



25/08/2021

EVALUACIÓN DE TIPO PROCESOS PARA EL
PROGRAMA EDUCACIÓN BÁSICA PARA ADULTOS
2020

INSTITUTO CHIHUAHUENSE DE EDUCACIÓN
PARA LOS ADULTOS



Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	6
Objetivo general y específicos de la evaluación.....	14
Confidencialidad de la información	15
TEMA I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.....	16
TEMA II. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.....	22
II.1 Descripción Macroproceso	22
II.2 Procesos para la producción de bienes y/o servicios	38
II.3 Análisis de los procesos	49
II.4 Valoración general de procesos del programa	63
TEMA III. VALORACIÓN DE ATRIBUTOS DE LOS PROCESOS	67
Atributos de los procesos	85
TEMA IV. SEGUIMIENTO A LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	88
1. Evaluaciones realizadas anteriormente	88
PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LA NORMATIVIDAD ESTATAL	90
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES CUELLOS DE BOTELLA Y BUENAS PRÁCTICAS.....	94
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS CON ENFOQUE SOCIAL.....	95
AVANCES DEL PROGRAMA EN EL EJERCICIO ACTUAL.....	96
CALIDAD Y SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LA EVALUACIÓN.....	100
HALLAZGOS POR TEMA METODOLÓGICO	102
ANÁLISIS FODA	105
RECOMENDACIONES	107
ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA RECOMENDADOS.....	109

ANEXOS	111
Anexo I. Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones	111
Anexo II. Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas	118
Anexo III. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa	124
Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa del Programa	128
Anexo V. Ficha de Identificación y Equivalencia de Procesos Evaluación de Procesos del Programa	129

GLOSARIO DE SIGLAS

APF	Administración Pública Federal
ASECH	Auditoría Superior del Estado de Chihuahua
CIDAP	Comisión Interna de Administración y Planeación
CONAC	Consejo Nacional de Armonización Contable
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
ICHEA	Instituto Chihuahuense de Educación para Adultos
IEEA	Instituciones Estatales de Educación para Adultos
INEA	Instituto Nacional de Educación para Adultos
LGCG	Ley General de Contabilidad Gubernamental
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MML	Metodología del Marco Lógico
ODS	Objetivos del Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PAE	Programa Anual de Evaluación
PbR	Presupuesto basado en Resultados
PED	Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021
PIDE	Plan Institucional de Desarrollo 2018-2024
PND	Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
POA	Programa Operativo Anual
Pp	Programa presupuestario
RAF	Registro Automatizado de Formación
RO	Reglas de Operación
SASA	Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación

SIF	Sistema de Información Financiera
SRFT	Sistema de Recursos Federales Transferidos
SH	Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua
TdR	Términos de Referencia
UTE	Unidad Técnica de Evaluación
URs	Unidades Responsables

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos, es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, pertenece al Gobierno del Estado de Chihuahua, se creó mediante decreto¹ No. 42, 171/99 II P.O. publicado en el periódico oficial, el día 26 de mayo de 1999, tendrá por objeto prestar los servicios de educación básica en el Estado de Chihuahua, los cuales comprenden la alfabetización, la educación primaria y secundaria así como la formación para el trabajo, para que todas las personas mayores de 15 años, que no saben leer ni escribir o que no han concluido su educación básica puedan hacerlo a través del Modelo de Educación para la Vida (MEVyT), el cual garantiza que jóvenes y adultos en rezago educativo puedan terminar su educación básica y de calidad, con una metodología diferente a la que aplica el sistema escolarizado, llevando este servicio a los lugares más recónditos del estado.

El ICHEA se encuentra presente en casi todos los municipios del estado contando con coordinaciones de zona, ubicadas en Ciudad Juárez, Chihuahua (incluidas las oficinas en los municipios de Ojinaga y Aldama), Nuevo Casas Grandes, Madera, Cuauhtémoc, Delicias (incluye la oficina en Meoqui), Camargo (incluye la oficina en Jiménez), Parral, Guachochi y Bocoyna, dichos módulos permiten atender a los educandos que deseen cursar su primaria y/o secundaria en los 60 de los 67 municipios del estado, los trabajos de campo son coordinados por Técnicos Docentes, quienes son responsables de integrar Unidades Operativas, las cuales son atendidas por personal solidario (voluntario), entre este personal se encuentran promotores, los cuales son responsables de incorporar adultos a la unidad operativa a su cargo y asesores que tienen la función de facilitar al adulto el desarrollo y comprensión del módulo (material didáctico).

La iniciativa de la gestión por resultados se implementa en el ICHEA conforme a las disposiciones del marco normativo en México, en la que se define una estrategia de programación para el ejercicio de los recursos financieros y avance físico de las

¹ Ley ICHEA <http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/127.pdf>

actividades realizadas, el presente informe se refiere al Programa 2E054C1/E103T2 Educación Básica para Adultos.

