

AVANCE DEL DOCUMENTO DE TRABAJO									
NO.	ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	ACTIVIDADES	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE TÉRMINO	RESULTADOS ESPERADOS	PRODUCTOS Y/O EVIDENCIAS	% AVANCE	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO PROBATORIO	OBSERVACIONES
1	Apartado 2 "Contribución y Destino" Integrar en el diagnóstico del programa las necesidades de recursos humanos y materiales (actualmente en el anteproyecto de presupuesto) y las causas-efectos de las necesidades (actualmente en el plan de trabajo)	De acuerdo a la recomendación realizada de que la información se elabore en un sólo documento, por lo que en lo sucesivo se incluirá en el documento de Anteproyecto el Árbol de problemas y Objetivos donde se incluyen las causas y efectos de las necesidades.	Subdirección de Planeación	30/06/2020	Realizar en un sólo documento el diagnóstico de necesidades de recursos humanos y materiales y las causas y efectos de las necesidades.	Minutas de Reuniones referentes al Anteproyecto y Programa Anual	100%	Anteproyectos 2019 y 2020	Se realizó la integración en el documento PA 2019 y PA 2020, donde se incluyó lo que se solicita en el Anteproyecto.
2	Apartado 2 "Contribución y Destino" Documentar las reuniones de planeación que se realizan para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y del presupuesto operativo anual donde queden plasmados los criterios de planeación que emplean.	La Elaboración en un documento que contenga el diagnóstico de las necesidades del Instituto, la definición de estrategias, actividades y la evaluación de los procesos de trabajo para el logro de objetivos que den pauta a una correcta elaboración del Anteproyecto del Programa Presupuestario	Subdirección de Planeación y Subdirección Técnica	31/12/2020	Levantar minutas de todas las reuniones realizadas para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y del programa anual, con la finalidad de documentar lo que se establezca en dichas reuniones	Informe de Autoevaluación Trimestral	100%	Informe de Autoevaluación	Diagnóstico trimestral que da pauta para realizar el Anteproyecto entre otras acciones y estrategias
3	Apartado 3 "Gestión" Se sugiere mantener actualizado el Manual de Procedimientos	Oficio solicitud a la SFP para revisión de Manual de Organización	Todas las áreas, Di	31/12/2020	Manual de Procedimientos revisado por la SFP y actualizado	Oficio solicitud a la SFP para revisión de Manual de Organización	100%	Oficio solicitud a la SFP para revisión de Manual de Organización	Se envió a revisión el Manual de Organización, por parte del IZEA no se tiene pendiente para avanzar en este ASM, ya que depende de la revisión de la SFP para hacer oficial el Manual de Procedimientos (que ya se tiene actualizado), sin embargo, internamente se sigue trabajando con el Manual.
4	Apartado 3 "Gestión" Diseñar un instrumento propio para la medición de la calidad de los servicios educativos que se proporcionan.	Elaborar un instrumento para medir la calidad de los servicios educativos	Subdirección de Servicios Educativos	31/12/2020	Evaluación a la calidad de los servicios educativos	Encuesta	100%	Encuesta	Luego de informar al Subdirector de Servicios Educativos sobre las observaciones de la evaluación externa, esta área realizó el análisis y la Encuesta como instrumento para medir la calidad de los servicios educativos.
5	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" Cuando el IZEA sufra un recorte presupuestal, debe solicitar a la par la reducción de metas, e informar públicamente que esta reducción de metas se debe a un recorte presupuestal.	Realizar la solicitud correspondiente de reducción de metas en caso de recibir un recorte presupuestal, documentando la estrategia de priorización de los gastos que privilegie el logro de los objetivos	Subdirección de Planeación	31/12/2020	Oficio de solicitud del IZEA Oficio de respuesta del INEA	Oficio del IZEA con propuesta de reducción de metas Oficio del INEA con respuesta sobre propuesta de reducción de metas	100%	Oficios de solicitud de cambio de metas 2019 y 2020	El avance de éste ASM depende de cuando suceda el recorte presupuestal, cabe mencionar que siempre se ha realizado solicitud de cambio de metas cuando el Instituto ha recibido un recorte presupuestal, además, también se solicita reclasificación o transferencias entre partidas presupuestales. Se tiene evidencia de la solicitud de cambio de metas en el año 2019 y de la solicitud de cambio de distribución de metas en el año 2020
6	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" "Diseñar una metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos que proporciona."	Elaboración de una metodología para medir la calidad de los servicios educativos	Subdirección de Servicios Educativos	31/12/2020	Metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos	Metodología de evaluación de la calidad de los servicios educativos	100%	Metodología Servicios Educativos	El área de Servicios Educativos diseño la Metodología para la medición de la calidad de los servicios que ofrece el Instituto.

