

QUEJAS Y DENUNCIAS



Mecanismos de la Secretaría de la Anticorrupción y Buen Gobierno:

Las denuncias podrán realizarse a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE) en la liga: <https://sidec.buengobierno.gob.mx/> las 24 horas del día, los 365 días del año; o mediante escrito presentado en la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, ubicada en Avenida Insurgentes Sur 1735, Colonia Guadalupe Inn, C. P. 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.

En Zacatecas, podrá presentar su denuncia en el correo: zac_evaluacion@inea.gob.mx

LA INSTANCIA NORMATIVA CUENTA CON LO SIGUIENTE PARA SU ATENCIÓN:

- Las Personas Educandas, las PVS y la ciudadanía en general, podrán presentar sus quejas o denuncias con respecto a la ejecución de los Lineamientos de Operación del Programa Servicios de Educación para Adultos 2026 del INEA, de manera personal, escrita o por internet.
- Respecto de personas servidoras públicas adscritas a las Oficinas Centrales y Unidades de Operación del INEA se podrán presentar a través del siguiente medio: <https://sidec.buengobierno.gob.mx/>
- Respecto de personas servidoras públicas adscritas a los IEEA, se deberán presentar en la Contraloría Estatal correspondiente.

OFICINA DE REPRESENTACIÓN EN EL INEA:

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Área de Especialidad en quejas, Denuncias e Investigaciones: Correo: quejas@nube.sep.gob.mx, Teléfono: 55 36 01 86 50 ext. 66239
Oficialía de Partes: Avenida Universidad 1074, piso 3, Col. Xoco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03330, CDMX.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político.
Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".



Fecha de elaboración: junio 2026.

Contraloría Social



¡Intégrate a las actividades
de **Contraloría Social**
en tu Plaza Comunitaria!

POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO EL PROGRAMA

La población objetivo del Programa educativo son personas que viven en las localidades, municipios y/o demarcaciones territoriales de las 32 entidades federativas, y la población mexicana que radica en el extranjero que solicita el servicio. La atención del INEA está dirigida a las personas de 15 años o más que no sabe leer ni escribir o que no ha cursado o concluido su educación primaria y/o secundaria.



Se estima que con los servicios educativos que ofrece el INEA para el año 2026, alrededor de 957 mil personas serán atendidas y 680 mil personas lograrán salir de su situación de rezago educativo, de las cuales 322 mil son hombres y 358 mil son mujeres.

APOYOS (TIPO Y MONTO)

Personas Educandas activas:

TIPO DE SUBSIDIO	POBLACIÓN OBJETIVO	MONTO O PORCENTAJE	PERIODICIDAD
En especie	Personas en situación de rezago educativo que vivan en las localidades, municipios y/o demarcaciones territoriales de las 32 entidades federativas.	Este apoyo se ajusta al tipo de atención y servicio educativo en el que están participando.	Cada vez que se inicia el estudio de un módulo de aprendizaje o se requiera el servicio de evaluación y cuando concluya el estudio en algún nivel educativo

En el caso del subsidio en especie, en el INEA nos referimos a materiales educativos, de acreditación y el certificado de primaria o secundaria, impresos o en línea; y espacios para la atención educativa, evaluación y acreditación.

Personas Voluntarias con Subsidio (PVS):

TIPO DE SUBSIDIO	POBLACIÓN OBJETIVO
Económico	Personas Voluntarias con Subsidio que apoyan los servicios educativos, de inscripción y, atención educativa, gestión educativa, acreditación y certificación de las personas educandas; así como los procesos de formación a otras PVS.

PERIODO DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Se ejecutará en el ejercicio fiscal 2026.

LAS PVS TENDRÁN LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

- Recibir y acreditar las formaciones que sean establecidas por los IEAA o UO del INEA para mejorar la calidad del servicio educativo que ofrece.
- Realizar las actividades asignadas en el apoyo a los servicios educativos en que fue vinculada como la PVS, conforme a los criterios establecidos los **Lineamientos de Operación del Programa Servicios de Educación para Adultos 2026 del INEA**.
- Mantener una conducta apegada a los valores de respeto a los derechos humanos, no discriminación, tolerancia e igualdad de género.
- Guardar estricta confidencialidad respecto a los datos personales de las personas educandas.
- No hacer mal uso de la información y documentos oficiales conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Conservar los espacios y no dañar el mobiliario y equipo donde se ofrece el servicio educativo.
- Cuidar y hacer buen uso de los materiales educativos que se le proporcionan.
- Mantener actualizada su documentación correspondiente.
- Acreditar el cumplimiento de los **Lineamientos de Operación del Programa Servicios de Educación para Adultos 2026 del INEA**, en el ámbito de su competencia.