La presente evaluación se realizó en apego a los Términos de Referencia para la Evaluación de procesos, emitidos por la Unidad Técnica de Evaluación de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua, para los Programas presupuestarios que serán evaluados bajo este tipo de evaluación, señalados en el Programa Anual de Evaluación 2021, de los programas presupuestarios ejercidos durante el año 2020, razón por la cual es el propósito del ICHEA ser sujeto a la evaluación de procesos del Programa presupuestario Educación Básica para Adultos 2020, en los cuatro temas definidos: Descripción del Programa, Descripción y Análisis de los Procesos del Programa, Valoración de atributos de los Procesos y Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora, la evaluación se realizó sobre la base de información recabada en campo y gabinete, obteniendo la evidencia que soporta el funcionamiento actual de los procesos administrativos y operativos del programa lo que permitió identificar los cuellos de botella y buenas prácticas, con el principal objetivo de optimizar el desempeño del Programa presupuestario.

Tema I. Descripción del Programa

El Programa presupuestario Educación Básica para Adultos 2020, cuenta con clave 2E054C1/E103T2, congruente a los criterios emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) letra “E” de la clave corresponde a la clasificación programática tipología general “Prestación de Servicios Públicos” y el conjunto de elementos representan los niveles dispuesto por el Consejo de Armonización Contable del Estado de Chihuahua (CACECH) para el ejercicio fiscal 2020 en el catálogo de estructura programática 2020, detalla 4 niveles de control: 1. Modelo “2” refiere al “Desempeño de las funciones”, 2. Clasificación “E” refiere a la “Prestación de Servicios Públicos” nivel armonizado con los dispuesto por el CONAC (Clasificación Programática), 3. Programa “054” refiere a la denominación del Programa presupuestario y 4. Proyecto “C1”.

El Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos es responsable de elaborar el planteamiento del diseño de los proyectos y programas, mediante la detección de necesidades de los Institutos de acuerdo con la Metodología del Margo Lógico (MML), lo cual convierte al ICHEA responsable de planear, programar y aplicar los recursos económicos conforme al convenio celebrado con la Federación y el Estado con apego a las reglas de operación que acuerda la Secretaría de Educación Pública para el ejercicio fiscal 2020, así como de integrar informes y coadyuvar en el diseño sistemas de rendición de cuentas, administrar los sistemas y riesgos relacionados con el seguimiento, evaluación y vigilancia del desempeño de las facultades, conforme a la normatividad de la Gestión por Resultados (GpR) ha definido un solo Programa presupuestario denominado Educación Básica para Adultos en apego a la normatividad estatal y nacional.

El programa presupuestario se encuentra alineado al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 al Eje 1 “Derechos e Inclusión Social”, Tema 03 “Educación”, Eje Transversal T2 “Desarrollo Humano Y Social - Salud - Derechos Humanos e Inclusión Social” y a nivel nacional con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.

El análisis de la población del Programa presupuestario Educación Básica para Adultos 2020 conforme a las fuentes de información proporcionadas por el ICHEA, a través del formato PRBRREP203 denominado Focalización de la Población Objetivo 2020², se observa las cifras de la población objetivos, referencia, postergada y potencial de acuerdo a las fuentes presentadas por el ICHEA, como se muestra a continuación:

Población	Focalización de la Población Objetivo 2020
Población objetivo	48,000
Población de referencia	2,834,188
Población postergada	721,122
Población potencial	769,122

² Fuente de información: Focalización de la población Objetivo 2020

De acuerdo con la fuente de información “Seguimiento de la Matriz de Indicadores al cierre anual 2020³”, la definición del Pp, el nivel de fin y nivel de propósito del Programa presupuestario Educación Básica para Adultos 2020, del Instituto Chihuahuense de Educación para Adultos (ICHEA) son los siguientes.

- Definición del Programa: Se orienta a las acciones y proyectos de regulación, desarrollo, promoción y prestación de servicios de educación básica para los educandos registrados de 15 años y más, tendientes a cubrir el rezago educativo.
- Definición de Fin: Contribuir a fortalecer la educación con calidad mediante la contención del rezago estatal en educación básica de las personas de 15 años y más en rezago educativo
- Definición de Propósito: Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica.

El Pp cuenta con un apoyo económico bipartito que se conforma; de la partida de presupuesto estatal y presupuesto federal Ramo 11 y 33, así como, ICHEA, el cual ampara los recursos humanos y materiales que soportan la operación del programa presupuestario.

