



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

**PROYECTO ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INSCRIPCIÓN,
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA PARA ADULTOS**

Documento Rector

México, D.F.

14 de enero del 2002

INDICE

1	Datos Generales del Documento	1
1.1.	Resumen	1
1.2.	Objetivos	1
1.3.	Alcance	2
1.4.	Fecha de publicación	2
2	Terminología	3
2.1.	Relacionada con calidad	3
2.2.	Relacionada con la operación de los servicios de educación para adultos	4
2.3.	Vinculada con la operación del Proyecto	6
3	Responsables del Documento	9
4	Usuarios y Responsables del Proyecto	10
4.1.	Usuarios del Proyecto	10
4.2.	Responsables de operar el Proyecto	11
4.2.1	Personal de la Dirección de Planeación y Evaluación del INEA	11
4.2.2	Integrantes del Instituto Estatal	11
4.3.	Unidad de Aseguramiento de la Calidad	11
5	Método	14
5.1.	Objetivos del Proyecto	15
5.2.	Procesos que considera el Proyecto	15
5.3.	Ámbitos de operación del Proyecto	16
5.4.	Líneas de Acción del Proyecto	17

5.4.1	Tipo de Líneas de Acción _____	17
5.4.2	Fases de operación de las Líneas de Acción _____	18
5.5.	Implicaciones operativas del Proyecto _____	18
5.5.1	Adecuación del Proyecto o sus materiales al contexto estatal _____	18
5.5.2	Definición de normatividad estatal y elaboración de materiales de difusión a educandos y figuras operativas _____	19
5.5.3	Difusión de la normatividad, procedimientos y criterios de asignación y entrega de gratificaciones _____	19
5.5.4	Credencialización de educandos y figuras operativas _____	20
5.5.5	Vinculación con las figuras operativas _____	20
5.5.6	Difusión del Proyecto _____	20
5.6.	Metas _____	23
5.6.1	Por Línea de Acción _____	23
5.6.2	Por Implicación Operativa _____	23
5.7.	Sistema Documental del Proyecto _____	23
5.7.1	Clasificación de los materiales del Sistema Documental del Proyecto _____	24
5.7.2	Distribución, resguardo y actualización de los materiales _____	26
5.7.3	Documentos que permiten operar una Línea de Acción _____	27
5.8.	Entrega de información a la DPE _____	27
5.9.	Evaluación del Proyecto por la DPE _____	28
6	Referencias _____	30
7	Registros _____	32

1 DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO

1.1. Resumen

Aquí se presentan los elementos básicos para la implantación y operación del Proyecto Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Inscripción, Acreditación y Certificación de la Educación Básica para Adultos¹. El cual es un mecanismo de apoyo de la Dirección de Planeación y Evaluación del INEA² e Institutos Estatales de Educación para Adultos³, para asegurar el cumplimiento de las normas, criterios, procedimientos y lineamientos relacionados con la inscripción, acreditación y certificación de estudios, así como con la conformación de círculos de estudio / puntos de encuentro y la entrega de gratificaciones a las figuras operativas que participan en la atención educativa; elementos que favorecen la confiabilidad de los resultados que se reportan a las autoridades educativas tanto estatales como federales.

1.2. Objetivos

- Establecer los elementos básicos del Proyecto para facilitar su implantación y operación.
- Dar a conocer el marco contextual bajo el cual operan los materiales que conforman el Proyecto.

¹ En este Documento se utilizan indistintamente los términos Proyecto Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Educación Básica para Adultos, Proyecto Aseguramiento de la Calidad y Proyecto.

² Cuando se hace mención de la Dirección de Planeación y Evaluación del INEA, DPE o Dirección de Planeación nos referimos a la misma Área.

³ A partir de este punto cuando se habla de Instituto Estatal (IEEA), deberá entenderse que nos referimos también a las Delegaciones del INEA en los casos en que éstas existan.

1.3. Alcance

- En los Institutos Estatales:

Director General⁴ del IEEA, Coordinadores Regionales, Titulares Estatales de Administración, Planeación, Servicios Educativos, Operación, Informática y Acreditación, Coordinadores de Zona e integrantes de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad⁵.

- En la Dirección de Planeación y Evaluación del INEA:

Personal de la Coordinación de Asesores a Institutos Estatales y Delegaciones del INEA (CA) que participan en este Proyecto.

1.4. Fecha de publicación

Esta versión del Documento Rector fue elaborada el 14 de enero del 2002 y sustituye la que está en operación desde octubre del 2001(cuyo código de referencia es DRPYAC-CA-AC).

Entra en vigor el 21 del mismo mes.

⁴ Al igual que con las delegaciones a partir de este punto cuando se cite a Directores Generales (o Titulares) del IEEA, nos referimos implícitamente a los Delegados del INEA.

⁵ A partir de este punto se utiliza términos Unidad de Aseguramiento de la Calidad, UAC o Unidad de Aseguramiento con la misma acepción. Para mayor información sobre las características y funciones de la UAC, se puede consultar el Documento de Apoyo "Unidad de Aseguramiento de la Calidad", cuya referencia es DAPYAC-DPE-01.

2 TERMINOLOGÍA

Los conceptos básicos del Proyecto se establecen a partir de las normas y procedimientos que el INEA define para orientar la operación de los servicios educativos, las políticas que determinan los IEEA y la norma ISO 9000:2000².

A continuación se detallan los principales conceptos:

2.1. Relacionada con calidad

- **Aseguramiento de la calidad:** Conjunto de actividades orientadas a ofrecer confianza a las autoridades educativas y sociedad en general de que se cumplen las normas, criterios y procedimientos vinculados con:

La inscripción, acreditación y certificación de estudios de la educación básica para adultos.

La conformación y operación de círculos de estudio y puntos de encuentro.

La asignación y entrega de gratificaciones a las figuras operativas.

- **Calidad:** Grado en que las actividades del personal responsable de operar los procesos que revisa el Proyecto cumplen con los requisitos establecidos en las normas, criterios, procedimientos o políticas vigentes.
- **Requisito:** Normas, procedimientos, lineamientos y políticas establecidas por el INEA e IEEA para la adecuada operación de los servicios que busca asegurar el Proyecto.
- **No conformidad:** Incumplimiento de uno de los requisitos establecidos en los procesos que busca asegurar el Proyecto.