AVANCE DEL DOCUMENTO INSTITUCIONAL

NO.	ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	ÁREA COORDINADORA	ACCIONES A EMPRENDER	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE TÉRMINO	RESULTADOS ESPERADOS	PRODUCTOS Y/O EVIDENCIAS	% AVANCE	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO PROBATORIO	OBSERVACIONES
1	Apartado 2 "Contribución y Destino" Integrar en el diagnóstico del programa las necesidades de recursos humanos y materiales (actualmente en el anteproyecto de presupuesto) y las causas-efectos de las necesidades (actualmente en el plan de trabajo)	Dirección General	Elaborar un solo documento que cubra con todos los requisitos que solicita el área que nos evalúa, en virtud de que siempre que se realiza éste documento se hace en base a un guión, para el 2020 se tomará la recomendación del despacho evaluador	Subdirección de Planeación	31/06/2020	Realizar en un sólo documento el diagnóstico de necesidades de recursos humanos y materiales y las causas y efectos de las necesidades.	Anteproyecto 2019 Anteproyecto 2020	100%	Anteproyectos 2019 y 2020	Se realizó la integración en el documento PA 2019 y PA 2020, donde se incluyó lo que se solicita en el Anteproyecto.
2	Apartado 2 "Contribución y Destino" Documentar las reuniones de planeación que se realizan para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y del presupuesto operativo anual donde queden plasmados los criterios de planeación que emplean.	Dirección General	Se elaborarán minutas de trabajo de las reuniones que se realizan para la elaboración del anteproyecto y del programa operativo anual	Subdirección de Planeación y Subdirección Técnica	31/12/2020	Levantar minutas de todas las reuniones realizadas para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y del programa anual, con la finalidad de documentar lo que se establezca en dichas reuniones	Informe de Autoevaluación	100%	Informe de Autoevaluación	Diagnóstico trimestral que da pauta para realizar el Anteproyecto entre otras acciones y estrategias
3	Apartado 3 "Gestión" Mantener actualizado el Manual de Procedimientos	Dirección General	Oficio solicitud a la SFP para revisión de Manual de Organización	Todas las áreas del Instituto	31/12/2020	Oficio solicitud a la SFP para revisión de Manual de Organización	Oficio de solicitud sobre estatus a la Unidad de Jurídico y a la SFP	100%	Oficio de solicitud sobre estatus a la Unidad de Jurídico y a la SFP	Se envió a revisión el Manual de Organización, por parte del IZEA no se tiene pendiente para avanzar en este ASM, ya que depende de la revisión de la SFP para hacer oficial el Manual de Procedimientos (que ya se tiene actualizado), sin embargo, internamente se sigue trabajando con el Manual.
4	Apartado 3 "Gestión" Diseñar un instrumento propio para la medición de la calidad de los servicios educativos que se proporcionan.	Dirección General	Elaborar un instrumento para la medición de la calidad de los servicios	Subdirección de Servicios Educativos	31/12/2020	Evaluación a la calidad de los servicios educativos	Encuesta	100%	Encuesta	Luego de informar al Subdirector de Servicios Educativos sobre las observaciones de la evaluación externa, esta área realizó el análisis y la Encuesta como instrumento para medir la calidad de los servicios educativos.
5	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" Cuando el IZEA sufra un recorte presupuestal, debe solicitar a la par la reducción de metas, e informar públicamente que esta reducción de metas se debe a un recorte presupuestal.	Dirección General	Realizar la solicitud correspondiente de reducción de metas en caso de recibir un recorte presupuestal, documentando la estrategia de priorización de los gastos que privilegie el logro de los objetivos	Subdirección de Planeación	31/12/2020	Oficio de solicitud del IZEA Oficio de respuesta del INEA	Oficio del IZEA con propuesta de reducción de metas Oficio del INEA con respuesta sobre propuesta de reducción de metas	100%	Oficios de solicitud de cambio de metas 2019 y 2020	El avance de éste ASM depende de cuando suceda el recorte presupuestal, cabe mencionar que siempre se ha realizado solicitud de cambio de metas cuando el Instituto ha recibido un recorte presupuestal, además, también se solicita reclasificación o transferencias entre partidas presupuestales. Se tiene evidencia de la solicitud de cambio de metas en el año 2019 y de la solicitud de cambio de distribución de metas en el año 2020
6	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" "Diseñar una metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos que proporciona."	Dirección General	Elaboración de una metodología para medir la calidad de los servicios educativos	Subdirección de Servicios Educativos	31/12/2020	Metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos	Metodología de evaluación de la calidad de los servicios educativos	100%	Metodología Servicios Educativos	El área de Servicios Educativos diseño la Metodología para la medición de la calidad de los servicios que ofrece el Instituto.

DOCUMENTO DE TRABAJO							
NO.	ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	ACTIVIDADES	ÁREA RESPONSABLE	NIVEL DE PRIORIDAD	FECHA DE TÉRMINO	RESULTADOS ESPERADOS	PRODUCTOS Y/O EVIDENCIAS
1	Apartado 2 "Contribución y Destino" Integrar en el diagnóstico del programa las necesidades de recursos humanos y materiales (actualmente en el anteproyecto de presupuesto) y las causas-efectos de las necesidades (actualmente en el plan de trabajo)	De acuerdo a la recomendación realizada de que la información se elabore en un sólo documento, por lo que en lo sucesivo se incluirá en el documento de Anteproyecto las causas y efectos de las necesidades establecidas en el Árbol de Problemas.	Subdirección de Planeación	Media	31/06/2020	Realizar en un sólo documento el diagnóstico de necesidades de recursos humanos y materiales y las causas y efectos de las necesidades.	Anteproyecto 2019 Anteproyecto 2020
2	Apartado 2 "Contribución y Destino" Documentar las reuniones de planeación que se realizan para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y del presupuesto operativo anual donde queden plasmados los criterios de planeación que emplean.	Se documentarán las reuniones para establecer las necesidades del Instituto, así como la definición de estrategias, actividades y evaluación de los procesos de trabajo para el logro de objetivos que dan pauta para la elaboración del Anteproyecto y Programa Anual.	Subdirección de Planeación y Subdirección Técnica	Media	31/12/2020	Diagnóstico trimestral que da pauta para realizar el Anteproyecto entre otras acciones y estrategias	Informe de Autoevaluación Trimestral
3	Apartado 3 "Gestión" Se sugiere mantener actualizado el Manual de Procedimientos	Actualización del Manual de Procedimientos	Todas las áreas	Media	31/12/2020	Manual de Procedimientos revisado por la SFP y actualizado	Oficio solicitud a la SFP para revisión de Manual de Organización
4	Apartado 3 "Gestión" Diseñar un instrumento propio para la medición de la calidad de los servicios educativos que se proporcionan.	Elaborar un instrumento para medir la calidad de los servicios educativos	Subdirección de Servicios Educativos	Alta	31/12/2020	Evaluación a la calidad de los servicios educativos	Encuesta
5	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" Cuando el IZEA sufra un recorte presupuestal, debe solicitar a la par la reducción de metas, e informar públicamente que esta reducción de metas se debe a un recorte presupuestal.	Realizar la solicitud correspondiente de reducción de metas en caso de recibir un recorte presupuestal, documentando la estrategia de priorización de los gastos que privilegie el logro de los objetivos	Subdirección de Planeación	Bajo	31/12/2020	Oficio de solicitud del IZEA Oficio de respuesta del INEA	Oficio del IZEA con propuesta de reducción de metas Oficio del INEA con respuesta sobre propuesta de reducción de metas
6	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" "Diseñar una metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos que proporciona."	Elaboración de una metodología para medir la calidad de los servicios educativos	Subdirección de Servicios Educativos	Alta	31/12/2020	Metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos	Metodología de evaluación de la calidad de los servicios educativos

**Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora clasificados como Institucionales, derivados de Informes y Evaluaciones Externas**

DOCUMENTO INSTITUCIONAL								
NO.	ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	ÁREA COORDINADORA	ACCIONES A EMPRENDER	NIVEL DE PRIORIDAD	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE TÉRMINO	RESULTADOS ESPERADOS	PRODUCTOS Y/O EVIDENCIAS
1	Apartado 2 "Contribución y Destino" Integrar en el diagnóstico del programa las necesidades de recursos humanos y materiales (actualmente en el anteproyecto de presupuesto) y las causas-efectos de las necesidades (actualmente en el plan de trabajo)	Dirección General	Elaborar un solo documento que cubra con todos los requisitos que solicita el área que nos evalúa, en virtud de que siempre que se realiza éste documento se hace en base a un guión, para el 2020 se tomará la recomendación del despacho evaluador	Media	Subdirección de Planeación	30/06/2020	Realizar en un sólo documento el diagnóstico de necesidades de recursos humanos y materiales y las causas y efectos de las necesidades.	Anteproyecto 2019 Anteproyecto 2020
2	Apartado 2 "Contribución y Destino" Documentar las reuniones de planeación que se realizan para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y del presupuesto operativo anual donde queden plasmados los criterios de planeación que emplean.	Dirección General	Se documentarán las reuniones para establecer las necesidades del Instituto, así como la definición de estrategias, actividades y evaluación de los procesos de trabajo para el logro de objetivos que dan pauta para la elaboración del Anteproyecto y Programa Anual.	Media	Subdirección de Planeación y Subdirección Técnica	31/12/2020	Diagnóstico trimestral que da pauta para realizar el Anteproyecto entre otras acciones y estrategias	Informe de Autoevaluación Trimestral
3	Apartado 3 "Gestión" Se sugiere mantener actualizado el Manual de Procedimientos	Dirección General	Se realizó una reunión con todas las áreas para solicitar la actualización	Media	Todas las áreas, Dirección, Subdirecciones y Jefaturas de Unidad	31/12/2020	Manual de Procedimientos revisado por la SFP y actualizado	Oficio solicitud a la SFP para revisión de Manual de Organización
4	Apartado 3 "Gestión" Diseñar un instrumento propio para la medición de la calidad de los servicios educativos que se proporcionan.	Dirección General	Elaborar un instrumento para la medición de la calidad de los servicios	Alta	Subdirección de Servicios Educativos	31/12/2020	Evaluación a la calidad de los servicios educativos	Evaluación
5	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" Cuando el IZEA sufra un recorte presupuestal, debe solicitar a la par la reducción de metas, e informar públicamente que esta reducción de metas se debe a un recorte presupuestal.	Dirección General	Realizar la solicitud correspondiente de reducción de metas en caso de recibir un recorte presupuestal, documentando la estrategia de priorización de los gastos que privilegie el logro de los objetivos	Bajo	Subdirección de Planeación	31/12/2020	Oficio de solicitud del IZEA Oficio de respuesta del INEA	Oficio del IZEA con propuesta de reducción de metas Oficio del INEA con respuesta sobre propuesta de reducción de metas
6	Apartado 5 "Orientación y medición de resultados" "Diseñar una metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos que proporciona."	Dirección General	Elaboración de una metodología para medir la calidad de los servicios educativos	Alta	Subdirección de Servicios Educativos	31/12/2020	Metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos	Metodología de evaluación de la calidad de los servicios educativos



**INSTITUTO ZACATECANO  
DE EDUCACION PARA ADULTOS**



# EVIDENCIAS



**Sección:** Planeación y Evaluación  
**No. de Oficio:** SPE/032/06/2020  
**Asunto:** Aspectos Susceptibles de Mejora  
**Fecha:** 01 de junio de 2020

**Prof. Felipe Ramírez Chávez**  
**Subdirector de Servicios Educativos**

Derivado de la Evaluación de Desempeño al Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) Ramo 33 del ejercicio 2018 realizada al Instituto por el Centro de Análisis de Programas y Evaluación de Proyectos, S.C., le informo que por parte del ente evaluador se hicieron varias recomendaciones a efecto de que el Instituto tenga un mejor desempeño.

Por lo anterior, le comento que a partir de estas recomendaciones se han capturado en el Portal "Sí Evalúa Zacatecas" gestionado por la Función Pública los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), a los que se debe dar atención y seguimiento. A continuación, se describe los dos Aspectos que aplican a la Subdirección a su digno cargo:

ASM	Actividades	Resultados Esperados	Evidencias
Diseñar un instrumento propio para la medición de la calidad de los servicios educativos que se proporcionan.	Elaborar un instrumento para medir la calidad de los servicios educativos	Evaluación a la calidad de los servicios educativos	Instrumento de evaluación
Diseñar una metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos que proporciona.	Elaboración de una metodología para medir la calidad de los servicios educativos	Metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos	Documento con Metodología para la medición de la calidad de los servicios educativos



El seguimiento a éstos ASM será de manera mensual, el Instituto está obligado a reportar avances en el Portal y se tiene como fecha de término el 31 de diciembre del presente año, por lo que se solicita informar conforme a los avances que se vayan teniendo a ésta Subdirección.