Costo del programa:

El costo total del programa conforme al presupuesto autorizado del ejercicio 2020 asciende a \$144,490,661.00⁴ pesos, el cual se integra con respecto a sus fuentes de financiamiento de la siguiente manera:

- Aportación de recursos federales \$141,506,625.00
- Aportación de recursos estatales \$2,984,036.00

El componente o bienes y/o servicios ofertados por el Programa Educación Básica para Adultos 2020 expresa que “Servicios educativos alfabetización, primaria y secundaria”, en tanto que la descripción del Indicador nos identifica las características de los servicios

³ Seguimiento a MIR Cierre Anual 2020

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20MATRIZ%20INDICADORES%20ANUAL%2020.pdf>

⁴ Fuente de información: PROGRAMA OPERATIVO ANUAL POA CIERRE ANUAL 2020

siendo éstas congruentes con los objetivos específicos establecidos en las reglas de operación⁵ del Pp. Partiendo de la información que aporta el nombre de los indicadores se determinaron los siguientes servicios:

- Servicios educativos con modalidades especiales para ciegos o personas con dificultades visuales e indígena bilingüe
- Plazas comunitarias de atención educativa y servicios integrales
- Educación básica para madres jóvenes y jóvenes embarazadas
- Módulos educativos en línea o digitales

Tema II. Descripción y análisis de los procesos del programa

El macroproceso se articula con otros procesos a través de las etapas de planeación estratégica, programación y presupuestación, seguimiento y monitoreo del desempeño, evaluación de resultados y rendición de cuentas. Los procesos a los que se encuentra relacionado son:

- Servicios educativos a educandos (beneficiarios)
- Plan de formación de asesores
- Aplicación de exámenes y acreditación
- Certificación

Para la producción de los bienes y servicios identificados en la Matriz de Indicadores del Programa, se identifican procesos por Unidades Responsables, siendo estas directamente relacionadas con el macroproceso:

- Departamento de Servicios Escolares
 - Servicios educativos a educandos (beneficiarios)
 - Plan de formación de asesores
- Departamento de Acreditación y Certificación
 - Aplicación de exámenes y acreditación

⁵ ACUERDO número 34/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020. <http://www.idea.gob.mx/todos-los-articulos/53-documentos-institucionales/lineamientos-nacionales/160-reglas-de-operacion-del-programa-educacion-para-adultos-inea>

- Certificación

Para la definición de los procesos, se identificaron a través de las entrevistas realizadas, así como, los indicadores presentes en la MIR para el ejercicio 2020, tal como se puede observar a continuación.

Procesos identificados	Componentes y actividades vinculadas
Servicios educativos a educandos (beneficiarios)	Actividad C0101 - Atención educativa a la población más vulnerable ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento
Plan de formación de asesores	Actividad C0102 - Capacitación y Formación de la estructura operativa.
Servicios de Acreditación	Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación
Certificación	Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación
	Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)

Tema III. Valoración de atributos de los procesos

Se observa que ICHEA cuenta con mecanismos para el seguimiento y satisfacción de los beneficiarios, como lo es el Cuestionario Satisfacción del Servicio⁶ que contiene los siguientes apartados:

- Datos geográficos
- Datos Generales del Entrevistado
- Perfil Socioeconómico
- Satisfacción del Servicio

Se observa que los informes de la encuesta y resultados de la misma durante el ejercicio 2020 no han sido publicados en el portal del ICHEA, como se publicó en los dos últimos años previos⁷.

⁶ Fuente de información: CUESTIONARIO SATISFACCION DEL SERVICIO 2020

⁷ ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO, ICHEA

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/pagina/cuestionario%20satisfaccion%20del%20servicio%202019.pdf>

Respecto al avance de los indicadores, se presenta un análisis del cumplimiento de los indicadores del Programa, donde se utilizó la matriz de indicadores actualizada al cierre anual 2020⁸ para determinar el avance considerando la conclusión del ejercicio.

- Se identifica que 8 de los 20 indicadores tienen un porcentaje de cumplimiento menor al 27%
- Por otra parte, 9 de los 20 indicadores tienen un porcentaje de cumplimiento superior a 100%

Para determinar la relación del presupuesto modificado obtenido de la Matriz de Indicadores⁹ y presupuesto ejercido el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos del ICHEA¹⁰ donde se empleó la siguiente fórmula:

Formula 1. Gasto del Programa

$$\begin{array}{r}
 \text{Gasto del Programa} \\
 \$ \quad 132,416,870.72 \\
 \hline
 \% \text{ del gasto} = \frac{\quad}{\$ \quad 132,384,124.00} \quad (\times 100) = \boxed{100.02\%} \\
 \text{Presupuesto} \\
 \text{Modificado}
 \end{array}$$

Derivado a lo anterior, se refleja que no se empleó aproximadamente un tercio del presupuesto modificado. Cabe resaltar que en el año 2020 al ser afectado por la contingencia sanitaria por el virus COVID-19 y el paro de actividades no esenciales impacto en el ejercicio del recurso al no poderse realizar las actividades con normalidad por la inactividad impuesta.