² Para facilitar el conocimiento de la Norma ISO 9000: 2000, el Entes Nacional debe proporcionar información al Responsable de la UAC de manera permanente.

- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Identifica alcance, clarifica objetivos, describe las interfases de las áreas, identifica responsabilidades, refiere otros documentos requeridos y especifica registros a ser mantenidos.
- **Competencia:** Habilidad demostrada por los integrantes de la UAC para aplicar conocimientos y aptitudes relacionadas con la aplicación de las Líneas de Acción del Proyecto.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se cumplen los requisitos específicos de la normatividad, criterios y procedimientos relacionados con los procesos considerados en el Proyecto.
- **Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se cumplen los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista vinculados con los procesos que revisa el Proyecto.
- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad del cumplimiento de una actividad o de un proceso, que en este caso, son consignados en formatos diseñados ex profeso (minutas de reuniones, guías de verificación, etc.).
- **Medida preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) que puede(n) provocar un no cumplimiento de la normatividad, criterio o procedimiento vinculados con el Proyecto.
- **Medida correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) que está(n) generando un no cumplimiento de la normatividad, criterio o procedimiento relacionados con el Proyecto.
- **Mejora continua:** Acción tomada para aumentar la capacidad del IEEA para cumplir con mayor calidad los requisitos establecidos en la normatividad y procedimientos vinculados con el Proyecto.

2.2 Relacionada con la operación de los servicios de educación para adultos

- **Educando:** Persona de 15 años o más de edad que no sabe leer o escribir, o que por algún motivo no inició o concluyó su educación básica y que actualmente está siendo atendida por el INEA o IEEA.

- **Educando que concluye nivel:** Educando que acredita todos los módulos del modelo educativo en el que se encuentra inscrito.
- **Círculo de estudio:** Espacio físico proporcionado por la Sociedad donde se reúnen un grupo de educandos para recibir orientación por parte de un asesor; cuando el adulto se siente suficientemente preparado presenta los exámenes.
- **Punto de encuentro:** Lugar de reunión fácilmente identificable por la población (escuelas, parroquias, casa ejidales, etc.), donde se concentran asesores y educandos que se organizan en círculos de estudio y se les proporciona un servicio educativo integral.
- **Figuras operativas⁷:** Personal institucional y solidario que apoya la operación de los servicios educativos. En el caso del Proyecto sólo se hace mención de las solidarias; mismas que a continuación se detallan:

Asesor: Persona que apoya y conduce los procesos de reflexión y aprendizaje de los usuarios, así como la búsqueda de alternativas respecto a la práctica concreta que desarrolla. Su función es motivar a los educandos, promover, facilitar y coordinar el trabajo de un círculo de estudios. Es capacitado para resolver dudas de carácter temático, curricular o administrativo.

⁷ En algunas entidades operan los Promotores (cuya función primordial es fomentar la incorporación de educandos y asesores a un círculo de estudios, así como a apoyar a los técnicos docentes en la difusión de los servicios) y los Coordinadores de Aplicación (su responsabilidad es coordinar a un grupo de aplicadores durante un evento de aplicación de exámenes).

Responsable de Punto de Encuentro: Persona que tiene a su cargo o es propietaria de espacios físicos adecuados, con autoridad para disponerlos en el desarrollo de la educación para los adultos; organizando la atención de los educandos.

Aplicador de Exámenes: Personal solidario que presta sus servicios a una Coordinación de Zona para realizar la aplicación de exámenes a los educandos.

- **Gratificación:** Apoyo económico que reciben algunas figuras operativas por la labor que desarrollan respecto de la operación de los servicios de educación para adultos (el monto y criterio deben estar considerados en la Estrategia de Operación del IEEA).
- **Sede de aplicación:** Espacio físico autorizado por la Coordinación de Zona para llevar a cabo la aplicación de exámenes a los educandos.

2.3. Vinculada con la operación del Proyecto

- **Implicaciones operativas:** Conjunto de actividades complementarias a la operación regular del Instituto Estatal, para facilitar la operación de los servicios educativos y del Proyecto (definición de sus reglas de operación, establecimiento de su sistema de asignación y entrega de gratificaciones, capacitación de personal institucional y figuras operativas sobre sus derechos y obligaciones respecto de las normas del Área de acreditación, la difusión del Proyecto y la vinculación de las figuras solidarias con el Patronato).
- **Reuniones de trabajo:** Sesiones de trabajo donde la UAC convoca a personal de las áreas estatales para definir las acciones que se derivan de las implicaciones operativas del Proyecto.

- **Reuniones de realimentación:** Sesiones de trabajo donde se analizan las causas que provocan un no cumplimiento de la normatividad, criterio, procedimiento o política, para definir medidas preventivas, correctivas o de mejora. En ellas participan Coordinadores Regionales, Coordinadores de Zona, Responsables de Áreas Estatales, Responsable de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad y el Titular del Instituto Estatal (en algunos casos también asiste personal de la DPE).
- **Línea de acción:** conjunto de estrategias que permite desarrollar las acciones de verificación y validación de los procesos considerados en el Proyecto, la definición de medidas para enfrentar la problemática o mejorar los resultados, así como el seguimiento de las mismas. El Proyecto incluye las siguientes Líneas de Acción:
 - Verificación de eventos de aplicación de exámenes – Validación de procesos en las coordinaciones de zona.
 - Entrega de certificados de nivel.
 - Verificación de círculos de estudio y puntos de encuentro.
 - Verificación de la asignación y entrega de gratificaciones a las figuras operativas.
- **Unidad de Aseguramiento de la Calidad:** Área creada expresamente por el Director del Instituto Estatal para operar el Proyecto, la cual está integrada por:
 - **Responsable de la UAC:** Persona nombrada por el titular del IEEA para coordinar la operación del Proyecto.
 - **Verificador:** Integrante de la UAC que se encarga de operar las líneas de acción del Proyecto.
 - **Verificadores de Apoyo:** Personal de áreas diferentes a la UAC que ocasionalmente participa en las acciones del Proyecto; su asignación debe ser autorizada por el Director General del IEEA y la UAC los debe capacitar.
- **Procedimiento obligatorio:** Procedimiento que debe aplicar la Unidad de Aseguramiento de la Calidad para llevar a cabo actividades obligatorias del Proyecto.
- **Programa de trabajo:** Procedimiento obligatorio que permite sistematizar las acciones que desarrollarán para atender las Implicaciones Operativas y las Líneas de Acción del Proyecto; detallando tiempos y responsables de su ejecución.

