguimiento que se vayan realizando del programa a las áreas ejecutores estatales. Además de que los Institutos o Delegaciones Estatales deberán monitorear las actividades de los Comités de Contraloría Social que se capturen en el Sistema Informático que liberará la SFP, teniendo de esa manera un registro oficial de los resultados obtenidos a través de las cédulas de vigilancia e informes anuales.

### **4. Coordinación del programa**

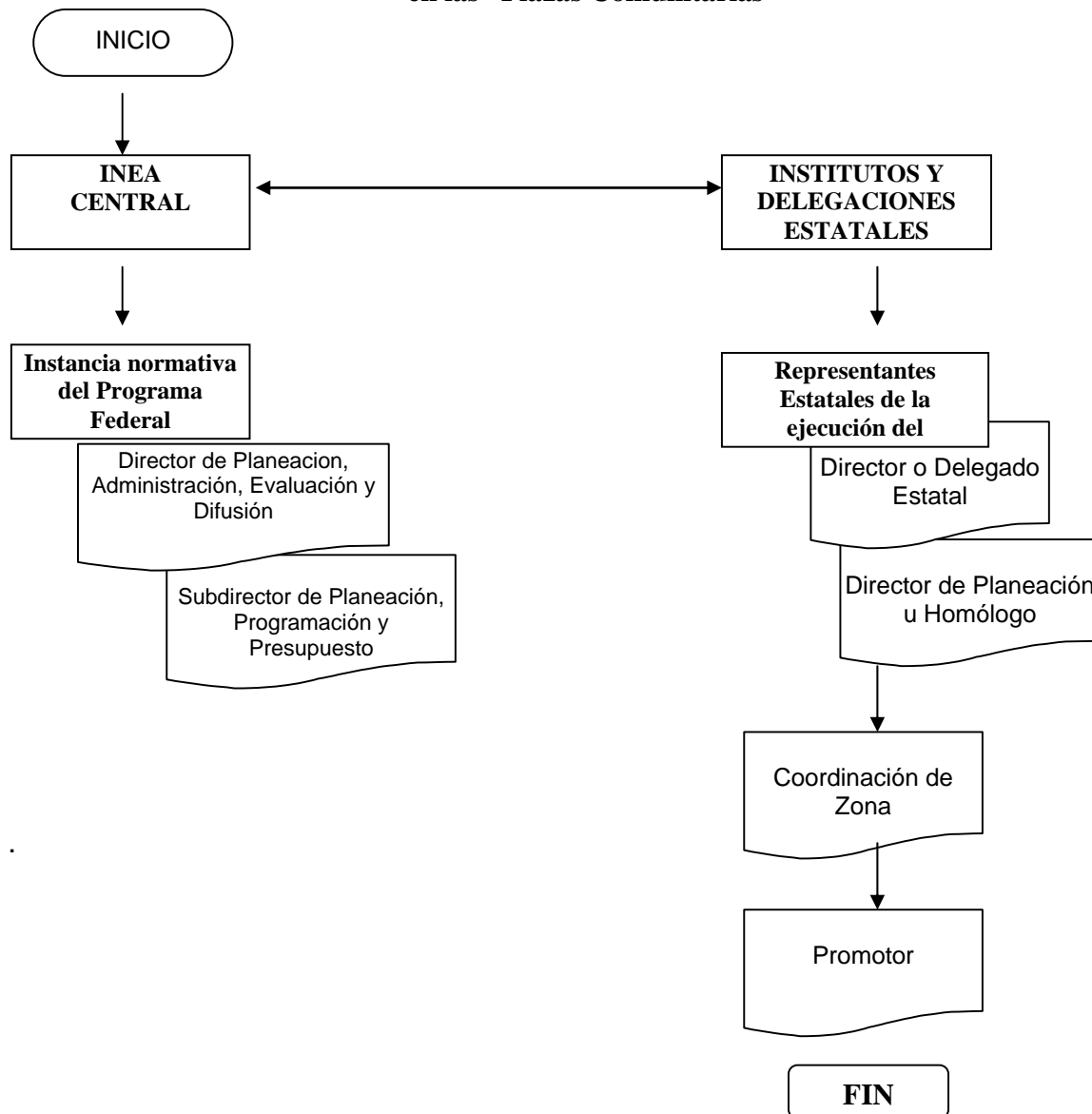
Para llevar a cabo la coordinación del programa se instituirá dentro de las Reglas de Operación de los Programas: Atención a la Demanda de Educación para Adultos y Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo (INEA) 2009 un apartado en el que se establecerá la Operación del Programa de la Contraloría Social dentro de las Plazas Comunitarias Institucionales del INEA.



Las actividades que se incluirán en las Reglas de Operación para su cumplimiento por parte de las representaciones estatales serán la organización de comités, la capacitación y asesoría a los integrantes de los comités, las actividades de difusión y seguimiento, así como la captación y captura de cédulas de vigilancia e informes anuales.

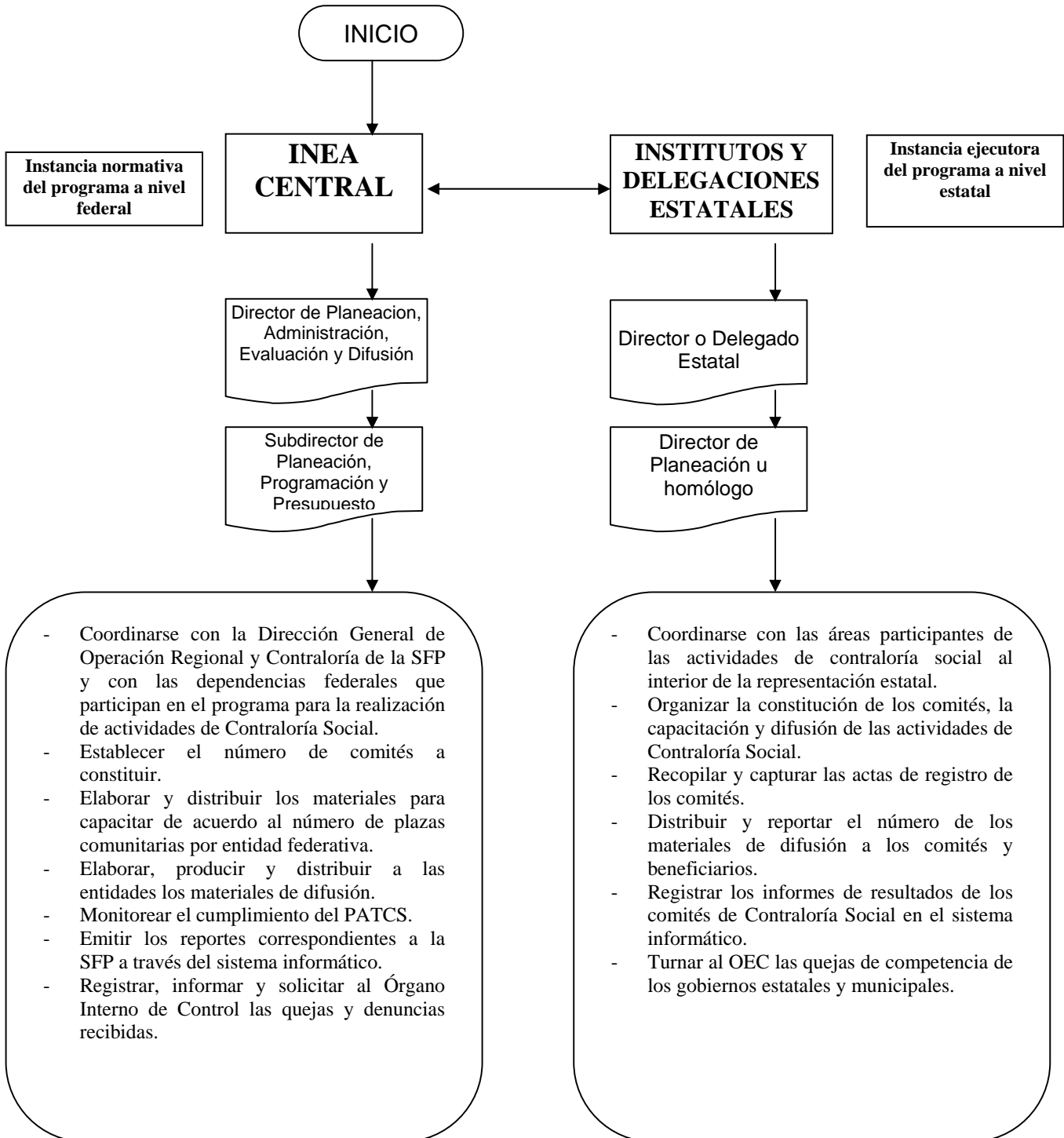
Por el momento y considerando que se comenzará la implantación del programa, las actividades que se desarrollarán en lo que resta del año serán reguladas por medio del envío de comunicados por parte de la Dirección General a cada Instituto y Delegación Estatal.