Para realizar un análisis del costo efectividad, los Términos de Referencia determinan la pertinencia de la siguiente fórmula para dicho análisis:

⁸Seguimiento a MIR Cierre 2020
<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20MATRIZ%20INDICADORES%20ANUAL%2020.pdf>

⁹ Fuente de información: MATRIZ DE INCDICADORES CIERRE ANUAL 2020

¹⁰ Fuente de información: Cierre Presupuestal 2020

$$\text{Costo Efectividad} * = \frac{(\text{Presupuesto Modificado}) \div (\text{Población Objetivo})}{(\text{Gasto del Programa}) \div (\text{Población Atendida})}$$

El resultado de la fórmula es un índice, el cual se analizará con base en la siguiente ponderación:

Rechazable	Débil	Aceptable	Costo-Efectividad Deseable	Aceptable	Débil	Rechazable
0	.49	.735	1	1.265	1.51	2

Para el análisis se utiliza la información del Programa, con información del Programa Operativo Anual, cierre 2020¹¹ y cifras de INEA en números Chihuahua a diciembre 2020. A continuación, se muestra con la información:

Formula 2: Costo Efectividad

$$\text{Costo efectividad} = \frac{\$ 132,384,124.00^{12/}}{\$ 132,416,870.72^{14/}} \times \frac{48,000^{13}}{16,251^{15}} \times 100 = 33.8\%$$

Tal como se puede observar, el índice de la fórmula está dentro del parámetro costo-efectividad rechazable.

Tema IV. Seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora

De acuerdo con la información proveniente de distintas fuentes, se identifica el cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora para las evaluaciones practicadas al Programa, donde, a través de la página de transparencia institucional¹⁶ se observan los documentos derivados del cumplimiento. Sin embargo, no se identifican todos los formatos de seguimiento de ASM como es el caso del para la evaluación practicada en

¹¹ Fuente de información: PROGRAMA OPERATIVO ANUAL, POA CIERRE ANUAL 2020 <https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20METAS%20POA%204T%202020.pdf>

¹² Fuente de información: MATRIZ DE INDICADORES CIERRE ANUAL 2020

¹³ Fuente de información: MATRIZ DE INDICADORES CIERRE ANUAL 2020

¹⁴ Fuente de información: Cierre Presupuestal 2020

¹⁵ INEA NUMEROS Chihuahua usuarios atendidos a Dic 2020 <http://200.77.230.29:8084/INEANumeros/control>

¹⁶ Fuente de información: <http://www.chihuahua.gob.mx/ichea/transparencia>

2018 (aplicada al ejercicio 2017) donde dos de los ASM no se identifican con avance, sin embargo, existe evidencia de su cumplimiento.

Objetivo general y específicos de la evaluación

Objetivo general

Realizar un análisis sistemático que permita valorar si el Programa presupuestario (Pp) 2E054C1/E103T2 - Educación Básica para Adultos 2020 lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficiente y eficaz, de manera que permita determinar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del Pp, así como el cumplimiento normativo. Como resultado de este análisis, efectuar recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan su diseño.

Objetivos específicos

1. Describir la gestión operativa del Pp mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo;
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Pp, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad en la gestión de este mismo;
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del propósito del Pp;
4. Analizar los hallazgos relevantes derivados de evaluaciones anteriores y si estos persisten o se han modificado;
5. Identificar las principales fortalezas y debilidades para generar recomendaciones orientadas a la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores e instancias involucradas en su implementación;
6. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Pp pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

Confidencialidad de la información

La Instancia Técnica Evaluadora reconoce que la información y documentación que el Instituto Chihuahuense de Educación para Adultos como entidad contratante proporcionó, así como los datos y resultados obtenidos de la prestación de los servicios de consultoría, son propiedad de la Dependencia o Entidad contratante, con el carácter confidencial y/o reservado en términos de la normatividad aplicable y las disposiciones del Contrato/Convenio. El monto que la Dependencia o Entidad pague a la Instancia Técnica Evaluadora en los términos del contrato de prestación de servicios que suscriban, incluye la titularidad de los derechos patrimoniales a favor del Ente Público contratante, referente a los entregables y demás que resulten derivados de los servicios en materia de la contratación, por lo que la Instancia Técnica Evaluadora, no tendrá derecho a cobrar cantidad adicional por este concepto; en el entendido de que la metodología, herramientas y demás conocimientos que el propio consultor utilice para la prestación de los servicios, seguirán siendo propiedad de éste último. Ambas partes acuerdan que la transmisión de los derechos patrimoniales referida en el párrafo anterior será ilimitada en cuanto a su temporalidad, en atención a la inversión requerida para la presente contratación.

TEMA I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

1. Identificación del Programa presupuestario

A continuación, en forma de ficha técnica se presenta la información general del Programa presupuestario.