- **Informe trimestral:** Procedimiento obligatorio que permite sistematizar la información correspondiente a un periodo de tres meses sobre las actividades programadas y los logros alcanzados.
- **Coordinación de Asesores a Institutos Estatales y Delegaciones del INEA de la DPE (CADPE):** Área designada por el Titular de la Dirección de Planeación y Evaluación, para asesorar a los Institutos Estatales en el diseño, implantación y evaluación del Proyecto. El personal de esta Coordinación que participa en el Proyecto es:
 - Enlace Nacional de la DPE²** Persona nombrada por el Director de Planeación y Evaluación del INEA para fungir como coordinador entre la DPE y el IEEA para la implantación, operación y evaluación del Proyecto en una entidad federativa.
 - Responsable del Sistema de Información del Proyecto en la DPE:** Persona nombrada por el Director de Planeación y Evaluación del INEA para concentrar la información que los Enlaces Nacionales del Proyecto recuperan sobre la operación del mismo (programas de trabajo, informes trimestrales, notas informativas, etc.).
 - Responsable Nacional:** Persona nombrada por el Director de Planeación y Evaluación del INEA para coordinar el diseño, operación y evaluación del Proyecto.
- **Sistema Documental del Proyecto:** Conjunto de documentos que permiten conocer y operar el Proyecto en un Instituto Estatal.

Es importante destacar que en los diferentes documentos del Proyecto esta Terminología se adecua a las características específicas del tema y, en algunas ocasiones, se puede complementar.

² En la documentación del Proyecto se usan con el mismo significado los términos Enlace Nacional de la DPE, Enlace Nacional y Enlace.

3 RESPONSABLES DEL DOCUMENTO

La distribución de este documento al Titular del IEEA y Responsables de las Áreas Estatales y de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, es responsabilidad del Enlace Nacional que el Director de Planeación y Evaluación del INEA designa para cada entidad federativa; quien de acuerdo con el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos de la Coordinación de Asesores a Institutos Estatales y Delegaciones del INEA debe entregar ejemplares controlados de este Documento, así como dos discos compactos con el archivo electrónico correspondiente⁹.

En el Instituto Estatal el Responsable de la UAC, es quien se encarga de la adecuación del Documento Rector, así como de la distribución y resguardo del mismo¹⁰.

⁹ En el disco compacto se encuentran cuatro materiales: Documento Rector del Proyecto (DRPYAC-CADPE), Documento Ejecutivo del Proyecto (DEPYAC-CADPE-01), Documento de Apoyo Unidad de Aseguramiento de la Calidad (UAC) (DAPYAC-CADPE-01) y Procedimiento para la Adecuación y Autorización de Documentos Estatales del Proyecto Aseguramiento de la Calidad (PRObPYAC-CADPE-01).

¹⁰ Estas tareas las debe hacer de acuerdo con los criterios establecidos en el punto de Sistema Documental de este Documento Rector (DRPYAC-CADPE).

4 USUARIOS Y RESPONSABLES DEL PROYECTO

4.1. Usuarios del Proyecto

Los beneficiarios (usuarios) del Proyecto son los Coordinadores de Zona, Titulares de las Áreas Estatales y el propio Director General del Instituto Estatal; quienes reciben los siguientes beneficios:

- **Coordinador de Zona:**

Identifica, junto con los integrantes de la UAC y su personal, los procesos (o la parte de ellos) que no se están cumpliendo conforme lo establecen las normas, criterios, procedimientos o políticas definidas por el INEA e Instituto Estatal. Asimismo, el método de trabajo de las Líneas de Acción le permite definir medidas preventivas, correctivas o de mejora; aspecto que garantiza que los integrantes de la Coordinación compartan la responsabilidad de su instrumentación.

- **Áreas Estatales:**

Les ayuda a ubicar los procesos a fortalecer para evitar que se presenten no cumplimiento a la normatividad, pero sobre todo los obliga a revisar de manera permanente sus sistemas de capacitación, a actualizar de manera constante sus sistemas y procedimientos operativos, así como mantener el flujo de información de las disposiciones normativas y operativas al personal institucional y operativo; es decir, los obliga a estar en una mejora continua constante.

- **Titular del IEEA:**

Le garantiza la certeza de la información estadística que reporta a las autoridades educativas federales y estatales, así como la *Mejora Continua de los Procesos*.

4.2. Responsables de operar el Proyecto

El contenido y materiales del Proyecto se definen conjuntamente entre la DPE e IEEA; la operación es responsabilidad de los Institutos Estatales (a través de su UAC) y la DPE los apoya, asesora y evalúa por medio de su Coordinación de Asesores a Institutos Estatales y Delegaciones del INEA.

4.2.1 Personal de la Dirección de Planeación y Evaluación del INEA

El Director de la DPE de acuerdo con los informes de la UAC, así como del análisis del SASA y evaluaciones trimestrales del POA que remiten las áreas de Planeación Estatal, puede proponer al Director General del Instituto Estatal, vía oficio, la pertinencia de desarrollar directamente una o varias Líneas de Acción.

Por su parte, el Director General del Instituto Estatal puede solicitar al Titular de la DPE la aplicación de una, varias o todas las Línea de Acción, como apoyo a las actividades que realiza su Unidad de Aseguramiento.

4.2.2 Integrantes del Instituto Estatal

En el Instituto Estatal el Área responsable de operar las líneas de acción del Proyecto es la UAC, sólo en los casos en que está definido en los documentos de Lineamientos, previa autorización del Director General del IEEA y capacitación por la Unidad de Aseguramiento, pueden participar Verificadores de Apoyo.