Se anexa documento de Posicionamiento Institucional sobre la Evaluación, resultado de la evaluación externa mencionada.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo y quedo a sus órdenes.

Atentamente



**L.C. Angélica Martínez Rivas**  
Subdirectora de Planeación y Evaluación

c.c.p.  
Lic. Carlos A. Peña Badillo.- Director del IZEA. Para su conocimiento  
Archivo



**Sección:** Dirección General  
**No. de Oficio:** DG-SPE/078/02/2020  
**Asunto:** Distribución de Metas  
**Fecha:** 13 de febrero de 2020

**Lic. Gerardo Molina Álvarez**  
**Director de Prospectiva, Acreditación y Evaluación**  
**INEA – Ciudad de México**

Derivado del Anuncio Programático Presupuestal 2020 enviado por parte de la Dirección a su digno cargo, en donde se asignan las metas por nivel a este Instituto, me permito solicitar su apoyo para la autorización de que la distribución de la meta de UCNs sea de la siguiente manera:

Nivel	Meta UCN INEA	Meta UCN IZEA
Inicial	4,618	3,425
Intermedio	2,970	3,093
Avanzado	6,130	7,200
<b>Total</b>	<b>13,718</b>	<b>13,718</b>

Lo anterior, con el propósito de seguir trabajando en la micro-regionalización, toda vez que ya se tiene un avance en las Coordinaciones Regionales con ésta distribución.

Sin otro particular, agradezco de antemano la atención y hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente**



**Lic. Carlos Peña Badillo**

**Director General**



c. c. p. Lic. Luis López Acle.- Subdirector de Planeación, Programación y Presupuesto del INEA. Presente  
L.C. Angélica Martínez Rivas.- Subdirectora de Planeación y Evaluación del IZEA. Presente  
Archivo



**Sección:** Dirección General  
**No. de Oficio:** DG-SPE/009/01/2019  
**Asunto:** Propuesta de metas 2019  
**Fecha:** 11 de enero de 2019

**Lic. Marcos Bucio Mujica**  
**Director General**  
**INEA – Ciudad de México**  
**Presente**

En atención a su oficio DPyE/SIE/035/2018, me permito informarle que con referencia al oficio DPyE/SIE/034/2018, el IZEA envió vía correo electrónico una propuesta de metas 2019 con una disminución en relación a las metas 2018, quedando de la siguiente manera:

METAS DE UCNs 2019		
Programa Regular	Alfabetización	2,370
	Inicial	1,754
	Primaria	5,865
	Secundaria	8,693
	Subtotal	<b>18,682</b>
PEC	Primaria	1,439
	Secundaria	2,406
	Subtotal	<b>3,845</b>
Total		<b>22,527</b>

Cabe mencionar, que este Instituto no cuenta con aportaciones estatales para cumplimiento de metas, por lo que estaremos atentos a que el Instituto a su digno cargo sea quien asigne meta y presupuesto para el ejercicio 2019.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente



**Lic. Carlos Peña Badillo**  
**Director General**

c.c.p

Dirección de Prospectiva y Evaluación del INEA.  
Dirección de Acreditación y Sistemas del INEA.  
Lic. Arturo Hernández Márquez.- Subdirector de Información y Estadística del INEA. Presente  
L.C. Gilda D. Campillo Rivera.- Subdirectora de Administración y Finanzas del IZEA. Presente  
Ing. Sergio Estrada Delgado.- Subdirector de la Secretaría Técnica del IZEA. Presente  
L.C. Angélica Martínez Rivas.- Subdirectora de Planeación y Evaluación del IZEA. Presente  
Archivo

Instituto Zacatecano de Educación para Adultos

## ENCUESTA DE OPINIÓN

El IZEA quiere mejorar el servicio educativo que ofrece. Necesitamos conocer su opinión, sus respuestas son anónimas, es decir, no pedimos su nombre, por favor responda de manera sincera según su apreciación.

Tache con una **X** en el parentésis la respuesta que usted elija

### 1. Cuál es su edad (años cumplidos)

- a. 15 - 20 años ( )
- b. 21 - 26 años ( )
- c. 27 - 32 años ( )
- d. 33 - 38 años ( )
- e. 39 - 44 años ( )
- f. 45 - 50 años ( )
- g. 51 - 56 años ( )
- h. 57 - 62 años ( )
- i. 63 y más años ( )

### 2. ¿Cuál es su género?

- a. Mujer ( )
- b. Hombre ( )
- c. Otro ( )

### 3. Qué estudia en el IZEA

- a. Primaria ( )
- b. Secundaria ( )

### 4. Cuándo inició sus estudios en el IZEA

- a. 2020 ( )
- b. 2019 ( )
- c. 2018 ( )
- d. 2017 ( )
- e. 2016 ( )
- f. 2015 ( )
- g. Antes del 2014 ( )

### 5. En qué le beneficia estar estudiando (puede tachar más de una opción)

- a. Mejorar en mi empleo ( )
- b. Ayudar a mis hijos ( )
- c. Aprender cosas nuevas ( )
- d. Seguir estudiando ( )
- e. Sentirme útil y motivado ( )
- f. Obtener el certificado ( )
- g. Aprender a leer y escribir ( )

**6. ¿Qué calificación le daría a los materiales que le entregaron para estudiar?**

- a. Buenos ( )
- b. Regulares ( )
- c. Malos ( )
- d. No sabe ( )
- e. Estudio en la computadora ( )