Tabla 1. Identificación del Pp Educación Básica para Adultos 2020

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Clave del Programa	2E054C1/E103T2
	Nombre del Programa	Educación Básica Para Adultos 2020
	Definición del Programa	Se orienta a las acciones y proyectos de regulación, desarrollo, promoción y prestación de servicios de educación básica para los educandos registrados de 15 años y más, tendientes a cubrir el rezago educativo.
	Siglas en caso de aplicar	No Aplica
	Año en que empieza su operación	1999
	Nombre de la Dependencia y/o Entidad responsable de la operación del Programa	Instituto Chihuahuense de Educación Básica para Adultos
	Nombre del área responsable de la operación del Programa	Dirección General del Instituto Chihuahuense de Educación para Adultos
Objetivos	Problemática o necesidad que pretende atender	"Personas de 15 años y más en rezago educativo"
	Objetivo general del Programa (Propósito)	" Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica "
	Principal Normatividad	Normatividad principal del Programa: <ul style="list-style-type: none"> • Ley del Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos¹⁷ • Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020¹⁸.

¹⁷ Ley ICHEA <http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/127.pdf>

¹⁸ ACUERDO número 34/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020. <http://www.idea.gob.mx/todos-los-articulos/53-documentos-institucionales/lineamientos-nacionales/160-reglas-de-operacion-del-programa-educacion-para-adultos-inea>

		<ul style="list-style-type: none"> Reglamento Interior del Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos¹⁹
	Eje del PND y PED con el que está alineado	Eje alineado al PED 2017- 2021: Derechos Humanos e Inclusión Social ²⁰
	Objetivo y/o Estrategia del PND y PED con el que está alineado	Estrategia del PED 2017-2021: Ampliar las oportunidades de acceso a la educación a las personas en situación de vulnerabilidad que se encuentran en rezago educativo.
Población potencial	Definición	Población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.
	Unidad de medida	Jóvenes adultos de 15 o más en rezago
	Cuantificación	392,252 (fuente: Seguimiento MIR al Cierre Anual 2020)
Población objetivo	Definición	Población que un programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.
	Unidad de medida	Educandos registrados de 15 años o más
	Cuantificación	24,480 (fuente: Seguimiento MIR al Cierre Anual 2020)
Población beneficiada	Definición	Población beneficiada por un programa en un ejercicio fiscal.
	Unidad de medida	Educandos registrados de 15 años o más
	Cuantificación	367,772 (fuente: Seguimiento MIR al Cierre Anual 2020) ²¹
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto autorizado (por fuente de financiamiento)	\$144,490,661 Presupuesto Autorizado \$2,984,036 Recurso Estatal 2020 \$81,987,890 FAETA 2020 \$59,518,735 Reasignación recurso federal INEA 2020
	Presupuesto modificado (por fuente de financiamiento)	\$132,384,124 Presupuesto Modificado \$2,588,736 Recurso Estatal 2020 \$2,038,572 FAETA 2109 \$81, 805,042 FAETA 2020 \$45,951,774 Reasignación recurso federal INEA 2020

¹⁹ Reglamento Interior

https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/info1t2017/marco%20normativo/reglamento_interior_del_ichea.pdf

²⁰ Seguimiento a MIR Cierre Anual 2020

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20MATRIZ%20INDICADORES%20ANUAL%2020.pdf>

²¹ Seguimiento a MIR Cierre Anual 2020

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20MATRIZ%20INDICADORES%20ANUAL%2020.pdf>

	Presupuesto ejercido (por fuente de financiamiento)	\$ 83,874,334 Presupuesto Ejercido ²² \$1,612,647 Recurso Estatal 2020 \$52,398,490 FAETA 2020 \$29,863,197 Reasignación recurso federal INEA 2020
Cobertura geográfica	Municipios en las que opera el programa	El Programa fue empleado para atender en 60 de 67 municipios del estado de Chihuahua ²³
Focalización	Unidad territorial del programa	Estado de Chihuahua

Principales Actores que intervienen en el Programa

Los Principales actores que intervienen en el Programa presupuestario (Pp) Educación Básica para Adultos 2020, son de orden federal y estatal, a nivel federal intervienen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la aprobación presupuestaria conforme a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la Secretaría de Educación Pública participa con la autorización de las Reglas de Operación conforme al artículo 77 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, dispone que la Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos señalará los programas a través de los cuales se otorguen subsidios, que deberán sujetarse a reglas de operación con el objeto de asegurar que la aplicación de los recursos públicos se realice con eficiencia, eficacia, economía, honradez y transparencia, así como los criterios generales aplicables a la misma que el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) para el ejercicio fiscal 2020 establece en sus artículos 4, fracción XXI y 29, primer párrafo que los programas que deberán sujetarse a reglas de operación son aquellos señalados en su Anexo 25; el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), quien tiene por objeto promover y realizar acciones para organizar e impartir la educación para adultos y que suscribe Convenios de Coordinación para la descentralización de los

²² Seguimiento a MIR Cierre Anual 2020

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20MATRIZ%20INDICADORES%20ANUAL%2020.pdf>

²³ Fuente de información: Evidencia proporcionada por ICHEA, MUNICIPIOS ATENDIDOS

servicios educativos con los Institutos Estatales para la Educación de los Adultos (IEEA), a nivel estatal participa como ejecutor del Pp el Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos (ICHEA) que esta sectorizado a la Secretaría de Educación y Deporte quien tiene por objeto prestar servicios educativos y administrar el Sistema de Educativo Estatal, también interviene la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua en la dispersión de los recursos presupuestarios, adicionalmente participan los órganos de control a nivel federal la Secretaría de la Función Pública (SFP) y la Auditoría Superior de la Federación (ASF) a nivel estatal la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua y la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua (ASECH), las instancias de control de ambos niveles de gobierno participan en la verificación de los informes trimestrales y anual de los avances físico financiero y/o físico presupuestario entregados a los beneficiarios, así como en la revisión y auditoria coordinándose entre ambos niveles de gobierno de acuerdo a sus respectivas atribuciones y competencias.