**Responsables de desarrollar las actividades de contraloría social  
en las “Plazas Comunitarias”**

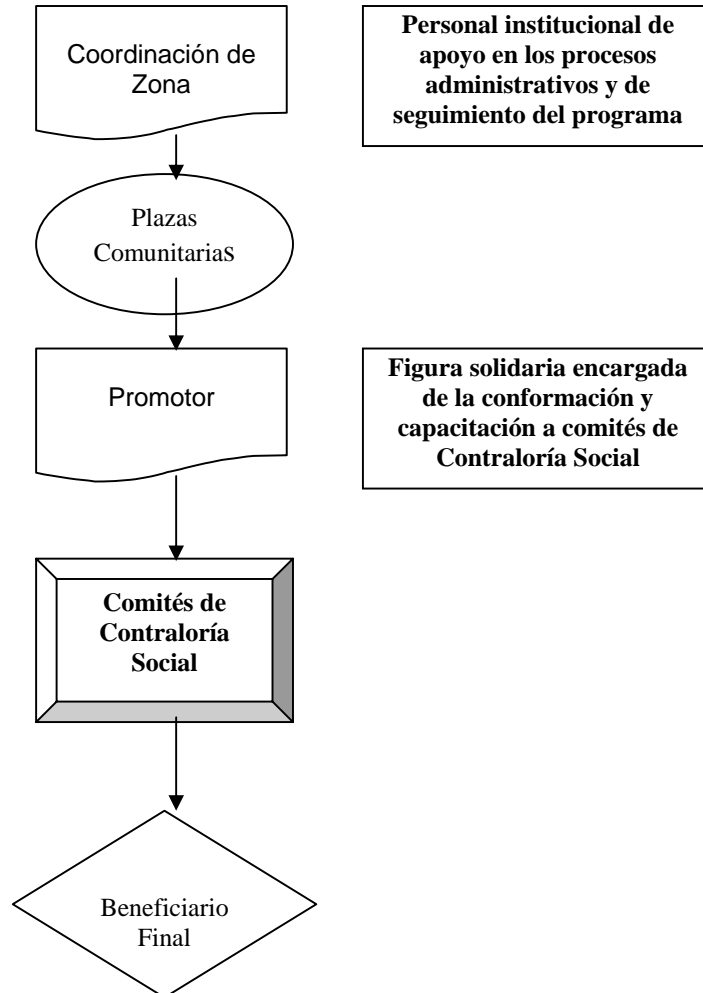


**Actividades de Contraloría Social en las “Plazas Comunitarias”**

**PRIMER PLANO**



## SEGUNDO PLANO



Supervisar y vigilar que los servicios educativos que se prestan dentro de las Plazas Comunitarias se realicen con eficacia, transparencia y honestidad, para generar con ello una cultura de rendición de cuentas.

1. Identificación y ubicación de las Plazas Comunitarias a vigilar; así como la conformación de los Comités de Contraloría Social.
2. Realización de acciones de Contraloría Social. Establecer días en que se llevará a cabo las sesiones con los integrantes del comité para el llenado de las cédulas de vigilancia.
3. Realización de las acciones de contraloría social, informando las irregularidades si es que existen en primera instancia al representante estatal del programa y en su caso al Órgano Interno de Control, al Órgano Estatal de Control o a la Secretaría de la Función Pública.

**FIN**

## *3. 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 el siguiente Programa Estatal de Trabajo 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:

- Designación del responsable de las actividades de contraloría social en el estado, por parte de cada uno de los Institutos o Delegaciones Estatales.
- 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.
- Realizar reuniones informativas 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.

#### **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.
- Captación de las cédulas de vigilancia e informes anuales.

### **1.3 - Seguimiento**

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

- Captura en el Sistema Informático 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 y de las quejas y/o denuncias que se deriven del programa.
- Captura en el Sistema Informático de las actividades de capacitación a los servidores públicos y Comités.
- Elaboración del reporte trimestral estatal informando el avance de las siguientes actividades de contraloría social que se hayan desarrollado durante el periodo:
  - Difusión
  - Capacitación
  - Constitución de Comités
  - Sesiones de evaluación llevadas a cabo por los Comités
  - Atención a quejas y denuncias
- Analizar los resultados en materia de contraloría social dentro de las Plazas Comunitarias y de ser necesario plantear acciones de mejora.
- Los documentos que den soporte a las acciones de contraloría social realizadas, deberán resguardarse para su posterior captura una vez liberado el Sistema Informático por parte de la SFP.

---

## **2. Constitución y registro de los Comités de Contraloría Social**

La integración de los Comités de Contraloría Social consolida las tareas en materia de contraloría social por medio de la participación de las personas. Por lo que la conformación de los Comités de Contraloría Social dentro de las Plazas Comunitarias Institucionales en Operación, tendrá la finalidad de supervisar y vigilar que el servicio educativo que se presta dentro de las Plazas Comunitarias Institucionales en Operación se lleve a cabo con eficiencia, transparencia y honestidad, generando así una cultura de rendición de cuentas en el Instituto.

### **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 supervisar si se cumplen los objetivos 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 dará a conocer de manera específica las actividades de contraloría social a desarrollar respecto al servicio educativo que el Instituto presta en estos espacios. Resaltándoles la importancia de su participación en la vigilancia, seguimiento y supervisión de la correcta ejecución de los servicios educativos que se prestan en el Instituto, así como los objetivos, funciones y actividades del Comité de Contraloría Social.

Los medios para llevar a cabo la reunión, serán mediante la exposición a cargo del promotor como el Cuaderno de Trabajo.

Ya 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 hombre 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). En virtud de las características del Sistema Informático que será proporcionado por la SFP, se asignará un número consecutivo a cada comité por coordinación de zona, especificando la clave de la Plaza Comunitaria correspondiente.

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 el 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.

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 saber como se les están proporcionando.
  - Aportar recomendaciones para mejorar el servicio y entregarles una atención con respeto y calidad.

---

## **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, de los cuales dejará un ejemplar disponible para su utilización.

Las actividades de supervisión se llevarán a cabo, bajo la coordinación de los promotores, dentro de las plazas comunitarias una vez que los Comité ya constituidos hayan sido capacitados, concertándose los días 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.

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 será el responsable únicamente de coordinar el llenado de la Lista de Asistencia de los Integrantes del Comité, ya que el llenado de ésta será parte de los beneficiarios que formaron parte de la reunión. Asimismo recopilará las Cédulas de Vigilancia y asesorará acerca de su llenado.

Cabe señalar la obligatoriedad de levantar una minuta al finalizar cada reunión de los integrantes del comité, así como captura la misma en el Sistema Informático con el fin de llevar un control de las sesiones.



## 3. Plan de difusión

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

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

Los elementos bajo los cuales se desarrollaron cada uno de los medios de difusión que conforman el Plan de Difusión se explican de manera individual, destacándose el marco conceptual que se utilizó en cada uno de éstos para lograr difundir la información que se desea.

### 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 desarrollara 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**

#### **Cartel**

Bajo el lema permanente “¡Contraloría Social...una acción que da confianza!” se presenta el cartel el cual pretende persuadir a la población rural, indígena y urbano-popular para participar en los programas gubernamentales, enfocado a la campaña de Contraloría Social.

El lema adicional “A los ojos de todos...” es necesario complementarla y construir un mensaje, lema o idea para el desarrollo de la campaña “Contraloría Social”.

Nuestro mensaje es 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.

A través del slogan: ***“Por un México sin rezago educativo en tu plaza comunitaria, denuncia la corrupción... A los ojos de todos,*** 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, en su caso las Plazas Comunitarias.
  
  - ✓ 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 especificaran los destinatarios, es por eso que nuestros slogan como su contenido cuenta 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.

### Tríptico

Es importante resaltar que los medios elegidos para la realización de esta campaña son los de uso común y con los que se cuenta en la Institución, sin embargo y considerando que las comunidades tienen características propias se pueden idear formas novedosas y creativas que permitan que el mensaje sea captado en forma clara y efectiva por la comunidad.

Es por eso que se trabajó en la realización del tríptico dirigido a los beneficiarios del programa Plazas Comunitarias de acuerdo a lo mencionado anteriormente y desde luego a las necesidades encontradas en la campaña.

Delimitando nuestro universo de información se pensó que sería lo ideal proporcionar los conceptos básicos y dar a conocer los ejes de nuestra campaña a través de información precisa, oportuna y veraz.

Acompañado del slogan “Por un México sin rezago educativo combate la corrupción... A los ojos de todos” que son conceptos irrenunciables a nuestra campaña de difusión, se da pie para crear una conciencia colectiva a través de uno de los objetivos estratégicos primordiales para el Instituto el “combate al rezago educativo”.

Lo anterior se refuerza con una plataforma conceptual acerca de los beneficios de participar en el Programa de Contraloría Social, enfatizando que todas las acciones de vigilancia son con el fin de prevenir y abatir la corrupción mediante una participación activa y responsable de la sociedad.

De igual manera que en el cartel, en el tríptico se ponen a disposición de los beneficiarios los números telefónicos, sitios webs y correos electrónicos donde se puede atender cualquier duda, queja y/o sugerencia que estos quieran turnar.

### Ficha informativa

Esta ficha es la forma en que se difundirá a los beneficiarios, los servicios educativos que deben ofrecerse en las Plazas Comunitarias, brindando de esta manera la información pertinente sobre la atención, las instalaciones, los usuarios, el material, los encargados de brindar los servicios educativos, así como el esquema de atención de quejas y denuncias con el fin de llevar a cabo las actividades de evaluación bajo un esquema informativo transparente y homogéneo.

De manera particular su contenido es el siguiente:

- Tipo de beneficio que recibirán
- Nombre del programa
- Descripción del apoyo educativo que se recibe.
- Dependencia responsable del programa
- Persona que les proporciona el servicio educativo directamente.
- Periodo de la duración de la atención
- Fechas y horarios para recibir la atención
- Lista de materiales que se les entregará
- Requisitos para ser beneficiario
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios
- Medidas para garantizar la igualdad entre hombres, mujeres y grupos vulnerables.
- Duración o sesiones que deberá recibir
- Dónde canalizar sus quejas o denuncias (OIC y OEC)
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias
- Procedimientos para realizar actividades de contraloría social
- Dependencias del gobierno federal y estatal que participan con el apoyo

### **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 1,910 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 y asesoría

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 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 contraroría 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).
  - Ficha Informativa del Programa Plazas Comunitarias del INEA (Anexo 6)

## 4.3 Asesoría de los 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. En estas reuniones deberá levantarse una minuta en la que se harán constar los principales puntos tratados y los posibles acuerdos, cuyo contenido deberá capturarse en el Sistema Informático.



## **5. Documentos del programa (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 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).
- Ficha Informativa del Programa Plazas Comunitarias del INEA (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 y los informes anuales, y turnarlos a su Coordinación de Zona, quién será la instancia 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.

### **5.2 Captura de los documentos**

Las Cédulas de Vigilancia y los Informes Anuales se capturarán trimestralmente en el Sistema Informático 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 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), para que de esta forma se evalúe el avance y consolidación que el proyecto vaya teniendo en cada Plaza Comunitaria.

## **6. Procedimiento para quejas y denuncias**

Como ya se mencionó, mediante los instrumentos que componen el Plan de Difusión se hará la promoción del proceso de contraloría social que se dará en las Plazas Comunitarias del INEA por medio de la conformación de Comités de Contraloría Social.