4.3. Unidad de Aseguramiento de la Calidad

El Proyecto opera en los IEEA a través de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, misma que tiene la siguiente estructura:

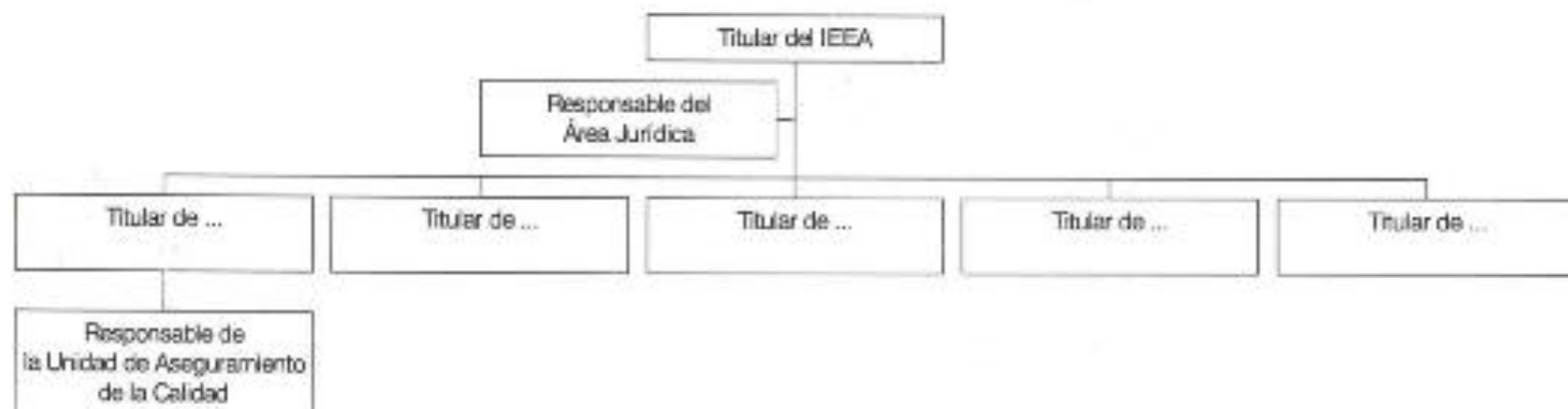


La UAC se adscribe donde el Director General del IEEA determine. A continuación se presentan dos opciones:

- Depende directamente del Titular del IEEA.



- Bajo la Coordinación de un Área en particular



Para facilitar el control de la operación se recomienda que el número de figuras de una Unidad de Aseguramiento de la Calidad sea de 8 (El Responsable, 6 Verificadores y una Secretaria); con los cuales se podrán cubrir al mismo tiempo tres coordinaciones de zona.

Con la participación de los Verificadores de Apoyo se pueden cubrir, de manera simultánea, más coordinaciones de zona; tantas como la operación del Instituto Estatal lo requiera.

5 MÉTODO

Para determinar los lineamientos y estrategias que permitan operar las líneas de acción del Proyecto, se toman en cuenta las siguientes consideraciones:

- La Normatividad que regula la inscripción, acreditación y certificación de estudios la emite el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, a través de su Dirección de Acreditación y Sistemas.
- Los criterios operativos para el establecimiento de círculos de estudio y puntos de encuentro, así como para la definición de las gratificaciones a las figuras operativas se definen de manera conjunta entre el INEA e IEEA.
- La educación básica para adultos se ofrece con el Modelo Pedagógico de Educación Primaria para Adultos (MPEPA), Educación Secundaria para Adultos (SECAB) y Modelo de Educación para la Vida (MEV).
- La acreditación de conocimientos se da por medio de la acreditación de exámenes finales, para lo cual previamente el educando debe haber cumplido los requisitos de inscripción y haber solicitado el examen en cuestión.
- La emisión de certificados de estudios debe estar respaldada por un proceso de acreditación confiable.
- El procedimiento de aplicación de exámenes apegado a la normatividad garantiza a los usuarios y sociedad en general la transparencia de los servicios educativos que brindan los Institutos Estatales.
- Para participar como aplicador de exámenes, asesor o responsable de punto de encuentro, deben haber cubierto los requisitos establecidos en la normatividad de acreditación, así como las políticas que sobre este punto tiene definidas el IEEA; por lo que su expediente debe estar debidamente integrado y su registro correcto en el SASA.
- La asignación de gratificaciones a asesores y responsables de puntos de encuentro se hace de acuerdo con los exámenes que acreditan y certificados que reciben los educandos que están asignados en el SASA a sus círculos de estudio y punto de encuentro respectivamente.

- La asignación de gratificaciones a los aplicadores de exámenes se hace de acuerdo con los eventos de aplicación que les sean asignados.

5.1. Objetivos del Proyecto

- Asegurar la calidad en el cumplimiento de las normas y procedimientos de inscripción, acreditación y certificación de la educación básica para adultos, así como de los criterios establecidos para la conformación de círculos de estudio / puntos de encuentro y de la asignación / entrega de gratificaciones a figuras operativas.
- Detectar posibles desviaciones en su ejecución.
- Proponer medidas preventivas, correctivas y de mejora continua.

5.2. Procesos que considera el Proyecto

- Inscripción, acreditación y certificación de la educación básica para adultos.
- Creación y operación de los círculos de estudio y puntos de encuentro.
- Asignación y entrega de gratificaciones a las figuras operativas.