REPRESENTACIONES



INSTANCIA NORMATIVA:

Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA). Oficinas Centrales ubicado en: Francisco Márquez 160 Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06140, Tels. (55) 5241 2700, 5241 2800. 5241 2900. Ext. 22450 y 22546.

Instancia Ejecutora:

Instituto Zacatecano de Educación para Adultos
Blvd. José López Portillo No. 60 Zona Conurbada, Gpe., Zacatecas. C.P. 98600
Teléfonos: 492 92 4 23 66 / 492 92 2 65 32 Ext. 512

Órgano Estatal de Control (OEC):

por la SEP o el INEA o alguna otra autoridad educativa competente para ello. Para las personas educandas que certifican su primaria en el INEA con documentos de certificación electrónicos y desean acreditar la secundaria, no será necesaria la presentación del certificado de primaria, éste será validado en la base de datos del sistema de control escolar.

- Para el reconocimiento de antecedentes educativos en el sistema escolarizado, será necesaria la presentación en original y copia de las boletas de grado, constancias de acreditación o constancias de calificación expedidas por la autoridad educativa competente, en donde se dé cuenta de la acreditación de un grado en el sistema escolarizado.
- El INEA, los IEEA, UO del INEA, no podrán brindar servicios educativos a aquellas personas que estén inscritas en el sistema escolarizado competencia de otra autoridad educativa.

REQUISITOS DE LA PERSONA VOLUNTARIA CON SUBSIDIO (PVS) QUE APOYAN EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN PLAZAS COMUNITARIAS:

1. Ser persona mayor de edad.
2. Contar con los estudios requeridos de acuerdo con el servicio educativo en el que desee colaborar:
 - A). Para las personas que quieran apoyar en Plazas Comunitarias, deberán comprobar estudios de nivel medio superior.
3. Presentar su documentación en copia legible y con original para cotejo: documentos que acrediten los estudios requeridos, Identificación oficial vigente con fotografía, CURP, comprobante de domicilio (no mayor 3 meses), contar con mecanismo bancario para recibir el apoyo económico y comprobante de estudios.
4. No haber sido dado de baja por incurrir en alguno de los supuestos establecidos en el apartado "Causas de cancelación del apoyo económico a las PVS" del numeral 3.5 de los **Lineamientos de Operación del Programa Servicios de Educación para Adultos 2026 del INEA**.
5. Participar en todas las etapas de la convocatoria y ser seleccionado.



DERECHOS:

LAS PERSONAS EDUCANDAS TENDRÁN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- Elegir entre la oferta educativa de acuerdo a sus necesidades e intereses.

- Recibir los servicios educativos gratuitos que prestan los IEEA, UO del INEA, a través de sus UOP y Plazas Comunitarias.
- Recibir un trato respetuoso y sin discriminación.
- Recibir una credencial, previa solicitud de la persona educanda.
- Recibir en formato impreso o digital, el material educativo correspondiente al servicio educativo que está cursando.
- Ser evaluados en formato impreso o en línea de acuerdo con el esquema curricular vigente.
- Recibir de manera impresa, digital o a través de consultas en el Portal institucional, el historial académico y/o resultados de las evaluaciones presentadas, cuando en su caso lo solicite la persona educanda.
- Consultar su historial académico en el portal del INEA de cada Entidad Federativa.
- Recibir un certificado de estudio impreso o en formato digital de primaria o secundaria, una vez que se hayan acreditado y concluido dichos estudios, conforme al esquema curricular vigente.
- En su caso, recibir una constancia de conclusión de alfabetización.
- En su caso, recibir una constancia en la cual se informa las calificaciones obtenidas en los exámenes presentados y el promedio general de la persona educanda en el nivel primaria o secundaria, conforme al esquema curricular vigente.
- Contar con el mobiliario y equipo adecuado para recibir el servicio educativo.
- Conocer con suficiente tiempo los horarios y sedes de aplicación para presentar sus exámenes o evaluaciones.
- Posibilidad de descargar en línea su certificado de estudios de primaria o secundaria.
- Acceder a los servicios y espacios que ofrecen las Plazas Comunitarias.
- Mejorar su promedio final, a través de renunciar a la calificación de hasta tres módulos acreditados por examen final, dentro de los 90 días naturales posteriores a la recepción de su certificado y presentar nuevamente sus exámenes finales correspondientes, se considerarán las calificaciones acreditadas más altas para el promedio final.
- Recibir una cuenta de correo electrónico institucional mientras se encuentra activa.
- Recibir apoyo en su proceso educativo, de una persona de su confianza, en caso de que lo requiera por alguna discapacidad.