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 el o 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 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 entregue a los beneficiarios, para que estos de ser necesario hagan uso de los mismos.

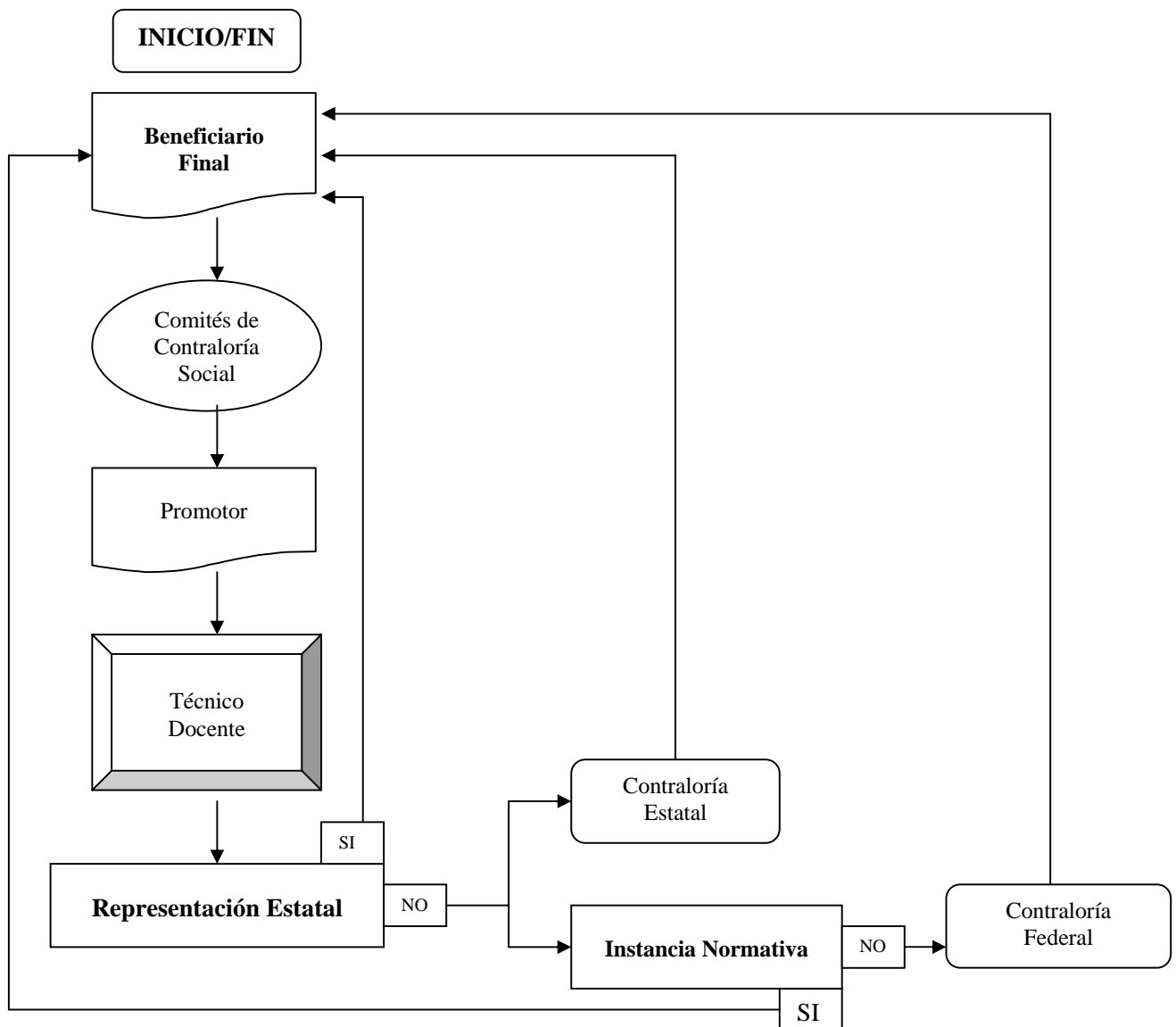
Una vez que el Comité haga entrega al Promotor de la documentación, incluyendo los formatos de quejas y denuncias éste los canalizará con el servidor público que la representación estatal designe como responsable de entregarlo a la representación estatal y de registrarlo en el sistema informático de 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 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 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 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 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. La idea es lograr hacer conciente pero sobre todo participe al beneficiario final sobre 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 Cuauhtemoc, C.P. 06140, México, Distrito Federal.
- **Atención Vía Telefónica**  
A los números 52412700, 52412800 y 52412900 a las extensiones 22653 y 22837
- **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](mailto:quejas@inea.gob.mx)

En el caso de los asuntos relacionados con los servidores públicos de los Institutos Estatales, las quejas y denuncias se deben 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/o 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 Informático desde el momento en que fueron recibidas.

## **7. Captura de las actividades de Contraloría Social en el Sistema Informático**

### **7.1 Procedimiento de captura**

Con el fin de reforzar la difusión del programa entre los Institutos y Delegaciones Estatales, la Dirección de Planeación, capturará en el Sistema Informático, el Esquema de Contraloría Social, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo que operará en las Plazas Comunitarias Institucionales en Operación de cada Instituto y Delegación Estatal; toda vez que sean validados por la Dirección General de Operación regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, toda vez que dicha instancia libere el sistema.

Por su parte el área designada por los Institutos y Delegaciones Estatales será la encargada de capturar en el Sistema Informático todas las actividades de contraloría social que se vayan realizando trimestralmente haciendo un reporte global trimestral, tendiendo a más tardar quince días hábiles después del término del período. Lo anterior aplica para 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, cédulas de evaluación e informes anuales.

En el caso de las quejas y denuncias, se capturarán de manera inmediata una vez que lleguen a la Instancia Ejecutora para comenzar a darle solución o bien turnarlas a la instancia pertinente para su atención.

Una vez que sean revisados y validados los presentes documentos por la SFP el Instituto solicitará el Sistema Informático y el manual de operación a la instancia correspondiente, para distribución a las entidades.

Cada Delegación e Instituto Estatal operará el sistema informático con base en los lineamientos que la SFP establecerá, para lo cual los encargados de operarlo recibirán capacitación por parte la Instancia Normativa una vez que sea liberado.

### **7.2 Acciones de mejora**

Una vez capturada la información, la Dirección de Planeación de cada Instituto o Delegación Estatal será la encargada del análisis y revisión de ésta con el propósito de elaborar un informe del funcionamiento del programa, de esta manera tanto la Representación Estatal como la Instancia Normativa podrán evaluar las acciones de mejora que se pueden ir instrumentando al programa en pro de una mayor transparencia y rendición de cuentas.

## *4. CALENDARIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CONTRALORÍA SOCIAL*

*(Programa Anual de Trabajo  
y  
Programa Estatal de Trabajo)*









# *5. INSTRUMENTOS DE CAPACITACIÓN*

---

**Cuaderno de capacitación a servidores públicos de las representaciones federales  
y estatales ejecutoras del programa de Contraloría Social  
en las Plazas Comunitarias.  
Directores y operativos**

El 11 de abril del presente año, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el *Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social*.

Por lo que el Instituto como Organismo descentralizado de la Administración Pública Federal debe cumplir con la instauración del Programa de Contraloría Social 2008 dentro de sus actividades educativas de desarrollo social.

### **Objetivo**

La intención de este cuaderno de capacitación es promover la operación de la Contraloría Social en los Programas Federales, específicamente como se instrumentará dentro del programa Plazas Comunitarias del INEA, tal y como lo marcan los procedimientos establecidos por la Secretaría de la Función Pública para tal fin.

La idea es explicar a fondo cómo y quién va a operar el programa en el Instituto, así como los mecanismos e instrumentos que se van a utilizar para su aplicación.

### **Introducción**

En la actualidad se generan nuevas formas de relación entre el gobierno y los ciudadanos; de esta manera se compromete voluntariamente y de manera responsable la actividad gubernamental y la participación ciudadana en el cumplimiento de las obligaciones y en la demanda de los derechos fundamentales de la población. Una de las formas de participación de la ciudadanía es la Contraloría Social.

### **Contraloría Social**

Es el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o independiente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad y honradez, así como para exigir la rendición de cuentas a sus gobernantes.

## Bases legales

La Contraloría Social tiene su sustento legal en la primacía de los derechos constitucionales a la información, de petición y de participación de diversos sectores de la sociedad en la planeación democrática del desarrollo nacional consagrados en la Constitución, en los artículos:

- **6°** "...el derecho a la información será garantizado por el Estado"
- **8°** "Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición..."
- **26°** "...La planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo..."
- **Capítulo VIII** de la Ley General de Desarrollo Social (aprobada el 20-01-2004)

### De la Contraloría Social

Artículo 69. Se reconoce a la Contraloría Social como el mecanismo de los beneficiarios, de manera organizada, para verificar el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social.

Artículo 70. El Gobierno Federal impulsará la Contraloría Social y le facilitará el acceso a la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 71. Son funciones de la Contraloría Social:

- I. Solicitar la información a las autoridades federales, estatales y municipales responsables de los programas de desarrollo social que considere necesaria para el desempeño de sus funciones;
- II. Vigilar el ejercicio de los recursos públicos y la aplicación de los programas de desarrollo social conforme a la Ley y a las reglas de operación;
- III. Emitir informes sobre el desempeño de los programas y ejecución de los recursos públicos;
- IV. Atender e investigar las quejas y denuncias presentadas sobre la aplicación y ejecución de los programas, y
- V. Presentar ante la autoridad competente las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas sociales.

- **Artículo 6** de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil (aprobada el 09-02-2004).

Para los efectos de esta ley, las organizaciones de la sociedad civil tienen los siguientes derechos:

IV. Participar en los mecanismos de contraloría social que establezcan u operen dependencia y entidades, de conformidad con la normatividad jurídica y administrativa aplicable

### **Actores de la contraloría social**

La contraloría social se sustenta bajo una relación de corresponsabilidad entre los beneficiarios y los servidores públicos que atienden los programas federales. Los actores principales son el ejecutor del programa y los beneficiarios del mismo.