A continuación se detallan los mismos; presentando sus documentos soporte:

Tabla 1
Procesos, Normas y Procedimientos Considerados en el Proyecto

Proceso	Código	Documentos Procedimientos / Manuales / Guías
Inscripción de Educación Primaria y Secundaria para Adultos.	Normas de Inscripción de Educación Básica para Adultos ¹⁷ Normas 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11 y 13. MEV 1, 2, 3 y 4	Procedimientos de Inscripción de Educación Primaria y Secundaria para Adultos. I.1 Inscripción I.2 Registro del educando en SASA Otros Procedimientos IV. 7 Alta de figuras operativas.
Acreditación de Educación Primaria y Secundaria para Adultos.	Normas de Acreditación de Educación Básica para Adultos Normas 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13 y 15 MEV 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12 y 13	Procedimientos de Acreditación de Educación Primaria y Secundaria para Adultos. II.1 Aplicación de examen diagnóstico II.2 Apertura de sedes permanentes II.3 Programación de exámenes y sedes II.6 Aplicación de exámenes con programación II.7 Aplicación de exámenes sin programación II.8 Calificación de exámenes Otros Procedimientos IV.1 Proceso administrativo en caso de extravío, sustracción o mal uso de la documentación relativa a la acreditación de conocimientos o certificación de estudios Manual operativo para la aplicación de exámenes Guía para la aplicación de exámenes.
Certificación de Educación Primaria y Secundaria para Adultos.	Normas de Certificación de Educación Básica para Adultos. Normas 1, 2, 3, 8, 12 y 13 MEV 1, 2, 3 y 4	Procedimientos de Certificación de Educación Primaria y Secundaria para Adultos. III.1 Emisión de certificado de terminación de estudios III.3 Entrega de certificados de terminación de estudios o certificación de estudios.
Asignación y Entrega de Gratificaciones a las Fig. Operativas	Criterios de asignación y entrega de gratificaciones.	Documento de Sistema de Asignación y Entrega de Gratificaciones a las Figuras Operativas elaborado por el Instituto Estatal de Educación para Adultos.
Integración de círculos de estudio y puntos de encuentro.	Criterios para la integración de CE / PE y registro en el SASA.	Documentos elaborados por el Instituto Estatal y el SASA.

5.3. Ámbitos de operación del Proyecto

Las acciones del Proyecto se desarrollan en los siguientes ámbitos:

¹⁷ Las normas de acreditación consideradas en este documento, son las emitidas en octubre del 2000; una vez que sea publicada la nueva versión tanto de normas como de los procedimientos, se harán los ajustes correspondientes.

- Domicilio de los educandos.
- Círculos de estudio / Puntos de encuentro.
- Sedes de aplicación de exámenes.
- Coordinaciones de Zona.

5.4. Líneas de Acción del Proyecto

5.4.1 Tipo de Líneas de Acción

Tabla 2
Líneas de Acción del Proyecto

Línea de Acción	Descripción
Eventos de aplicación de exámenes / Validación de procesos en la Coordinación de Zona.	Identifica los no cumplimiento a la normatividad en la aplicación de exámenes y valida los procesos de inscripción de educandos (alta de aplicadores de exámenes), programación de sedes y calificación de hojas de respuestas.
Entrega de certificados a educandos	Tiene como propósito asegurar de que el educando que va a recibir (o ya recibió) un certificado de estudios haya vivido el proceso de atención y acreditación conforme lo señala la normatividad.
Existencia de círculos de estudio y puntos de encuentro.	A través de ella se identifica si los círculos de estudio y puntos de encuentro que se encuentran registrados en el SADA, cubren los requisitos que para su conformación se han establecido.
Asignación y entrega de gratificaciones.	Busca asegurar el cumplimiento de los criterios y procedimientos definidos para la asignación y entrega de gratificaciones a figuras operativas.

Estas Líneas se caracterizan por:

- No son secuenciales.
- Se aplican a partir de los criterios establecidos en su Documento de Lineamientos.
- Pueden operar simultáneamente en una Coordinación de Zona o en varias zonas.
- Cuando es necesario se aplican con la participación de otras áreas estatales que nombre el Director General del IEAA.
- Se complementan con los Procedimientos Obligatorios y Documentos de Apoyo del Proyecto.

5.4.2 Fases de operación de las Líneas de Acción

Todas las Líneas operan en tres fases:

- Verificación / Validación.

Primero se recupera evidencia objetiva del cumplimiento o no de la normatividad, criterios, procedimientos o políticas de los procesos considerados en el Proyecto; misma que se consigna en los formatos de registro que cada una de las líneas de acción tiene para tal fin.

- Realimentación.

Una vez sistematizada la información obtenida en la fase de verificación, el Responsable de la Unidad de Aseguramiento, previa autorización del Director General del Instituto Estatal, convoca a los titulares de las áreas y coordinadores de zona a una Reunión de Realimentación para analizar las causas que provocan los no cumplimientos detectados para definir medidas preventivas, correctivas o de mejora; los resultados de esta reunión se consignan en una Minuta.

- Seguimiento

La UAC regresa a la Coordinación de Zona para verificar nuevamente el proceso que fue motivo de la definición de medidas preventivas, correctivas o de mejora (situación que no impide que al mismo tiempo se ponga en práctica otra línea de acción). Asimismo, verifica si las acciones instrumentadas fueron realizadas y tuvieron el impacto esperado.

5.5. Implicaciones operativas del Proyecto

Para garantizar la adecuada operación del Proyecto se requiere que el IEEA desarrolle una serie de acciones relacionadas tanto con el Proyecto como con los procesos sujetos de verificación; mismas que a continuación se detallan:

5.5.1 Adecuación del Proyecto o sus materiales al contexto estatal

Si el Titular del IEEA decide adecuar alguno de los procesos o materiales del Sistema Documental Proyecto, debe seguir el Procedimiento para la Adecuación y Autorización de Documentos Estatales del Proyecto Aseguramiento de la Calidad PROSPYAC-CAQPE-01.

5.5.2 Definición de normatividad estatal y elaboración de materiales de difusión a educandos y figuras operativas

- Definir las reglas de operación de su Sistema de Asignación y Entrega de Gratificaciones a las Figuras Operativas, así como para la conformación de círculos de estudio y puntos de encuentro. Si es necesario que se incorpore una política estatal a las normas y procedimientos de inscripción, acreditación y certificación que emite el INEA, el Titular del IEEA debe solicitar la autorización correspondiente a la Dirección de Acreditación y Sistemas del INEA.
- Elaboración de trípticos sobre los derechos y obligaciones de los educandos respecto de los procesos de inscripción, presentación de exámenes y entrega de certificados. Asimismo, se deben diseñar trípticos dirigidos a las figuras operativas sobre sus derechos y obligaciones respecto de los procesos antes mencionados y la entrega de gratificaciones.

5.5.3 Difusión de la normatividad, procedimientos y criterios de asignación y entrega de gratificaciones

- Las áreas de Servicios Educativos y Acreditación del IEEA deben definir y operar su Sistema de Capacitación para todo el personal institucional y las figuras operativas de las coordinaciones de zona sobre:

Las normas y procedimientos de acreditación.