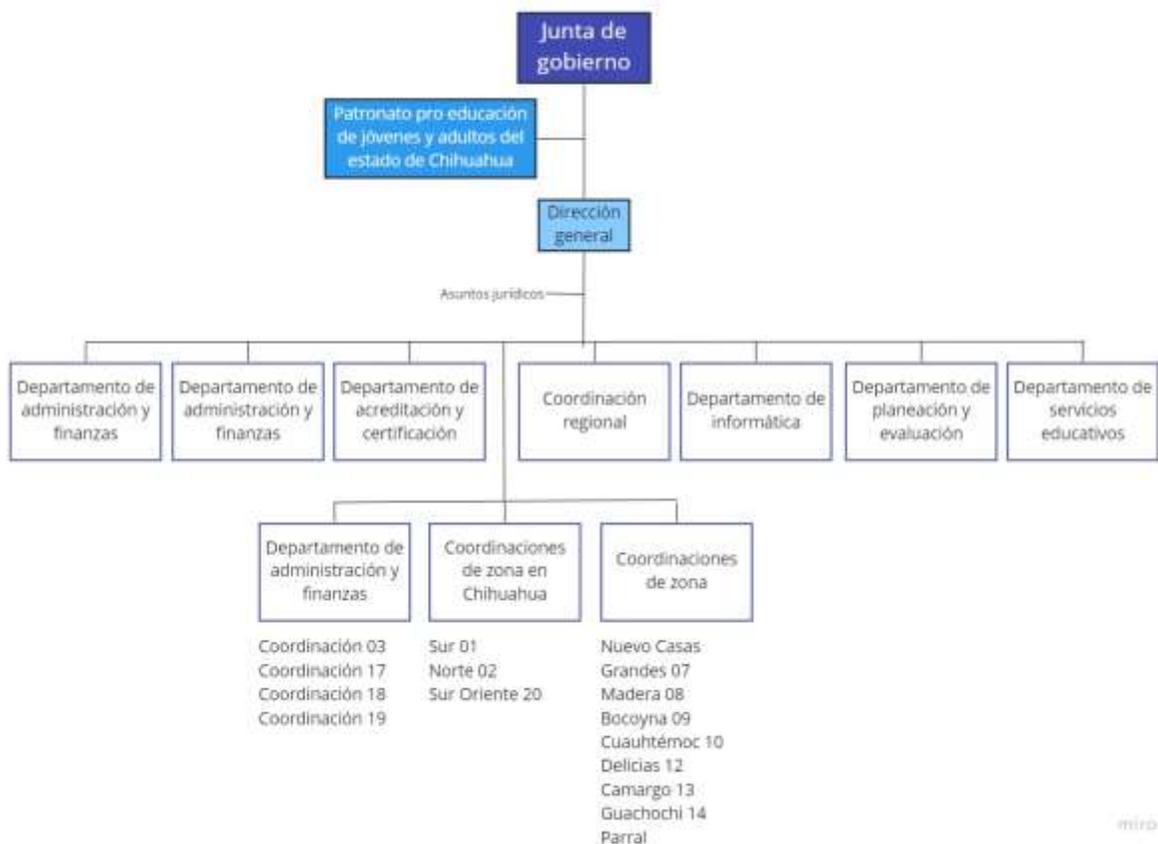
La obligación del ICHEA e INEA son las de promover y realizar acciones para organizar e impartir la educación para niñas, niños y adolescentes de 10 a 14 años que no tengan concluida la primaria y que, por su condición de extra edad, geográfica, migratoria o que, al estar en una condición de vulnerabilidad de carácter socioeconómico, físico, de identidad cultural, origen étnico o nacional (no son atendidos en el sistema regular) y personas de 15 años o más en condición de rezago educativo, a través de la prestación de los servicios de alfabetización, educación primaria, educación secundaria, la formación para el trabajo, reconocimiento de saberes, así como lo que determinen las disposiciones jurídicas y los programas aplicables, apoyándose en la participación y la solidaridad social.

Cabe resaltar durante el análisis de la evaluación, se identificó la participación de brindar el servicio de educación para adultos adicionalmente a través de la Secretaría de Educación y Deporte del Estado de Chihuahua y los Servicios Educativos del Estado de Chihuahua.