Los ejecutores son las personas que ejercen los recursos públicos de los programas federales a través de los cuales llevan a cabo la realización de obras, la entrega de apoyos y los servicios que proporcionan. Estas personas son los empleados del gobierno federal, estatal y municipal, así como Organizaciones de la Sociedad Civil o Instituciones Académicas.

Los beneficiarios son las personas que reciben los beneficios de la realización de obras en su comunidad (alumbrado público, drenaje, escuelas, pavimentación), de los apoyos en dinero o especie y de los servicios sociales (educación, salud y capacitación), que se les brindan a través de los recursos públicos.

La participación de los beneficiarios es muy importante para supervisar y vigilar que las obras, apoyos y servicios que se reciben a través de un programa de desarrollo social, se proporcionen con transparencia, oportunidad y calidad.

### **Evaluación de los programas sociales**

Por sus objetivos de bienestar, los programas sociales constituyen uno de los campos de mayor interés para evitar que sean utilizados a favor de intereses ajenos al beneficio común y garantizar que se cumplan con transparencia, calidad y honradez.

La participación de los beneficiarios directos y de la ciudadanía en el cuidado y vigilancia de los programas sociales, es promovida por la Secretaría de la Función Pública (SFP), a través del Sistema Integral de Contraloría Social que atiende a dos grandes objetivos que orientan su misión: a) prevenir y abatir prácticas de corrupción, y b) lograr la participación activa y responsable de todos los sectores de la sociedad en la lucha contra la corrupción y en la promoción de una cultura de la transparencia y el respeto a la ley.

Para hacer efectiva la participación social en el control, vigilancia y evaluación de la gestión pública y fortalecer el principio de corresponsabilidad gobierno-sociedad en el control preventivo, la transparencia y el combate a la corrupción, la SFP estableció seis campos de acción que constituyen en su conjunto el Sistema Integral de Contraloría Social, y que facilitan a la administración pública de los tres órdenes de gobierno, la incorporación y desarrollo de la Contraloría Social.



La Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social, a través de la Dirección General Adjunta de Participación Social, es el área responsable al interior de SFP, de promover el Sistema Integral de Contraloría Social, mediante el cual se proporciona a la población información completa, oportuna, confiable y accesible respecto a los programas, acciones y servicios, sus objetivos, normas y procedimientos de operación. El desarrollo e instrumentación de este esquema se establece en el “Manual de Operación y Promoción de la Contraloría Social en Programas Federales”.

De este seguimiento y evaluación de los programas sociales, se desprende la aplicación del programa de contraloría social a la tarea educativa que el INEA lleva a cabo a través de las plazas comunitarias.

De acuerdo a la operación del Instituto se decidió que dicho programa se lleve a cabo dentro del proyecto Plazas Comunitarias debido principalmente a que éstas son salas presenciales con condiciones e infraestructura básica y tecnológica donde se ofrecen nuestros servicios educativos, cuestiones indispensables para el desarrollo de un proyecto con tales características. Al mes de mayo se contaba con 1,910 plazas comunitarias institucionales en operación en el país y es en cada uno de estos espacios donde se convino con la SFP implantar el proyecto de inicio.

## **Labores de contraloría social**

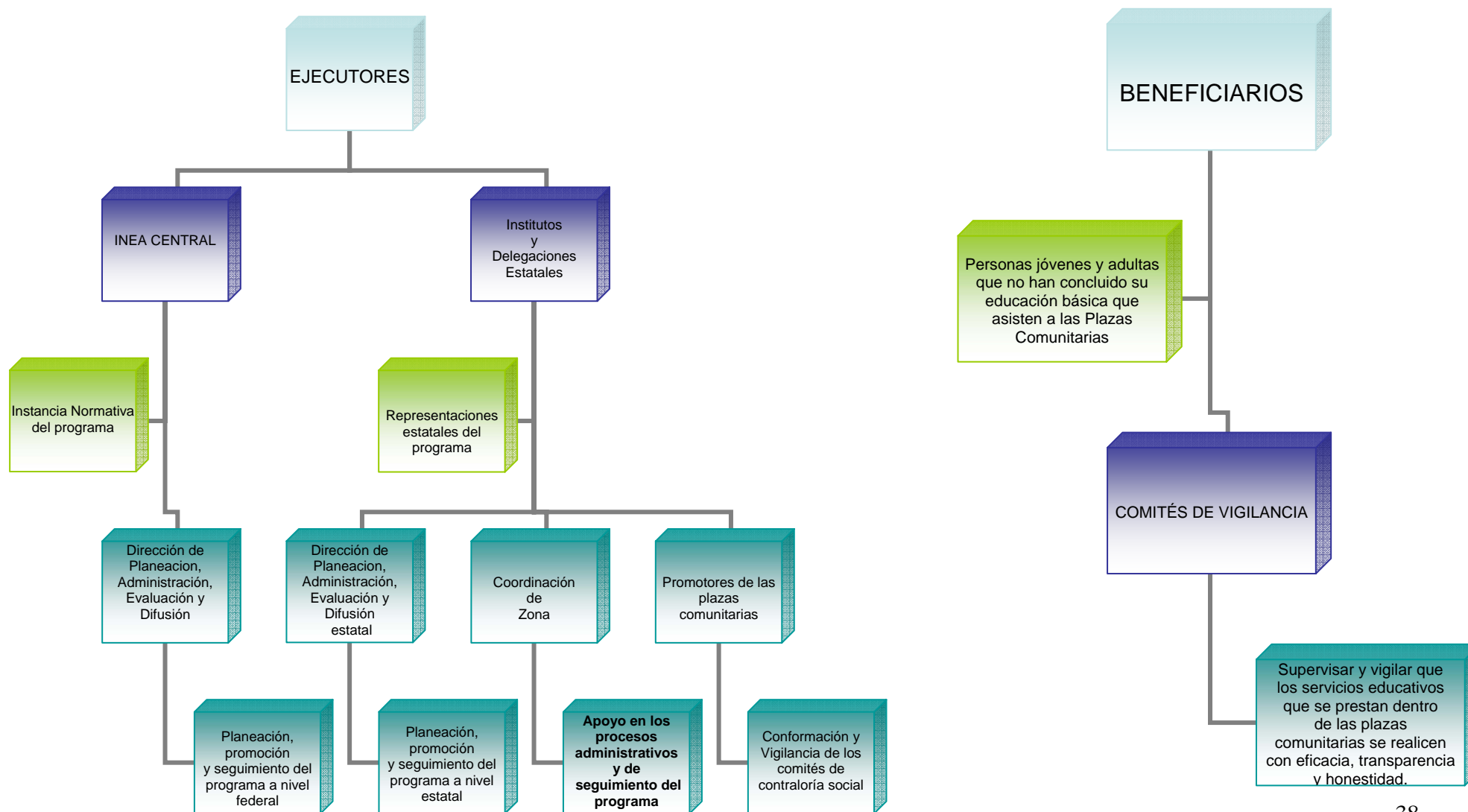
El cumplimiento adecuado de las tareas anteriormente señaladas, permite el seguimiento escolar eficiente de los jóvenes y adultos de educación básica inscritos en las plazas comunitarias. De ahí que resulte importante el compromiso de los funcionarios responsables de los institutos estatales de educación para adultos (Institutos y Delegaciones Estatales), llevar a cabo las funciones para las que fueron creadas las plazas comunitarias de manera eficiente, sustentando éstas a su evaluación como beneficiarios mediante el programa de contraloría social formulado por la SFP, tal y como lo marca la normatividad.

### **La contraloría social en las plazas comunitarias.**

La idea del programa de contraloría social dentro de las plazas comunitarias del INEA es la evaluación del servicio educativo que en estos espacios se presta a los beneficiarios, de tal forma que ellos evalúen si éste es de calidad, si cumple con lo estipulado en las reglas de operación y sobre todo si el servicio se presta con transparencia y honradez, generando con ello una cultura de rendición de cuentas en el Instituto.

Los actores del programa y sus actividades, se marcan en el siguiente esquema de contraloría social:

**ACTORES DEL PROGRAMA DE CONTRALORÍA SOCIAL EN LAS PLAZAS COMUNITARIAS DEL INEA**





## Aspectos a vigilar en las plazas comunitarias

Con estos espacios se diversifica la oferta educativa del Instituto y se brindan nuevas opciones que contribuyen a ampliar las posibilidades de participación de las personas, fomentándose así la educación para la vida. Las plazas comunitarias fueron creadas para llevar a cabo las siguientes funciones, y que son los aspectos a supervisar por los comités:

Con base al consenso que se llevó a cabo con el área de Plazas Comunitarias, se acordó que las actividades que se iban a sustentar a evaluación por parte de los adultos son las siguientes:

- Atención
- Instalaciones
- Acreditación y certificación
- Material didáctico y electrónico
- Desarrollo educativo
- Formación
- Uso de la computadora
- Comunicación e información
- Audiovisuales
- Capacitación para el trabajo
- Desarrollo comunitario

## Funcionamiento del programa de contraloría social dentro de las plazas comunitarias

Etapa del desarrollo del programa	Instancia Normativa del programa a nivel federal	Representación Estatal Ejecutores del programa a nivel estatal
	<p style="text-align: center;">INEA CENTRAL</p> <p>Dirección de Planeación, Administración, Evaluación y Difusión: Lic. Rebeca Josefina Molina Freaner</p> <p>Subdirección de Programación y Presupuesto: Lic. Fernando Contreras Téllez.</p>	<p style="text-align: center;">INSTITUTOS Y DELEGACIONES ESTATALES</p> <p style="text-align: center;">Director Estatal</p> <p style="text-align: center;">Director de Planeación u homólogo</p> <p style="text-align: center;">Coordinaciones de zona</p> <p style="text-align: center;">Promotores de las plazas comunitarias</p>
<b>PLANEACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubicación del programa de Contraloría Social en el Instituto: Plazas Comunitarias.</li> <li>2. Designación de los responsables del programa.</li> <li>3. Elaboración y entrega del Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social a instrumentar en las plazas comunitarias del INEA.</li> <li>4. Elaboración del Plan de difusión</li> <li>5. Elaborar los materiales de capacitación a servidores públicos y beneficiarios.</li> <li>6. Adecuar convenios de Coordinación para la ejecución del Programa de Contraloría Social.</li> <li>7. Elaborar la programación de actividades para la constitución y registro de los comités, capacitación y asesoría a los comités.</li> <li>8. Elaborar el procedimiento para la recopilación de las cédulas de vigilancia y reportes, así como de quejas y denuncias.</li> <li>9. Establecer actividades de coordinación con el Órgano Interno de Control para el registro, seguimiento y atención a las quejas y denuncias que se presenten.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Designar al responsable del programa en el estado.</li> <li>2. Verificar y Avalar su Programa Estatal de Trabajo por parte del responsable del programa en el estado.</li> </ol>