**7. ¿Le pidieron algún pago o cuota para inscribirse?**

- a. Sí ( )
- b. No ( )

**8. Dónde recibe usted la asesoría para el estudio de su módulo**

- a. El asesor (o asesora) acude a mi domicilio ( )
- b. Yo voy a la casa del asesor (o asesora) ( )
- c. Acudo al lugar donde me indica el asesor o asesora ( )
- d. Nadie me asesora ( )

**9. Cuántas horas a la semana le ayuda a estudiar su asesor o asesora**

- a. 1 hora ( )
- b. 2 horas ( )
- c. 3 horas ( )
- d. 4 y más horas ( )
- e. Nadie me asesora ( )

**10. Cuando tiene dudas en un tema del módulo, las explicaciones de su asesor o asesora, son:**

- a. Claras ( )
- b. Medianamente claras ( )
- c. Poco claras ( )
- d. Nadie me asesora ( )

**11. ¿Qué módulo es el que mayor trabajo le ha costado aprender?**

- a. Matemáticas ( )
- b. Español ( )
- c. Otros ( )
- d. Ninguno ( )
- e. Apenas inicié ( )

**12. ¿Le entregan sus módulos a tiempo?**

- a. Sí ( )
- b. No ( )
- c. Estudio en la computadora ( )

**12. ¿Usted decide cuándo presentar examen?**

- a. Sí ( )
- b. No ( )
- c. No he presentado examen ( )

**13. Cómo considera que fue su preparación para presentar examen**

- a. Buena ( )
- b. Regular ( )
- c. Deficiente ( )
- d. No he presentado examen ( )

**14. Cómo fue el trato que le dio el aplicador de exámenes**

- a. Aceptable ( )
- b. Regular ( )
- c. Malo ( )
- d. No he presentado examen ( )

**15. Cuando presenta examen, en cuánto tiempo le entregan su calificación**

- a. Una semana ( )
- b. Dos semanas ( )
- c. Tres semanas ( )
- d. Cuatro semanas ( )
- e. No he presentado exámenes ( )

**16.Cuál es el nombre del módulo que estudia actualmente**

---

**17. Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le ha brindado el IZEA**

- a. Muy satisfecho ( )
- b. Satisfecho ( )
- c. Algo satisfecho ( )
- d. Nada satisfecho ( )

**18. ¿Tiene usted una observación, queja o sugerencia respecto al IZEA?**

---

*Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración*

## Introducción

La propuesta que a continuación se detalla tiene como propósito atender la recomendación descrita en el Informe de Evaluación de Desempeño al Fondo de Aportación para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) R33 del ejercicio 2018.

El ente evaluador señala el siguiente **hallazgo** “*Se sugiere al IZEA diseñar un instrumento propio para la medición de la calidad de los servicios educativos que proporciona*”.

El Programa de Atención a la Demanda de Educación para Adultos identifica que la población de adultos sin educación básica completa puede tener limitadas potencialidades de desarrollo si carece de conocimientos y competencias claves para la vida y el trabajo.

Este instituto estatal considera que, la evaluación de los servicios educativos es el instrumento idóneo para determinar si el programa está operando eficientemente y conforme a su normatividad, asimismo es necesario ponderar sus logros y estimar sus impactos en el bienestar de su población objetivo; al identificar los aspectos positivos se propiciará generalizar éstos, con relación a los aspectos que requieren mejora, se adoptarán medidas de superación.

## Características generales del Programa

### *Población objetivo*

El Programa utiliza diversos criterios para determinar a la población beneficiaria, tales como tener al menos 15 años de edad cumplidos y carecer de educación básica completa. Además, pone énfasis en mujeres, indígenas, grupos vulnerables y grado de marginación de la localidad donde reside la población beneficiaria. También atiende, por excepción, a los niños y jóvenes entre 10 y 14 años de edad sin educación primaria que no asisten a la escuela.

### *Modelo educativo vigente*

El Programa opera a través del Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo cuyo objetivo principal es ofrecer a las personas jóvenes y adultas la educación básica vinculada con temas y opciones de aprendizaje basados en sus necesidades e intereses, de forma que puedan elegir los temas que más les interese estudiar, y que les sirva para desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes básicas de alfabetización, primaria y secundaria.

El MEVYT es un modelo flexible y diversificado, que se basa en una oferta múltiple de módulos que están integrados por un paquete de diversos materiales educativos que contienen temas y actividades didácticas.

Los servicios educativos así como los servicios de acreditación y certificación son gratuitos.

### *Infraestructura física y Estructura funcional*

El Sistema de educación para adultos no cuenta con infraestructura física propia que permita la atención de los educandos, es por ello que se ubica en instalaciones de variadas instancias públicas, privadas y sociales.

La estructura funcional es la siguiente:

- **Ámbito estatal**, conformado por el instituto estatal, el responsable es el director general.
- **Ámbito Regional**, a cargo de una unidad técnica administrativa, dirigida por un coordinador regional que coordina, capacita y opera los servicios educativos para adultos en zonas determinadas por las geopolíticas de atención de cada región del Estado de Zacatecas. Actualmente el IZEA cuenta 11 coordinaciones regionales.
- **Ámbito Microregional**, división geográfica de una región que es atendida por un técnico docente. Su tarea fundamental tiene que ver con la microplaneación estratégica que involucre a los diferentes sectores, organizaciones y personas en la promoción, atención y educación de los adultos en rezago educativo.
- **Figuras solidarias**. De la sociedad civil se logra la participación voluntaria de figuras solidarias que sin establecer ninguna relación laboral con el IZEA realizan tareas educativas en beneficio directo de la población en rezago educativo, entre otras figuras, se cuenta con las siguientes: asesor educativo, orientador educativo, promotor de plaza comunitaria, aplicador de exámenes, apoyo técnico de plaza comunitaria, formador de zona hispanohablante, organizador de servicios educativos, y enlace regional de plaza comunitaria.