Estructura Orgánica ICHEA²⁴

Las unidades administrativas del ICHEA que se identifican en la estructura orgánica 2019 vigente al año 2020 son quienes realizan la operación del Programa Educación básica para Adultos, y las funciones realizadas son congruentes entre la Ley de creación del ICHEA, el Reglamento Interior y las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020.

IMAGEN 1. Estructura Orgánica ICHEA



Antecedentes de evaluación

El Programa a través de los años ha tenido diferentes evaluaciones, siendo estas:

- Evaluación Específica de Desempeño del FAETA Educación para Adultos 2015 (Aplicada al ejercicio 2014)²⁵

²⁴ Estructura Orgánica 2019 vigente en el 2020 <http://www.chihuahua.gob.mx/ichea/estructura-organica-1>

²⁵ Fuente de información: 1. Evaluación Específica de Desempeño del FAETA Educación para Adultos 2015. (ejercicio 2014)

- Evaluación Específica del Desempeño del Programa que Opera con Recursos Federales Transferidos del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) Educación para Adultos (Aplicada al ejercicio 2015)²⁶
- Evaluación Específica de Consistencia y Resultados con Enfoque Social (Aplicada al ejercicio 2017)²⁷
- Evaluación Específica de Gestión con Enfoque a Resultados (Aplicada al ejercicio 2018)²⁸
- Evaluación Específica del Desempeño (Aplicada al ejercicio 2019)²⁹

Población del Programa

El análisis de la población del Programa presupuestario Educación Básica para Adultos 2020 conforme a las fuentes de información proporcionadas por el ICHEA, la primera corresponde al Seguimiento de la Matriz de Indicadores al cierre anual 2020³⁰ y la segunda fuente al formato PRBRREP203 denominado Focalización de la Población Objetivo 2020³¹, se observa congruencia en las cifras de la población objetivos, referencia, postergada y potencial de acuerdo a las fuentes presentadas por el ICHEA, como se muestra a continuación:

Población	Seguimiento de la Matriz de Indicadores, al cierre anual 2020	Focalización de la Población Objetivo 2020
Población objetivo	48,000	48,000
Población de referencia	2,834,188	2,834,188
Población postergada	721,122	721,122
Población potencial	769,122	769,122

²⁶ Fuente de información: Evaluación Específica del Desempeño del FAETA-Educación para Adultos 2016 ejercicio 2015

²⁷ Fuente de información: Evaluación Consistencia y Resultados ICHEA 2018 ejercicio 2017

²⁸ Fuente de información: Evaluación Específica de Gestión con Enfoque a Resultados PAE 2019_ ICHEA ejercicio 2018

²⁹ Fuente de información: Específica de Desempeño PAE 2020 ejercicio 2019

³⁰ Seguimiento a MIR Cierre Anual 2020

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20MATRIZ%20INDICADORES%20ANUAL%2020.pdf>

³¹ Fuente de información: Focalización de la población Objetivo 2020

TEMA II. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Con base en la revisión normativa realizada según los términos de referencia de evaluación de procesos emitidos por la Unidad Técnica de Evaluación de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua, se identifican los procesos relacionados con la operación del Programa presupuestario “Educación Básica para Adultos 2020” administrado por el Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos, los cuales se muestran de manera ordenada en el presente apartado así mismo, también se incluyen los flujogramas correspondientes acompañando su narrativa los cuales muestran congruencia con las Reglas de Operación³² del Pp.

Cabe resaltar que el análisis de los presentes procesos se encuentra en el apartado II.3 Análisis de los procesos donde se puede apreciar los temas considerados por los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos.

II.1 Descripción Macroproceso

El Macroproceso de la operación del programa de Educación Básica para Adultos 2020 del Instituto realiza todas las fases del ciclo presupuestario de: planeación, programación, presupuestación, ejercicio (implementación de actividades), monitoreo, seguimiento y evaluación, mediante la operación de sus procesos institucionales logra el propósito de incidir en el logro de los objetivos y metas programadas como se detalla a continuación se presenta el macroproceso separado por las distintas etapas identificadas.

Macroproceso Etapa A: Planeación y Programación.

La etapa de autorización del Programa presupuestario inicia en Instituto Chihuahuense de Educación Básica para Adultos con el Departamento de Planeación y Evaluación, el cual se encarga de revisar la normatividad vigente del Programa para la elaboración del anteproyecto de presupuesto, así mismo recaba y analiza información del ejercicio del