<p><b>PROMOCIÓN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Turnar a las representaciones federales los materiales validados por la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social de la SFP (Esquema y Guía Operativa).</li> <li>11. Capacitar en materia a los servidores público que operarán el programa.</li> <li>12. Proporcionar a las representaciones estatales el sistema informático y manual de operaciones para el registro de las acciones, una vez que sea enviado por la SFP.</li> <li>13. Solicitar el Programa Anual Estatal de Trabajo a las representaciones federales.</li> <li>14. Distribuir el plan y los materiales de difusión a las representaciones estatales.</li>   <li>15. Informar a las representaciones estatales sobre el procedimiento para la recopilación de las cédulas de vigilancia y reportes, así como de quejas y denuncias.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir y analizar los documentos validados por la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social de la SFP.</li> <li>2. Recibir la capacitación de la instrumentación del programa y la instalación y manejo del sistema informático.</li> <li>3. Elaborar el Programa Anual Estatal de Trabajo.</li> <li>4. Implementar el plan de difusión del programa en cada una de las plazas comunitarias que existan en el estado.</li> <li>5. Promoción y Constitución de Comités de Contraloría Social.</li> <li>6. Capacitación de los comités en las tareas de evaluación y vigilancia del servicio educativo en las plazas comunitarias.</li> <li>7. Realizar reuniones con los beneficiarios y Comités de Contraloría Social para proporcionar asesoría y resolver dudas.</li> <li>8. Capturar en el sistema informático las actividades de promoción realizadas.</li> <li>9. Conocer e instrumentar el procedimiento mediante el cual se recabaran las cédulas de vigilancia y se realizará el seguimiento a las quejas y denuncias.</li> </ol>
<p><b>SEGUIMIENTO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Dar seguimiento a las actividades de promoción por medio del registro y constitución de comités.</li> <li>17. Dar salida a las quejas y denuncias que requieran ser turnadas a la representación federal o al Órgano Interno de Control.</li> <li>18. Analizar los resultados de Contraloría Social y realizar acciones de mejora.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Registrar en el sistema informático los Comités de Contraloría Social constituidos por las representaciones estatales.</li> <li>11. Llevar a cabo las actividades de evaluación en las plazas comunitarias.</li> <li>12. Implementar el mecanismo de recopilación de las cédulas de vigilancia y reportes, así como de quejas y denuncias.</li> <li>13. Capturar en el sistema informático las quejas y denuncias captadas.</li> <li>14. Analizar los resultados de Contraloría Social y realizar acciones de mejora.</li> </ol>

---

## **Cuaderno de capacitación a beneficiarios que conforman los Comités de Contraloría Social en las Plazas Comunitarias.**

La intención de este cuaderno de capacitación es orientar tu labor como beneficiario final en la supervisión y vigilancia del servicio educativo que se presta dentro de las plazas comunitarias. Lo primero es darles a conocer qué es la contraloría social, para qué sirve, quiénes la llevan a cabo, pero sobre todo los beneficios que mediante ella se logran.

Para después explicar a fondo las Acciones que deben realizar los integrantes del Comité de Contraloría Social, para que participen en la supervisión y vigilancia de los servicios educativos que se proporcionan a través de los distintos programas federales.

Por último se revisarán las cédulas de vigilancia y su llenado, al ser éstas herramientas fundamentales para el funcionamiento de la contraloría social.

### **¿Qué es la contraloría social y por qué es importante?**

Es la participación de los beneficiarios para supervisar y vigilar que las obras, apoyos y servicios que se reciben a través de un programa de desarrollo social, se proporcionen con transparencia, oportunidad y calidad.

Para que se lleve a cabo de manera responsable la actividad gubernamental, es necesaria la participación ciudadana en el cumplimiento de las obligaciones y en la demanda de los derechos fundamentales de la población. Una de las formas de mediante las cuales se da la participación de la ciudadanía es la Contraloría Social.

### **¿Quiénes participan?**

La contraloría social se sustenta bajo una relación de corresponsabilidad entre los beneficiarios y los servidores públicos que atienden los programas federales. Los actores principales son el ejecutor del programa y los beneficiarios del mismo.

Los ejecutores son las personas que ejercen los recursos públicos de los programas federales a través de los cuales llevan a cabo la realización de obras, la entrega de apoyos y los servicios que proporcionan. Estas personas son los empleados del gobierno federal, estatal y municipal, así como Organizaciones de la Sociedad Civil o Instituciones Académicas.

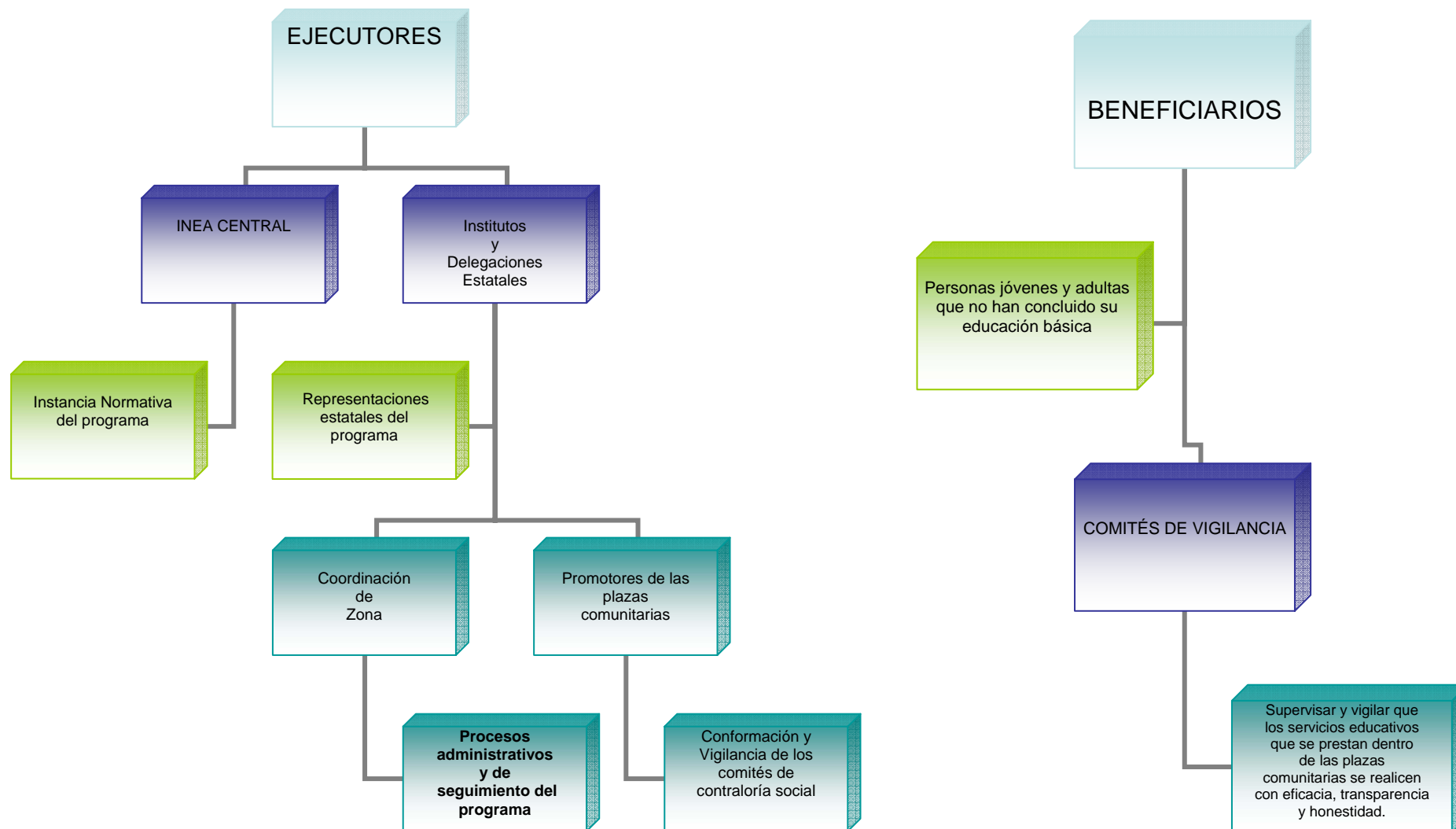
Los beneficiarios son las personas que reciben los beneficios de la realización de obras en su comunidad (alumbrado público, drenaje, escuelas, pavimentación), de los apoyos en dinero o especie y de los servicios sociales (educación, salud y capacitación), que se les brindan a través de los recursos públicos. Además de ser los responsables de la vigilancia y cumplimiento de las actividades que las instancias ejecutoras llevan a cabo, mediante la conformación de Comités de Contraloría Social.

## **La contraloría social en las plazas comunitarias.**

Espacios educativos abiertos a la comunidad en donde se ofrecen programas y servicios educativos para las personas jóvenes y adultas que no han concluido su educación básica. Esta modalidad incorpora las nuevas tecnologías a los procesos educativos no solamente como contenidos a aprender o habilidades a adquirir, sino como medios al servicio de la educación y la capacitación.