### *Requisitos de inscripción, acreditación y certificación*

#### a. Trámite de inscripción.

El proceso de inscripción al programa es continuo durante todo el año y los beneficiarios que estudien y/o acrediten la educación básica deben: Tener 15 años o más y no haber iniciado o concluido la educación básica, salvo el caso de los niños, niñas y jóvenes que requieran la primaria en el grupo de edad de 10 a 14 años. Los jóvenes o adultos tendrán que llenar su formato de registro y presentar su Constancia de la Clave Única de Registro de Población (CURP), para quien desee cursar la secundaria deberá presentar además Certificado de primaria o boleta de grado.

#### b. Acreditación de exámenes

Una vez que el beneficiario ha concluido, con apoyo del asesor, el estudio del módulo es momento de presentar examen final, existen dos tipos de sedes de aplicación de exámenes: sedes de aplicación programadas, son aquéllas en las se aplican exámenes en cierta fecha que se anuncia previamente a los adultos, en instalaciones que no son propiedad del Instituto; las fijas o permanentes, generalmente ubicadas en las oficinas de las coordinaciones regionales y del Instituto y en las plazas comunitarias, donde el educando puede presentar exámenes en el momento que lo decida, en los diversos tipos de sede se cuenta con la figura denominada aplicador de exámenes responsable de hacer cumplir la normatividad vigente de acreditación.

### c. Trámite de Certificación

En el caso de que el beneficiario acredite los módulos de la primaria o los 12 módulos de la secundaria, se le entrega el certificado correspondiente, según sea el caso.

Los certificados y las certificaciones de estudio los entrega gratuitamente la coordinación regional, y el conducto es el técnico docente.

*Los documentos que el INEA proporciona a los educandos son:*

- **Credencial:** identificación con fotografía que se expide al educando al ser registrado en el SASA, en ésta se integra el Registro Federal Escolar y la CURP.
- **Informe de calificaciones:** documento expedido por el IZEA con validez oficial en cualquier parte del país, que contiene las calificaciones obtenidas por el educando.
- **Certificado:** documento oficial válido en los Estados Unidos Mexicanos que no requiere trámites adicionales de legalización; diseñado, reproducido y controlado por la Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación de la SEP, y que el instituto estatal expide a aquellos educandos que acreditaron y concluyeron la primaria o la secundaria.

### **Metodología e instrumento de evaluación de los servicios educativos**

Un servicio de calidad es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas. Este conocimiento ayuda a determinar puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio. La mejora de los servicios debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias.

Para conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de estas personas, podemos preguntar directamente, a través de un estudio de opinión, o bien recoger información y opiniones indirectamente, o combinar ambos métodos.

*La evaluación de los servicios educativos prestados por este instituto se realizará a través de encuestas periódicas.* Se trata de la aplicación de cuestionarios de opinión, a través de los cuales se recoge la valoración, que de los diferentes factores o elementos del servicio hacen las personas usuarias. La recogida periódica y sistemática de estas opiniones y valoraciones aporta una perspectiva de la calidad del servicio que se ofrece y cómo ésta va evolucionando. Este es el método más práctico y sencillo, al tiempo que aporta una valiosa y gran información para plantear mejoras concretas y eficaces en el servicio prestado, otra característica fundamental del método seleccionado es el anonimato de la persona encuestada.

Siendo encuestas concretas y cortas, la dedicación de tiempo para su cumplimentación no superará los quince minutos. Permite, por tanto, ser aplicado a gran cantidad de usuarios, posibilitando la recogida de una gran cantidad de opiniones.

A *quiénes se encuestará*. A los beneficiarios del Programa, jóvenes y adultos que están aprendiendo a leer y escribir (alfabetización), que cursan la primaria o la secundaria. La muestra corresponderá trimestralmente al 2% de las personas activas en la fecha de aplicación (beneficiarios que tienen vinculado uno o dos módulos en el sistema).

- *Alcance* .En la muestra estarán incluidos educandos de las 11 coordinaciones regionales que conforman al instituto estatal.
- *Periodicidad de la encuesta*. Se aplicará trimestralmente, cada trimestre se encuestará a personas diferentes.
- *Cómo se aplicará*. Se hará uso de las redes sociales (WhatsApp) y del correo electrónico si la persona cuenta con ellos, también se realizará cara a cara cuando las condiciones lo permitan, especialmente con quienes están adquiriendo las habilidades de la lectura y la escritura y con las personas que no tiene acceso a las dos herramientas tecnológicas arriba mencionadas. En la modalidad de aplicación cara a cara la responsabilidad recaerá en el formador de zona hispanohablante y en el organizador de servicios educativos de cada coordinación regional.
- *Quiénes participarán*. La evaluación es una responsabilidad compartida, por tanto, las distintas áreas estarán incluidas en el desarrollo del proceso, a continuación se detalla.