Criterios de creación de círculos de estudio y puntos de encuentro (particularmente sobre las funciones de los responsables de puntos de encuentro).

Criterios de asignación y entrega de gratificaciones a las figuras operativas.

- Planeación Estatal, coordinado con la UAC y el Área de Administración deben enviar a las coordinaciones los trípticos que fueron elaborados para los educandos, aplicadores, asesores y responsables del punto de encuentro.
- Con la información recibida en la capacitación estatal y los trípticos antes mencionados, el personal de las coordinaciones de zona debe capacitar a sus figuras operativas (aplicadores de exámenes, asesores y responsables de puntos de encuentro).

5.5.4 Credencialización de educandos y figuras operativas

- Para garantizar que los educandos puedan realizar los diferentes trámites relacionados con la presentación de exámenes y entrega de certificados, las Coordinaciones de Zona deben emitirles su credencial. Se recomienda que este proceso, si es que no se ha llevado a cabo, inicie con los adultos de nuevo ingreso, continúe con los que están a punto de concluir su nivel y finalmente con los demás educandos activos en el SASA.
- Las Coordinaciones de Zona, previo acuerdo entre el IEEA y Patronato de Fomento Educativo en el estado, deben otorgar su credencial a las figuras operativas (asesores, responsables de puntos de encuentro y sobre todo a los aplicadores).

5.5.5 Vinculación con las figuras operativas

- Para facilitar la participación y entrega de gratificaciones a las figuras operativas, el IEEA debe suscribir un Convenio de Colaboración con el Patronato; quien a su vez debe establecer uno con las figuras operativas solidarias donde se establezcan los derechos y obligaciones de ambas partes en la prestación de los servicios a los adultos en atención.
- Los expedientes de las figuras operativas deben estar debidamente integrados y su registro en SASA ser correcto; procesos que deben garantizar las coordinaciones de zona a través de su Responsable de Acreditación.
- Previa capacitación de Servicios Educativos y Acreditación Estatal, el Responsable de Acreditación de la Zona debe capacitar a los aplicadores y con base a los resultados actualizar el banco de aplicadores en el SASA. Para este punto es importante solicitar el apoyo a la Dirección de Acreditación y Sistemas.

5.5.6 Difusión del Proyecto

La socialización del Proyecto a los Titulares de las Áreas Estatales y Coordinadores de Zona es fundamental para establecer los compromisos, por escrito (en una minuta), que asumen las partes en la aplicación de las Líneas de Acción. Para ello, el personal de la Unidad de Aseguramiento debe presentar en una reunión de trabajo las características generales del mismo, así como la forma en cómo se aplican las líneas de acción y sobre todo la forma en cómo ellos participan; para lo cual debe utilizar el Documento Ejecutivo del Proyecto que fue diseñado para tal fin (DEPYAC-CADPE-01).

Como producto de la reunión, las diferentes áreas involucradas deben asumir los siguientes compromisos:

- Director General del Instituto

Apoyar con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la operación del Proyecto.

Participar en las reuniones de realimentación donde se analicen los resultados de las verificaciones.

Informar a la Dirección de Acreditación y Sistemas, así como a la DPE del INEA, los casos que tengan implicaciones sobre el ejercicio de los recursos y logros de acreditación-certificación.

- Por parte de los Coordinadores de Zona:

Difundir, en una reunión de trabajo, a todo el personal la forma en cómo se aplican las líneas de acción, entregándoles un ejemplar del Documento Ejecutivo antes mencionado. Como producto de la reunión deben elaborar una minuta donde se comprometen a participar en el proceso de verificación. Si como una de las conclusiones del evento el equipo zonal hace propuestas de ajustes o adiciones al Proyecto; también deben anotarse en la minuta, mismas que se revisan por el Responsable de la UAC con su Enlace Nacional para decidir la pertinencia de dichos cambios.

Mantener bajo resguardo:

En su Área de Acreditación, las solicitudes de exámenes y hojas de respuestas de las sedes que aplicaron durante el mes que se va a gratificar, así como las correspondientes a las dos etapas previas.

Las relaciones de UCN cuyo certificado fue tramitado y/o entregado en los dos últimos meses.

Copia de las relaciones de gratificaciones (solicitadas y/o cubiertas) de los dos últimos meses en cuestión.

Facilitar los expedientes de las figuras operativas sujetos a verificación y de los educandos que acreditaron módulos (soporte de la gratificación).

Garantizar la participación de los técnicos docentes en las acciones de verificación.

- Por parte de los Responsables de la Verificación.

Dejar una copia al Coordinador de Zona de los formatos de verificación utilizados, para que proceda a la definición de medidas preventivas o correctivas de manera inmediata.

Elaborar el informe correspondiente para el Titular del Instituto y Responsables de las Áreas Estatales.

Convocar, previa autorización del Director General del Instituto Estatal, a las áreas involucradas a una Reunión de Realimentación para definir medidas preventivas, correctivas o de mejora que le ayuden al Instituto a asegurar el cumplimiento de los procesos considerados en el Proyecto.

- Compromisos de las áreas estatales.

Analizar los formatos de verificación e informes proporcionados por la UAC.

Participar en las reuniones de realimentación.

Hacer los ajustes a sus procedimientos, cuando así se acuerde en las reuniones de realimentación, o en su caso solicitar a las instancias nacionales la autorización correspondiente.

Socializar los nuevos procedimientos, en los casos en que se hayan actualizado como producto de las acciones de mejora continua.

- Compromisos de la Dirección de Planeación y Evaluación del INEA.

Realimentar al Instituto Estatal sobre el contenido del Informe Trimestral y minutas.

Informar a las instancias centrales del INEA los resultados de la verificación, con el propósito de darles elementos para la actualización de criterios normativos que tengan que ver con dicho objetivo.

Incorporar los resultados a los informes que el INEA entrega a las instancias coordinadoras.