Al ser Plazas Comunitarias de y para la comunidad, todas las personas de acuerdo a sus intereses y necesidades, pueden hacer uso de las instalaciones y de las diversas opciones y alternativas de educación, trabajo y bienestar que en ellas se generan, por lo cual el Esquema de Contraloría Social instrumentado dentro de estos espacios para que el servicio que se presta se lleve a cabo con transparencia, oportunidad y calidad será el siguiente:

**ESQUEMA DEL PROGRAMA DE CONTRALORÍA SOCIAL EN LAS PLAZAS COMUNITARIAS DEL INEA**



## **Acciones del Comité de Contraloría Social.**

Es muy importante saber que la integración de los Comités de Contraloría Social consolida las tareas en materia de contraloría social por medio de la participación de las personas. Es decir, ustedes al convertirse en supervisores y vigilantes de las obras, apoyos y servicios, contribuyen a que las acciones que realicen los ejecutores de los programas se desarrollen con eficiencia, transparencia y honestidad, generando así una cultura de rendición de cuentas.

## **Instrumentos de contraría social**

### **1. Ficha Informativa**

En primera instancia les debe de ser entregada la Ficha Informativa del servicio educativo que se les presta dentro de las plazas comunitarias del INEA, especificando claramente aquellas actividades que se deben desarrollar de manera oportuna y eficaz, y que contribuyan al aprendizaje de los jóvenes y adultos que acuden a ellas.

### **2. Cédula de Vigilancia**

Una vez que ustedes como beneficiarios tienen la información oportuna del servicio a evaluar, también deben de contar con un instrumento por medio del cual van a llevar a cabo dicha evaluación, el cual es la Cédula de Vigilancia. En ella ustedes reportarán la forma en la que se les proporciona el servicio educativo en las plazas comunitarias, así mismo mediante ésta se reportarán las posibles irregularidades que se lleguen a presentar en la prestación del mismo.

La idea es que a final de cuentas las cédulas de vigilancia marquen la pauta a posibles mejoras a los mecanismos instrumentados dentro de las plazas comunitarias, para proporcionar un servicio educativo de calidad.

## **Funcionamiento del programa de contraloría social dentro de las plazas comunitarias**

1. Formación de los comités de contraloría social por plaza comunitaria.
  - Llenado de la Cédula de registro del Comité de Contraloría Social, asignando el número de registro que le corresponda a cada comité.
2. Registro y operación de los comités
  - Anotar el número de registro del comité que se les asignó al momento de su registro.
  - Registro y ubicación de cada uno de los integrantes del comité mediante el manejo de una lista de integrantes que contenga: nombre, dirección, firma o huella del beneficiario.
  - Calendarizar las fechas de visita y evaluación del servicio
  - Calendarizar las fechas de reunión con el responsable o ejecutor del programa para dar seguimiento a las cédulas de vigilancia elaboradas.
3. Identificación del servicio a vigilar y/o evaluar.
  - Entrega y revisión de la ficha informativa del servicio educativo que se ofrece en las plazas comunitarias a los comités de contraloría social, el cual debe especificar:
    - Tipo de beneficio que recibirán
    - Nombre del programa
    - Descripción del apoyo educativo que se recibe.
    - Dependencia responsable del programa
    - Persona que les proporciona el servicio educativo directamente.
    - Periodo de la duración de la atención
    - Fechas y horarios para recibir la atención
    - Lista de materiales que se les entregará
    - Requisitos para ser beneficiario
    - Derechos y obligaciones de los beneficiarios
    - Medidas para garantizar la igualdad entre hombres, mujeres y grupos vulnerables.
    - Duración o sesiones que deberá recibir
    - Dónde canalizar sus quejas o denuncias (OIC y OEC)
    - Medios institucionales para presentar quejas y denuncias
    - Procedimientos para realizar actividades de contraloría social
    - Dependencias del gobierno federal y estatal que participan con el apoyo
4. Realización de acciones de contraloría social
  - Llenar la cédula de vigilancia del servicio educativo que se proporciona en las plazas comunitarias cada que los comités sesionen.
    - 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 saber como se les están proporcionando.
  - Aportar recomendaciones para mejorar el servicio y entregarles una atención con respeto y calidad.

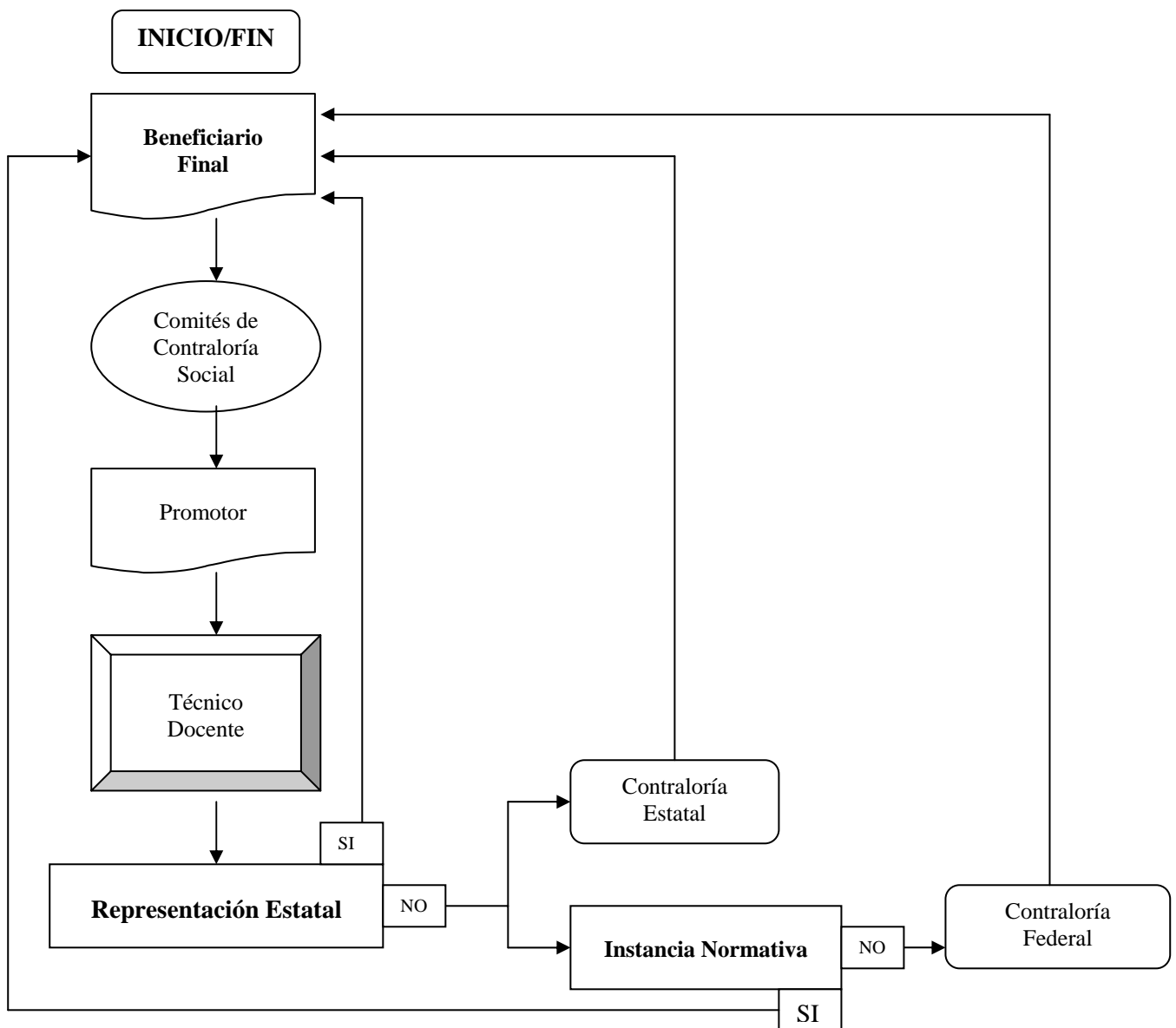


5. Evaluación de las acciones

Lo más importante para que se lleve a cabo la evaluación sobre el correcto funcionamiento del programa en las Plazas Comunitarias, es que los beneficiarios del mismo hagan conciencia de la importancia de denunciar o reportar las irregularidades si es que existen, con el fin de evitar que se sigan cometiendo.

Si se hallan irregularidades se recomienda entregar las cédulas de vigilancia al promotor con la respectiva observación de la anomalía, anexando las pruebas que se consigan en la localidad, para que éste las haga llegar a la coordinación de zona que corresponda, de acuerdo al siguiente esquema de investigación, atención y seguimiento de quejas y denuncias.

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



## **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 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 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 de entregarlo a la representación estatal y de registrarlo en el sistema informático 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 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 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 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 las puede resolver al tratarse de cuestiones de índole administrativa.

## **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 Cuauhtemoc, C.P. 06140, México, Distrito Federal.

- **Atención Vía Telefónica**

A los números 52412700, 52412800 y 52412900 a las extensiones 22653 y 22837

- **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](mailto:quejas@inea.gob.mx)

### **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).
- Ficha Informativa del Programa Plazas Comunitarias del INEA.