Área	Actividad	Participantes	Responsable
Subdirección de Servicios Educativos	Elaboración de encuesta y de la metodología de operación		Subdirección de Servicios Educativos a través del Dpto. Estrategia y Seguimiento de Operación
Coordinaciones Regionales (11)	Configurar directorio actualizado de educandos elegidos aleatoriamente para ser encuestados en el trimestre correspondiente. Además de datos generales agregar cuenta de correo electrónico, número de celular y de teléfono fijo. Esta información se hará llegar a la Subdirección de Servicios Educativos.	Coordinador/a Regional, Técnico Docente, Enlace Regional en CZ, Asesor /a Educativo, Formador Especializado, Organizador de Servicios Educativos, Promotor de Plaza Comunitaria.	Coordinador/a Regional
Subdirección de Servicios Educativos	Aplicación trimestral de cuestionarios vía remota (whatsapp y correo electrónico) a aquellos educandos que cuenten con ellos.	Dpto. Estrategia y Seguimiento de Operación	Subdirección de Servicios Educativos a través del Dpto. Estrategia y Seguimiento de Operación

Coordinaciones Regionales (11)	Aplicación trimestral de cuestionario cara a cara. Una vez realizados se entregarán a la Subdirección de Servicios Educativos	Coordinador/a Regional, Técnico Docente, Enlace Regional en CZ, Asesor /a Educativo, Formador Especializado, Organizador de Servicios Educativos, Promotor de Plaza Comunitaria.	Coordinador/a Regional. Como se mencionó anteriormente los responsables de la aplicación serán Formador Especializado, Organizador de Servicios Educativos
Subdirección de Servicios Educativos	Sistematización y Análisis de los datos, éstos serán representados en gráficas y tablas para su interpretación.	Subdirección de Servicios Educativos a través del Dpto. Estrategia y Seguimiento de Operación	Subdirección de Servicios Educativos a través del Dpto. Estrategia y Seguimiento de Operación
Subdirección de Servicios Educativos	Entrega del informe de resultados al Director General del IZEA. Al realizar un buen proceso de encuesta, se contará con información acerca de debilidades y fortalezas, esta información deberá ser incorporada a los planes de mejora de los servicios educativos.	Dirección General, Subdirecciones, Coordinaciones Regionales.	Subdirección de Servicios Educativos a través del Dpto. Estrategia y Seguimiento de Operación

*Sección: Subdirección de Admón. y Finanzas*  
*No. de Oficio SAF/589/10/19*  
*Asunto: Manual de Organización*  
*Guadalupe, Zac., a 25 de Octubre de 2019*

**DRA. PAULA REY ORTÍZ MEDINA.**  
**SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.**  
**P R E S E N T E.**

*Prose*

Por medio del presente y derivado de la reciente actualización del Estatuto Orgánico de este Instituto, anexo a Usted para validación el Manual de Organización para el Instituto Zacatecano de Educación para Adultos.

Lo anterior con la finalidad de solicitar la autorización a nuestro Órgano de Gobierno para que pueda ser difundido.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**  
**LIC. CARLOS A. PEÑA BADILLO**  
**DIRECTOR GENERAL**



C.C.P.- Archivo.



**ZACATECAS  
PROGRAMA EDUCACIÓN PARA ADULTOS (INEA)**

CONVENIO MODIFICATORIO AL SIMILAR ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN PARA OPERAR PROGRAMA DENOMINADO **“PROGRAMA EDUCACIÓN PARA ADULTOS”** DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2018, QUE CELEBRAN EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EN LO SUCESIVO **“EL INEA”**, REPRESENTADO POR ANTONIO QUINTAL BERNY, DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, EL PRESENTE SE FIRMA EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 30 DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INEA, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 05 DE ENERO DE 2016, ASISTIDO POR GERARDO MOLINA ÁLVAREZ, DIRECTOR DE PROSPECTIVA Y EVALUACIÓN, EL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS, EN LO SUCESIVO **“EL GOBIERNO DEL ESTADO”**, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS, EN LO SUCESIVO **“LA SECRETARÍA”**, REPRESENTADA POR SU TITULAR, JORGE MIRANDA CASTRO, Y EL INSTITUTO ZACATECANO DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS, EN LO SUCESIVO **“EL INSTITUTO”**, REPRESENTADO POR CARLOS AURELIO PEÑA BADILLO, DIRECTOR GENERAL; A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **“LAS PARTES”**, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

**ANTECEDENTES**

1. Con fecha 23 de febrero de 2018, **“LAS PARTES”** suscribieron un Convenio Específico de Colaboración para Operar el Programa denominado **“Programa Educación para Adultos”**, en adelante **“EL CONVENIO”**, con objeto de que **“EL INEA”** proporcionará recursos presupuestarios a **“EL INSTITUTO”**, para que este los aplique al programa mencionado, que opera en el Estado de Zacatecas, mediante los cuales proporciona los servicios de alfabetización, de educación primaria y secundaria para adultos a fin de cubrir las metas especificadas en el Anexo Técnico 01 de **“EL CONVENIO”**.
2. En la cláusula segunda de **“EL CONVENIO”**, se estableció entre otros compromisos de **“EL INEA”** la ministración de la cantidad de **\$32'654,384.53 (TREINTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS 53/100 M.N.)**, a efecto de que el **“EL INSTITUTO”** los aplicara al cumplimiento del objeto de **“EL CONVENIO”**.
3. El artículo 22 Fracción XVII del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2016, establece, entre otras facultades de la Dirección de Prospectiva y Evaluación, la de coordinar la gestión del presupuesto en materia de gastos de operación del Ramo 11 Educación Pública, (Oficinas Centrales y sus Delegaciones) y del Ramo 33 Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) de los Institutos Estatales, a fin de contar con la aprobación de las dependencias globalizadoras para su inclusión en el Presupuesto de Egresos de la Federación.
- 4.- En la cláusula Vigésima de **“EL CONVENIO”** se estableció que la vigencia del mismo sería a partir del día 23 de febrero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.
5. En virtud de que **“EL INEA”** ha sido objeto de diversos ajustes presupuestales, se ha llevado a cabo una adecuación a su presupuesto autorizado vía ramo 11 para operar los diferentes proyectos estratégicos, a través de la partida 44105 “Apoyo a voluntarios que participan en diversos programas federales”.

**DECLARACIONES**

**De las partes:**

**Única.-** Las modificaciones a **“EL CONVENIO”** se ajustan a lo establecido en antecedentes y a lo estipulado en su cláusula Décima Octava.