5.6. Metas

Durante el periodo febrero-diciembre del 2002 el Proyecto debe cubrir mínimamente las siguientes metas:

5.6.1 Por Línea de Acción

- Verificar 462 series de aplicación de exámenes.
- Verificar 770 puntos de encuentro y/o círculos de estudio.
- Entregar 1115 certificados al mismo número de educandos que concluyan nivel en ese periodo.
- Validar procesos en tres coordinaciones por mes.

5.6.2 Por Implicación Operativa

- Adecuación del Proyecto: contar con el paquete básico adecuado (Documento Revisor, Documentos de Apoyo, Procedimientos Obligatorios, Documentos de Lineamientos, Documentos Ejecutivos, Instrucciones de Trabajo y Registros).
- Definición de la normatividad estatal: Criterios de acreditación, lineamientos para la conformación de círculos de estudio y puntos de encuentro, así como para la asignación y entrega de calificaciones. Asimismo, elaborar trípticos para educandos (3), asesores (1), responsables de puntos de encuentro (1) y aplicadores de exámenes.
- Difusión de la normatividad: Capacitar al 100% de las figuras institucionales y operativas.
- Credencialización de educandos (fundamentalmente los de nuevo ingreso) y figuras operativas (100%).
- Difusión del Proyecto: Dar a conocer al 100%

5.7. Sistema Documental del Proyecto

Los documentos que integran el Sistema Documental del Proyecto son:

- **Documento Rector:** Establece los elementos básicos del Proyecto para facilitar su implantación. Asimismo, contiene el marco de referencia con el cual deben utilizarse los materiales que se utilizan durante la operación de las Líneas de Acción.
- **Lineamientos para la aplicación de una Línea de Acción:** Describe la forma de operación de cada una de las Líneas de Acción del Proyecto. Sus planteamientos se complementan con: Los documentos ejecutivos, procedimientos obligatorios del Proyecto, documentos de apoyo, así como por las instrucciones de trabajo y registros de cada Línea. A este paquete se le denomina Módulo.
- **Documentos Ejecutivos:** Contienen el resumen y elementos más importantes del Documento Rector, así como de las Líneas de Acción del Proyecto; se utilizan para la presentación de los documentos centrales (Rector y Lineamientos) tanto a los Integrantes de la UAC como del Instituto Estatal.
- **Procedimientos Obligatorios:** Describen los procedimientos que necesariamente deben cumplirse en la operación de cualquier Línea de Acción.
- **Documentos de Apoyo:** Proporcionan información complementaria al titular del IEEA e integrantes de la UAC para la correcta aplicación de sus funciones y desarrollo del Proyecto.
- **Instrucciones de Trabajo:** Contienen detalles finos que debe conocer la gente que hace directamente la actividad. Deben estar visibles en el área de trabajo asignada para tal fin.
- **Registro (s):** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, por ejemplo: Guías de verificación de Eventos de Aplicación de Exámenes y Minutas de Reuniones de Realimentación.
- **Otros Documentos:** Documentos que proporcionan información adicional sobre la operación de la UAC que no pueden ser clasificados en las otras categorías; ejemplos de ello son: información que se proporciona a las áreas estatales y/o de la DPE para la integración del POA, notas informativas para los titulares del IEEA y la Dirección de Planeación, etc.

5.7.1 Clasificación de los materiales del Sistema Documental del Proyecto

Para facilitar la distribución y resguardo del Sistema Documental del Proyecto sus materiales se deben clasificar con base a:

- **Documento controlado**¹²: Documento que proporciona dirección sobre cómo proceder para la implantación, operación y evaluación del Proyecto, es indispensable que la gente que lo aplica tenga la versión actualizada, por lo que cada ejemplar debe ser controlado por el Responsable de la UAC.
- **Documento no controlado**: Documento del Proyecto que *no tiene relación directa con las funciones básicas de la UAC* y que puede ser de dominio público; por lo que no es obligatorio reemplazarlo al personal cuando sea modificado.
- **Documentos externos**: Son los relacionados con las implicaciones operativas del Proyecto cuyo conocimiento es obligatorio para los integrantes de la Unidad, su origen es de un Área diferente a la Dirección de Planeación y a la propia UAC. Ejemplos de ello, son la Normatividad y Procedimientos que emite la Dirección de Acreditación y Sistemas del INEA que impactan directamente en la concepción del Proyecto, las reglas de operación de la NEO y los criterios de gratificaciones a figuras operativas. Este tipo de documentos pueden o no considerarse como controlados.
- **Documento obsoleto**: Versión inmediata anterior a la vigente de un documento.

¹² Por Documento en el Proyecto se entiende información y su medio de soporte (el medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos).

5.7.2 Distribución, resguardo y actualización de los materiales

La distribución y resguardo¹² de los documentos del Proyecto son tareas del Responsable de la UAC. Para ello debe:

- Una vez que se haya autorizado la adecuación de un material del Sistema Documental encargarse de la reproducción.
Si es un documento que se considera controlado debe estar sellado y con número de copia correspondiente. De igual manera, debe recuperar la firma de recibido en una hoja de control. Si la versión se actualiza debe sustituirles el ejemplar entregado con el mismo número de copia en la versión actual.
Si se trata de un documento no controlado únicamente deberá recuperar la firma de recibido en una hoja de control.
- Debe conservar un ejemplar impreso del Documento, así como en un disco compacto la versión electrónica.
- Los originales de los documentos deben estar archivados en carpetas o fólderes debidamente identificados en un archivero, al cual el acceso debe estar controlado por el personal del UAC.
- Cada seis meses, como mínimo, debe revisar los materiales del Sistema Documental del Proyecto, con el propósito de asegurarse que responda a las necesidades de los usuarios del mismo. Este proceso de revisión se puede hacer cuando haya observaciones de las figuras institucionales u operativas que participan en la aplicación de las Líneas de Acción.

¹² Para facilitar la distribución y resguardo del Sistema Documental el Responsable de la UAC puede apoyarse en el procedimiento que utiliza la CA de la DPE para sus materiales. No obstante lo anterior, es recomendable que el IEEA elabore su Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos.