## *6. DOCUMENTOS ANEXOS DEL PROGRAMA*

<b>CÉDULA DE REGISTRO DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL</b>
Responsable del llenado: <u>Integrante del Comité de Contraloría Social</u>

Fecha de llenado	<table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Día</td> <td style="text-align: center;">Mes</td> <td style="text-align: center;">Año</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> </td> <td style="text-align: center;"> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> </td> <td style="text-align: center;"> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> </td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Día	Mes	Año					
<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>					
Nombre del programa	_____						
No. de registro del Comité	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>						
Estado	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>						
Municipio	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>						
Coordinación de zona	_____						
Plaza Comunitaria	_____						
Ubicación	_____ _____						

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

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

**LISTA DE ASISTENCIA DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Responsable del llenado: Integrante del Comité de Contraloría Social

Fecha de llenado	Día	Mes	Año
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre del programa	<input type="text"/>		
No. de registro del Comité	<input type="text"/>		
Estado	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Municipio	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Coordinación de zona	<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		

<b>CÉDULA DE VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS PLAZAS COMUNITARIAS DEL INEA</b>	
Responsable del llenado: Integrante del Comité de Contraloría Social	
No. de registro del Comité	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Fecha en que recibió el servicio: _____
El Comité lo integran:	Hombres <input type="text"/> <input type="text"/> Mujeres <input type="text"/> <input type="text"/>
Periodo de duración del servicio	del <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> al <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> DIA MES AÑO DIA MES AÑO
Estado	<input type="text"/> <input type="text"/> Es usted: <input type="checkbox"/> 1 Hombre <input type="checkbox"/> 2 Mujer
Municipio	Escriba su teléfono y domicilio: _____
Localidad	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> _____
<b>1. ¿De qué programa recibe el servicio?</b> _____	
<b>2. Marque con una X el cuadro que indique el tipo de servicio que recibió del programa</b>	
Salud <input type="checkbox"/> 1	Capacitación <input type="checkbox"/> 3
Educación <input type="checkbox"/> 2	Abasto <input type="checkbox"/> 5
	Asesoría de proyectos <input type="checkbox"/> 4
	Otro Especifique: <input type="checkbox"/> 6 _____
<b>3. ¿Conoce la información del servicio?</b>	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	<input type="checkbox"/> 2 No
<b>4. Marque con una X el o los cuadros que indique la información que conoce del servicio</b>	
<input type="checkbox"/> 1 Período de la duración de la atención	<input type="checkbox"/> 6 Requisitos para ser beneficiario
<input type="checkbox"/> 2 Fechas para recibir la atención	<input type="checkbox"/> 7 Duración de las sesiones que deberá asistir
<input type="checkbox"/> 3 Horarios	<input type="checkbox"/> 8 Dónde canalizar sus quejas o denuncias
<input type="checkbox"/> 4 Material didáctico que se le entregará	<input type="checkbox"/> 9 Dependencia del gobierno federal que brinda el servicio
<input type="checkbox"/> 5 Personas que recibirán el mismo servicio	<input type="checkbox"/> 10 Dependencias estatales que participan en el servicio
	<input type="checkbox"/> 11 Otro: _____
<b>5. Requiere de más información para vigilar mejor los servicios que se proporcionan?</b>	
<input type="checkbox"/> 1 No	<input type="checkbox"/> 2 Sí
	<b>5.1 ¿Qué información requiere?</b> _____
<b>5.2 ¿Solicitó información adicional para relaizar sus actividades de contraloría social?</b>	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	<b>5.3 ¿A quién?</b> _____
<input type="checkbox"/> 2 No	<b>5.4 ¿Por qué?</b> _____
	<input type="text"/> <input type="text"/> Pase a la pregunta 6
<b>5.5 ¿Le proporcionaron la información?</b>	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	<b>5.6 ¿Cuándo se la entregaron?</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> DIA MES AÑO
<input type="checkbox"/> 2 No	<b>5.7 ¿Por qué?</b> _____
<b>6. La atención que le dio el empleado de gobierno, fue:</b>	
<input type="checkbox"/> 1 Buena	
<input type="checkbox"/> 2 Regular	<b>6.1 ¿Cómo fue el trato?</b> _____
<input type="checkbox"/> 3 Mala	<b>6.2 ¿Cómo fue el trato?</b> _____
<b>7. ¿El servicio se ha proporcionado de acuerdo a las fechas programadas?</b>	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	
<input type="checkbox"/> 2 No	<b>7.1 ¿Por qué?</b> _____

**8. Mencione el nombre del servidor público que mejor le ha atendido:** \_\_\_\_\_

**8.1 ¿Qué servicio le proporcionan?**

1 Capacitación       3 Asesoría       5 Otro. Especifique \_\_\_\_\_

2 Educación       4 Consulta médica

**9. ¿Cuál fue el costo del servicio que recibe?**

1 Sí      **9.2 ¿Cuáles?** \_\_\_\_\_

2 No      **9.3 ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

**10. ¿Ha visto alguna irregularidad en el servicio que se le proporciona?**

1 No       2 Sí      **10.1 Escriba de qué se trata** \_\_\_\_\_

**10.2 ¿Detectó que durante el servicio que proporcionaron los servidores públicos se haya utilizado para otros fines distintos al objetivo?**

1 Sí       2 No      Pase a la pregunta 10.6

**10.3 ¿Para qué se utilizó?**

1 Políticos      **10.4 ¿A qué partido correspondía?** \_\_\_\_\_

2 Lucro      **10.5 Descríbalo** \_\_\_\_\_

3 Otro. Especifique \_\_\_\_\_

**10.6 ¿Considera que el programa se da con igualdad entre hombres y mujeres?**

1 Sí      **10.7 ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

2 No      **10.8 ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

**11. ¿Algún empleado del gobierno, le ha tratado mal o se ha negado a atenderlo?**

1 Sí       2 No      Pase a la pregunta 12

**11.1** Describa cómo fue el trato \_\_\_\_\_

**11.2** Mencione el nombre del empleado: \_\_\_\_\_

**11.3** Mencione la ubicación exacta del empleado \_\_\_\_\_

**12. ¿Recibió usted quejas o denuncias de parte de los beneficiarios o integrantes del comité?**

1 Sí       2 No      Pase a la pregunta 17

**12.1 ¿Cuántas recibió?**     

**12.2 ¿A qué se refirieron?**

1 Aplicación del recurso       3 Irregularidades en el servicio ofrecido

2 Ejecución del programa       4 Otro. Especifique \_\_\_\_\_

**13. ¿Realizó investigaciones de las quejas o denuncias que recibió?**

1 Sí      **13.1 ¿De cuántas?**     2 No      **13.2 ¿Por qué?** \_\_\_\_\_    Pase a la pregunta 14.2

**14. ¿Qué resultados obtuvo?**

1 El servidor público incumplió la norma       4 La queja fue resuelta en la comunidad

2 El quejoso cuenta con pruebas       5 No constituye una queja

3 El quejoso no tiene pruebas       6 Otra \_\_\_\_\_

**14.1 ¿A cuántas días solución el Comité?**



14.2 ¿Entregó las quejas o denuncias a la autoridad correspondiente?

1 Si      14.3 ¿Cuántas entregó?

2 No      14.4 ¿Por qué no las presentó? \_\_\_\_\_ Pase a la pregunta 17

14.5 ¿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. Especifique \_\_\_\_\_

14.6 Escriba el nombre del empleado y la dependencia donde trabaja, que le recibió las quejas o denuncias \_\_\_\_\_

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

1 Si       2 No      Pase a la pregunta 15.2

15.1 ¿Qué números le dieron de registro para el seguimiento de las quejas y denuncias que entregó?

a)         b)         c)         d)         e)

15.2 ¿Le dieron respuesta a las quejas que presentó?

1 Si       2 No      Pase a la pregunta 17

15.3 ¿A qué se refirieron las respuestas?

1 Fincamiento de responsabilidades administrativas      15.4 ¿Cuántas?

2 Fincamiento de responsabilidades civiles      15.5 ¿Cuántas?

3 Fincamiento de responsabilidades penales      15.6 ¿Cuántas?

16. ¿Hubo mejoras en el programa?

1 Si      16.1 ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

2 No      16.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

17. ¿Sabes si algún beneficiario u otra persona presentó una queja o denuncia ante la autoridad competente?

1 Si      17.1 ¿A quién? \_\_\_\_\_

2 No

18. ¿Se reúne con el responsable del programa o el ejecutor?

1 Si      18.1 ¿Cada cuándo? \_\_\_\_\_

2 No      18.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

18.3 ¿Qué temas tratan? \_\_\_\_\_

19. ¿Desea presentar usted esta cédula a la autoridad competente como una queja o denuncia sobre el servicio?

Si       No      19.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Pase a la pregunta 20

19.2 ¿Cuál es el motivo de su queja o denuncia del servicio recibido?

1 Mala atención       4 No hay igualdad entre hombres y mujeres       7 En el servicio proporcionado se realizó propaganda electoral

2 Deficiencia en la atención       5 Le condicionaron el servicio

3 Abuso de autoridad       6 No le proporcionaron el servicio       8 Otra. Especifique: \_\_\_\_\_

Anexo 3

<b>19.3 ¿Tiene pruebas o documentos para apoyar su queja o denuncia?</b>			
<input type="checkbox"/> 1	Si	<b>19.4 ¿Cuáles?</b>	
<input type="checkbox"/> 2	No	<b>19.5 ¿Por qué?</b>	
<b>20. ¿El programa cumple con lo comprometido con usted?</b>			
<input type="checkbox"/> 1	Si	<b>19.4 ¿Por qué?</b>	
<input type="checkbox"/> 2	No	<b>19.5 ¿Por qué?</b>	
<b>21. En su opinión. ¿Qué resultados obtuvo con la aplicación de la contraloría social?</b>			
<b>21.1. ¿Informó a su comunidad sobre los resultados de contraloría social que obtuvo?</b>			
<input type="checkbox"/> 1	Si	<b>21.2 ¿De qué manera?</b>	
<input type="checkbox"/> 2	No	<b>21.3 ¿Por qué?</b>	
<b>Nota: Espacio para expresar observaciones o comentarios adicionales:</b>			
Nombre, puesto y firma del Representante Federal que recibe esta cédula		Nombre y firma del beneficiario	
Identificación oficial		RFC	

<b>INFORME ANUAL DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS PLAZAS COMUNITARIAS DEL INEA</b>	
Responsable del llenado: Integrante del Comité de Contraloría Social	
No. de registro del Comité <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	Fecha: <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
El Comité lo integran: Hombres <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	Mujeres <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
Estado <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
Municipio <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
Localidad <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
Nombre del programa federal <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
Dependencia que ejecuta el programa <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
Tipo de apoyo que proporciona el programa <input type="checkbox"/> 1 Obra <input type="checkbox"/> 2 Servicio <input type="checkbox"/> 3 Apoyo	
Descripción del servicio <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
<input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
Período de ejecución Del <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> al <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	
Día Mes Año Día Mes Año	
<b>INFORME</b>	
1. ¿Recibió toda la información necesaria para realizar las actividades de contraloría social?	
<input type="checkbox"/> 1 Sí <input type="checkbox"/> 2 No <span style="margin-left: 20px;">Pase a la pregunta 1.3</span>	
1.1 ¿Qué información recibió?	<input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
1.2 ¿A través de que medio?	<input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
1.3 ¿Le solicitó información al representante federal o ejecutor?	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	1.4 ¿Qué le entregó? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> 2 No	1.5 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
2. ¿Realizó el levantamiento de cédulas de vigilancia?	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	2.4 ¿Cuántas realizó? <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> 2 No	2.5 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
Pase a la pregunta 4	
3. ¿Entregó al representante del programa o ejecutor las cédulas de vigilancia?	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	3.1 ¿Se las recibió? <input type="checkbox"/> 3.2 <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> 2 No	3.3 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
3.2 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
4. ¿Cuáles fueron los resultados que obtuvo del seguimiento supervisión y vigilancia del servicio educativo?	
<input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
<input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
<input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
5. ¿Se cumplieron las metas del servicio en los tiempos establecidos?	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	5.3 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> 2 No	5.4 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
5.3 ¿El desarrollo del servicio se realizó conforme a las reglas de operación?	
<input type="checkbox"/> 1 Sí	5.3 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> 2 No	5.4 ¿Por qué? <input style="width: 100%; border: 1px solid black;" type="text"/>