LAS PVS TENDRÁN LOS SIGUIENTES DERECHOS:



- Recibir un trato respetuoso y sin discriminación.
- Recibir formación continua y actualizada respecto a los servicios educativos.
- Recibir los materiales de apoyo correspondientes a las actividades educativas a realizar.
- Recibir el subsidio a través del medio bancario que notifiquen las PVS a los IEEA o UO del INEA, conforme a los criterios establecidos en el **Lineamiento de Operación del Programa Servicios de Educación para Adultos 2026 del INEA**.
- Podrán dar continuidad a su participación, en la misma actividad y Coordinación de Zona al siguiente ciclo, previa anuencia por parte del IEEA y/o UO del INEA.



OBLIGACIONES:

LAS PERSONAS EDUCANDAS TENDRÁN LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

- Cumplir con los requisitos para la inscripción o reincorporación, acreditación y certificación de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos de control escolar relativos a la inscripción, reincorporación, acreditación y certificación de alfabetización, primaria y secundaria del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.
- Mantener una conducta apegada a los valores de respeto a los derechos humanos, no discriminación, tolerancia e igualdad de género.
- Proporcionar información verídica respecto a sus datos personales o antecedentes escolares.
- Conservar los espacios y no dañar el mobiliario y equipo donde se ofrece el servicio educativo.
- Estudiar y realizar las actividades educativas.
- Asistir puntualmente a las sedes de aplicación a presentar sus exámenes o evaluaciones.
- Cuidar y hacer buen uso de los materiales educativos que se le proporcionan.
- Tratar con respeto a todas las personas que brinden los servicios educativos.

PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL

- Capacitar a las personas beneficiarias.
- Constituir Comités de Contraloría Social (CCS).
- Capacitar y asesorar a las personas que integran los CCS.
- Establecer el mecanismo para la solicitud de información y estrategia de vigilancia.
- Captación de quejas y denuncias.
- Evaluar actividades de CCS mediante el Informe, los formatos a utilizar serán proporcionados en la constitución del Comité.
- Capturar la documentación respecto a la constitución de CCS, reuniones, capacitaciones, material, apoyos e informes al Sistema Informático de Contraloría Social.
- Informar de los Resultados de CCS.

CONSTITUCIÓN DE CCS



Se organizará una reunión, en la cual se podrán elegir los integrantes del Comité, promoviendo que sea equitativa entre hombres y mujeres.



REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE APOYO Y/O SERVICIO

REQUISITOS DE LA PERSONA EDUCANDA:

- Tener **15 años o más** y que se encuentre en situación de rezago educativo y solo en caso de excepción, niñas y niños de 10 a 14 años que no han iniciado o concluido la educación primaria y que no sea competencia de otra autoridad.
- Llenar debidamente, en línea o impreso, el **"Formato de Registro de Inscripción de la Persona Educanda"**, (Anexo 4), de los **Lineamientos de Operación del Programa Servicios de Educación para Adultos 2026 del INEA**.
- **Fotografía reciente de frente** (impresa o digital).
- **CURP** preferentemente que ésta se encuentre vigente en la base de datos de RENAPO.
- En caso de que las personas educandas deseen acreditar la **educación secundaria** se requerirá el certificado de educación primaria expedido