De conformidad con los referidos antecedentes y declaraciones, **“EL INEA”**, **“EL INSTITUTO”** y **“EL GOBIERNO DEL ESTADO”** otorgan las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**Primera.-** Es objeto del presente convenio modificadorio la reducción y/o ampliación de los recursos en virtud de los ajustes presupuestales de que ha sido sujeto **“EL INEA”** y con la finalidad de dar continuidad a los servicios de alfabetización,

educación primaria y secundaria para adultos dentro del Programa denominado “Programa Educación para Adultos”, consecuentemente “LAS PARTES” acuerdan modificar la asignación presupuestal a nivel proyecto y partida establecida en el Anexo Técnico 02 de “EL CONVENIO”, respectivamente.

**Segunda.-** Se modifica el párrafo primero del inciso a) de la cláusula Segunda de “EL CONVENIO”, para quedar como sigue:

A) Ministrará la cantidad de \$26,328,158.32 (VEINTISEIS MILLONES TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL CIENTO CINCUENTA Y OCHO PESOS 32/100 M.N.), que tiene el carácter de recurso presupuestal federal proveniente del ramo administrativo 11 “Educación Pública”, con cargo a su presupuesto del ejercicio fiscal 2018, a efecto de que “EL INSTITUTO” la aplique al cumplimiento del objeto de “EL CONVENIO”, de acuerdo con el desglose programático presupuestal que se precisa en el Anexo Técnico 02, el cual firmado por “LAS PARTES” se integra al mismo.

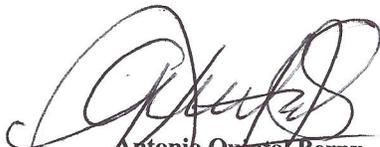
**Tercera.-** Se modifica el Anexo Técnico 02 de “EL CONVENIO”, para quedar como el que se anexa al presente instrumento.

**Cuarta.-** Con excepción de las modificaciones antes señaladas, “LAS PARTES” ratifican los términos todas y cada una de las cláusulas de “EL CONVENIO”.

**Quinta.-** El presente convenio modificatorio, surtirá sus efectos a partir del día de su firma y hasta el día 31 de diciembre de 2018.

Previa lectura y con pleno conocimiento de su contenido y valor legal, “LAS PARTES” suscriben el presente convenio por triplicado, en la Ciudad de México, el día 31 de Diciembre de 2018.

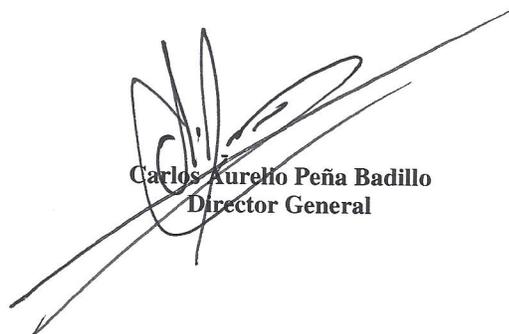
Por: “EL INEA”



Antonio Quintal Berny  
Director de Administración y Finanzas

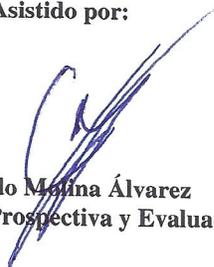
El presente se firma en términos del artículo 30 del Estatuto Orgánico del INEA, publicado en el D.O.F. el 05 de Enero de 2016.

Por: “EL INSTITUTO”



Carlos Aurelio Peña Badillo  
Director General

Asistido por:

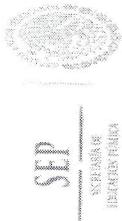


Gerardo Molina Álvarez  
Director de Prospectiva y Evaluación

Por: “EL GOBIERNO DEL ESTADO”



Jorge Miranda Castro  
Secretario de Finanzas



**INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS**  
**DIRECCIÓN DE PROSPECTIVA Y EVALUACIÓN**  
**EDUCACIÓN PARA ADULTOS**



**ANEXO DEL CONVENIO MODIFICATORIO 2018**  
**PRESUPUESTO**

**ESTADO: ZACATECAS**

PROYECTO	PARTIDA	CONCEPTO	MONTO
ATENCIÓN A LA DEMANDA	44105	Apoyo a voluntarios que participan en diversos programas federales	20,532,155.04
	4000	<b>TOTAL DEL PROYECTO "Atención a la demanda"</b>	<b>20,532,155.04</b>
FORMACIÓN INSTITUCIONAL Y SOLIDARIA	44105	Apoyo a voluntarios que participan en diversos programas federales	1,637,851.72
	4000	<b>TOTAL DEL PROYECTO "Formación Institucional y solidaria"</b>	<b>1,637,851.72</b>
ACREDITACIÓN	44105	Apoyo a voluntarios que participan en diversos programas federales	2,790,132.98
	4000	<b>TOTAL DEL PROYECTO "Acreditación"</b>	<b>2,790,132.98</b>
PLAZAS COMUNITARIAS	44105	Apoyo a voluntarios que participan en diversos programas federales	1,368,018.58
	4000	<b>TOTAL DEL PROYECTO "Plazas Comunitarias"</b>	<b>1,368,018.58</b>
<b>TOTAL GLOBAL CAPITULO 4000</b>			<b>26,328,158.32</b>
<b>TOTAL GLOBAL</b>			<b>26,328,158.32</b>
Por: "EL INEA"  Antonio Quintal Bernal Director de Administración y Finanzas El presente se firma en términos del artículo 30 del Estatuto Orgánico del INEA, publicado en el D.O.F. el 05 de Enero de 2016.		Por: "EL GOBIERNO DEL ESTADO"  Jorge Miranda Castro Secretario de Finanzas	Por: "EL INSTITUTO"  Carlos Aurelio Peña-Badillo Director General