5.7.3 Documentos que permiten operar una Línea de Acción

Tabla 3
Documentos que permitan operar una Línea de Acción

Documento	Objetivo
Lineamientos	Establecer los criterios y procedimientos que los verificadores deberán seguir para hacer el ejercicio correspondiente. Dar a conocer los materiales que se utilizarán durante la verificación.
Documento Ejecutivo	Dar a conocer a todo el personal los elementos básicos de la línea de acción.
Instrucciones de Trabajo para la Verificación	Explicita las responsabilidades y actividades a realizar durante los diferentes tipos de verificación.
Procedimientos obligatorios	Dar a conocer las responsabilidades y actividades que se tienen que realizar para la definición de medidas preventivas, correctivas y de mejora, así como la elaboración de informes y minutos de reuniones de reorientación.
Documentos de Apoyo	Dar a conocer la clasificación de los no cumplimientos a la normatividad en los diferentes procesos que considera el Proyecto. Dar a conocer las funciones y competencias de las figuras que participan en la UAC.

5.8. Entrega de Información a la DPE

El Instituto Estatal, por medio de la UAC, debe enviar a la DPE los siguientes informes:

- Trimestral: donde registran los resultados obtenidos en las líneas de acción que se estén operando en el IEEA, así como las acciones que otras áreas hacen para apoyar el aseguramiento de la calidad. En este proceso debe utilizar el Procedimiento para Elaborar el Informe Trimestral a la DPE (PROEPIAC-CADPE-03).
- Informes Bimestrales para la Subdirección de Programación y Presupuesto de la DPE: En este caso se requirirá el Formato que emite la Subdirección de Programación y Presupuesto de la DPE, para recuperar información sobre las acciones de capacitación de figuras institucionales y operativas consideradas en el Convenio de Colaboración INEA – IEEA.
- Programa de Trabajo de la UAC: Donde se detallen el objetivo, lugar y fecha de realización de la actividad. Para ello, puede utilizar el Documento de Apoyo información que permitirá a la DPE hacer el seguimiento y evaluación del Proyecto; para lo cual se utiliza el Procedimiento Obligatorio "Programa de Trabajo de la UAC" (PROEPIAC-CADPE-04).

- Programa mensual de salidas de la UAC (incluyendo Verificadores de Apoyo): donde se detallan las sedes de aplicación de exámenes, coordinaciones de zona, puntos de encuentro, círculos de estudio y domicilios de educandos que se tiene previsto verificar en un mes en específico, para lo cual deben desarrollar las actividades consideradas en el Procedimiento PROB/PYAC-CADPE-04.

5.9. Evaluación del Proyecto por la DPE

El impacto del Proyecto será evaluado por la CADPE a través de la mejora constante de cada uno de los indicadores que a continuación se describen; de hecho el porcentaje de no cumplimientos a la normatividad que se detecten en febrero (o el primer mes en que se aplique una Línea de Acción), debe ser mejorado en un mínimo de 15% al siguiente bimestre, hasta finalizar el año 2002 con una eficiencia de 95%.

- Inscripción:
 - Educandos verificados debidamente inscritos.
 - Figuras operativas correctamente dados de alta en el SASA
- Acreditación:
 - No cancelación de exámenes ni sedes de aplicación de exámenes por incumplimientos a la normatividad.
 - Hojas de respuesta sin alteraciones y debidamente capturados.
 - Programación de sedes de aplicación y de aplicadores de exámenes de acuerdo con la normatividad.
- Certificación:
 - Certificados tramitados correctamente.
 - Certificados entregados sin observaciones.
- Gratificaciones:
 - Asignadas correctamente.

Entregadas correctamente.

- Existencia de círculos de estudio y puntos de encuentro:

Conformación correcta.

Registro de educandos y figuras operativas correcto.

6 REFERENCIAS

El Documento Rector del Proyecto está estrechamente relacionado con los demás materiales del Sistema de Documentación del Proyecto y con los documentos de la Norma ISO 9000: 2000; mismos que a continuación se detallan:

- Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y Vocabulario (ISO 9000:2000; COPANT/ISO 9000-2000; NMX-CC-9000-IMNC-2000). Editado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C., en enero del 2001.
- Documentos de Lineamientos¹⁴:
 - Verificación de eventos de aplicación de exámenes – Validación de Coordinaciones de Zona (LMPYAC-CADPE-01).
 - Entrega de certificados de nivel (LMPYAC-CADPE-02).
 - Verificación de círculos de estudio y puntos de encuentro (LMPYAC-CADPE-03).
 - Verificación de la asignación y entrega de gratificaciones a las figuras operativas (LMPYAC-CADPE-04).
- Documentos Ejecutivos:
 - Del Documento Rector (DEPYAC-CADPE-01)
 - De las Líneas de Acción (DEPYAC-CADPE-02).

¹⁴Todos los documentos de Lineamientos tienen incluidas instrucciones de trabajo y registro, cuyo código se encuentra detallado en el Apéndice de Referencias de dichos documentos.

- Documentos de Apoyo

Unidad de Aseguramiento de la Calidad (DAPYAC-CADPE-01).

No conformidades (DAPYAC-CADPE-02).

- Procedimientos Obligatorios¹⁵:

Adecuación y Autorización de Documentos Estatales del Proyecto (PROBRYAC-CADPE-01).

Reuniones de Realimentación (PROBRYAC-CADPE-02).

Elaboración del Informe Trimestral a la DPE (PROBRYAC-CADPE-03).

Procedimiento Obligatorio para Elaborar el Programa de Trabajo de la UAC (PROBRYAC-CADPE-04).

- Documentos Externos:

Normatividad y procedimientos emitidos por la Dirección de Acreditación y Sistema del INEA.

Reglas de operación e indicadores de evaluación y gestión del INEA para el año 2001.

Nueva Estrategia de Operación.

Glosario de términos. SASA 99.

Sistema de asignación y entrega de gratificaciones a figuras operativas.

¹⁵ Al igual que con los documentos de Lineamientos, los procedimientos obligatorios tienen registros, cuyos códigos se describen en el Apéndice de Referencias.

No aplica.

7 REGISTROS

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACION DE LOS ADULTOS
 COORDINACION DE ACCIONES Y METODOS ESTRAATEGIAS Y DESARROLLOS DEL MIA
 DOCUMENTO
 Documento Referencial para el Proyecto de aprendizaje de la Lengua
 2
 2011