<p><b>6. ¿Le informaron los requisitos para ser beneficiario del programa?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sí      <input type="checkbox"/> 2 No</p>		<p><b>6.1 ¿Los solicitó ?</b>      <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No</p>	<p><b>6.2 ¿Por qué?</b> _____</p>
<p><b>6.3 ¿Le dieron la información solicitada?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sí      <input type="checkbox"/> 2 No</p>		<p><b>6.4 ¿Por qué no?</b> _____</p>	
<p><b>7. ¿Detectó alguna persona que no debe ser beneficiario del programa federal?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sí      <input type="checkbox"/> 2 No</p>		<p><b>7.1 ¿Lo denunció?</b>      <input type="checkbox"/> Si      <input type="checkbox"/> No</p>	<p><b>7.2 ¿Por qué?</b> _____</p>
<p><b>8. Detectó que el servicio se utilizó para otros fines distintos a su objetivo?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Si      <input type="checkbox"/> 2 No</p>		<p>Pase a la pregunta 9</p>	
<p><b>8.1 ¿Para qué fin se utilizó el servicio?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Políticos      <input type="checkbox"/> 2 Lucro      <input type="checkbox"/> 3 Otro. Especifique _____</p>		<p><b>8.2 ¿A qué partido correspondía?</b> _____</p> <p><b>8.3 Descríbalo</b> _____</p> <p><b>8.4 Especifique</b> _____</p>	
<p><b>9. ¿El programa operó con igualdad entre hombres y mujeres?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sí      <input type="checkbox"/> 2 No</p>		<p><b>9.1 ¿Por qué?</b> _____</p> <p><b>9.2 ¿Por qué?</b> _____</p>	
<p><b>10. ¿Recibió usted, quejas o denuncias de parte de los beneficiarios o demás integrantes del Comité?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sí      <input type="checkbox"/> 2 No      Pase a la pregunta 17</p>			
<p><b>10.1 ¿Cuántas recibió?</b>      <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>		<p><b>10.2 ¿A qué se refirieron?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Aplicación del recurso      <input type="checkbox"/> 2 Ejecución del programa      <input type="checkbox"/> 3 Irregularidades en el servicio ofrecido      <input type="checkbox"/> 4 Otro. Especifique _____</p>	
<p><b>10.3 ¿Cuántas?</b>      <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>		<p><b>10.4 ¿Cuántas?</b>      <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>	
<p><b>10.5 ¿Cuántas?</b>      <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>			
<p><b>11. ¿Realizó investigaciones de las quejas o denuncias que recibió?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sí      <input type="checkbox"/> 2 No      <b>11.1 ¿Por qué?</b> _____      Pase a la pregunta 13</p>			
<p><b>12. ¿Qué resultados obtuvo?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 El servidor público incumplió la norma      <input type="checkbox"/> 2 El quejoso cuenta con pruebas      <input type="checkbox"/> 3 El quejoso no tiene pruebas      <input type="checkbox"/> 4 La queja fue resuelta en la comunidad      <input type="checkbox"/> 5 No constituye una queja      <input type="checkbox"/> 6 Otra _____</p>			
<p><b>13. ¿Entregó las quejas o denuncias a la autoridad correspondiente?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Sí      <input type="checkbox"/> 2 No      <b>13.1 ¿Por qué no las presentó?</b> _____      Pase a la pregunta 17</p>			
<p><b>13.2 ¿En dónde las presentó?</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1 Dependencia federal      <input type="checkbox"/> 2 Dependencia estatal      <input type="checkbox"/> 3 Dependencia municipal      <input type="checkbox"/> 4 Órgano Interno de la dependencia federal      <input type="checkbox"/> 5 Órgano Interno de la dependencia estatal      <input type="checkbox"/> 6 Otro. Especifique _____</p>			
<p><b>13.3 Escriba el nombre del empleado y la dependencia donde trabaja, que le recibió las quejas o denuncias</b></p> <p>_____</p>			

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

14.1 ¿Qué números le dieron de registro para el seguimiento de las quejas y denuncias que entregó?

a)         b)         c)         d)         e)

f)         g)         h)         i)         j)

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

15.1 ¿A qué se refirieron las respuestas?

1 Fincamiento de responsabilidades administrativas      15.4 ¿Cuántas?

2 Fincamiento de responsabilidades civiles      15.5 ¿Cuántas?

3 Fincamiento de responsabilidades penales      15.6 ¿Cuántas?

16. ¿Qué resultados generó la aplicación de la contraloría social?  
 \_\_\_\_\_

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

17.1 ¿Cuántas veces se reunió con los beneficiarios para informarles de los resultados que obtuvo?  
 \_\_\_\_\_

Nota: Espacio para expresar resultados adicionales que considere relevantes

\_\_\_\_\_  
Nombre, puesto y firma del Representante Federal que recibe esta cédula

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del beneficiario

Identificación oficial \_\_\_\_\_      RFC \_\_\_\_\_

**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 términos 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*

## 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 la 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 contar 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.

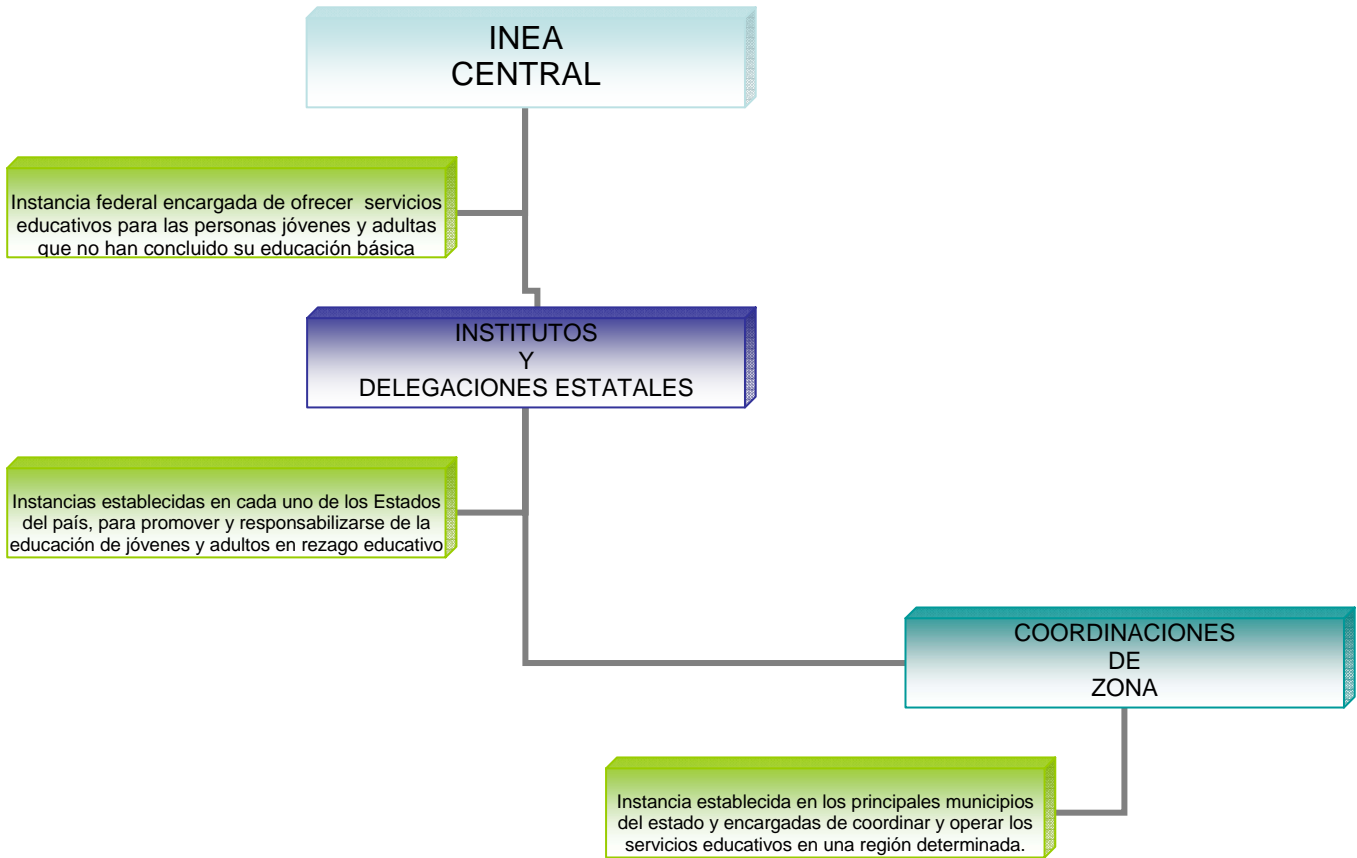
En resumen, podemos identificar 3 tipos de población:

- **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**

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

#### ➤ **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 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 Cuauhtemoc, C.P. 06140, México, Distrito Federal.
- **Atención Vía Telefónica**  
A los números 52412700, 52412800 y 52412900 a las extensiones 22653 y 22837
- **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](mailto: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 publico que la representación estatal designe como responsable de entregarlo a la representación estatal y de registrarlo en el sistema informático 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.

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