³² ACUERDO número 34/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020. <http://www.idea.gob.mx/todos-los-articulos/53-documentos-institucionales/lineamientos-nacionales/160-reglas-de-operacion-del-programa-educacion-para-adultos-inea>

año pasado para realizar dicho anteproyecto, posteriormente difunde lineamientos y normatividad a las URs con el propósito de impulsar el cumplimiento de los objetivos establecidos por el ICHEA/INEA. Después manda un correo a las URs para solicitar información acerca de las metas institucionales como el desarrollo de los procesos de inscripción³³, reincorporación, acreditación y certificación, de acuerdo a las Reglas de Operación (RO) y a los Lineamientos³⁴; la formación para las figuras institucionales o solidarias; la elaboración de contenidos y materiales regionales de acuerdo con la normatividad establecida por el INEA; el analizar las demandas específicas de la prestación de servicios educativos para la población objetivo; diseñar estrategias para la promoción de los servicios de educación; identificar las necesidades para la operación de las coordinaciones de zona; planear la operación de plazas comunitarias para asegurar la atención de requerimientos técnicos y administrativos y demás actividades que aseguren la operación y seguimiento con las alianzas establecidas y programadas para asegurar la cobertura de los servicios educativos de alfabetización, primaria y secundaria; los servicios educativos recaen principalmente en los Departamentos de Servicios Educativos, Coordinador Regional, Departamento de Proyectos Especiales y el Departamento Acreditación y Certificación. Una vez que las URs entregan la documentación con las necesidades identificadas para atender el servicio educativo se determinan las metas, para el próximo ejercicio y se integra el anteproyecto de presupuesto para la aprobación a cargo del director general.

El director general al revisar el anteproyecto de presupuesto y el programa operativo anual debe tomar la decisión de si lo autoriza o no lo autoriza. Entonces ¿Qué pasa si lo autoriza? lo presenta ante la Junta de Gobierno³⁵ para someter a su aprobación el Anteproyecto de Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos del Instituto en los términos y para los efectos señalados en la Ley de Presupuesto, Egresos, Contabilidad y Gasto

³³ Formato del Registro del Beneficiario

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/registro%20del%20beneficiario%202017.pdf>

https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552314&fecha=08/03/2019

³⁴ Lineamientos de control escolar relativos a la inscripción, reincorporación, acreditación y certificación de alfabetización, primaria y secundaria del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/351770/LINEAMIENTOS_INSCRIPCION_REINCORPORACION_A_CREDITACION_Y_CERTIFICACION_2018-FINAL.pdf

³⁵ Artículo 14 de la Ley del Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos, <https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/4T%202019/LEY%20DEL%20ICHEA.pdf> y <http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/127.pdf>

Público del Estado de Chihuahua. De lo contrario, sí el director general no lo autoriza solicita modificaciones al Departamento de Planeación y Evaluación para que se realicen las adecuaciones correspondientes haciendo participe a los ejecutores involucrados se determinan las modificaciones en las metas para el logro de los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo estatal y nacional, se modifica el anteproyecto de presupuesto para nuevamente solicitar nuevamente la autorización del director general.

En el caso de que la honorable Junta de Gobierno autorice el anteproyecto de presupuesto y programa operativo anual se manda a aprobación a INEA, de lo contrario si no lo autoriza se vuelve a realizar el mismo procedimiento mencionado anteriormente; finalmente es aquí donde termina la primera etapa; posteriormente se entrega ante la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua a través del Sistema Hacendario PbR/SED para toma de decisión respecto de su integración en el anteproyecto del Presupuesto de Egresos para el próximo ejercicio fiscal, la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua lo presenta para su aprobación ante el H. Congreso del Estado de Chihuahua y su publicación en el periódico oficial del Estado de Chihuahua.

Macroproceso Etapa B: Presupuestación

Una vez aprobado el presupuesto de egresos para el ejercicio fiscal, la segunda etapa del programa es el inicio del ejercicio, examen, control, vigilancia y evaluación del gasto público, para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua (SH) debe mandar la propuesta de convenio de colaboración del programa Educación Básica para Adultos a la Dirección General del ICHEA, misma que se turna a la Unidad de Asuntos Jurídicos del ICHEA la cual recibe el convenio, revisa su contenido en caso de proceder gestiona las firmas del convenio, para luego remitir el convenio a la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua por lo que una vez recibida la autorización de INEA, en caso de requerir modificaciones se debe de reprogramar las metas de los indicadores en el Departamento de Planeación y Evaluación para luego gestionar la transferencia de los recursos, de lo contrario si no tiene modificaciones se manda directamente al

Departamento de Planeación y Evaluación para gestionar la transferencia de recursos ante el INEA y la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua (SH).

Al momento que se realice la gestión de transferencia de recursos el Departamento de Planeación y Evaluación informa a la unidad de Asuntos jurídicos, la cual debe recibir el oficio de asignación de recursos para luego realizar la notificación al Departamento de Administración y Finanzas sobre la asignación de recursos. El Departamento de Admón. y Finanzas debe analizar las necesidades por UR para la asignación de recursos, determinar los techos presupuestales para cada UR y debe notificar a las URs los techos presupuestales, aquí es donde termina la segunda etapa del programa asignación del recurso.

Macroproceso Etapa C: Ejercicio, monitoreo y seguimiento

La etapa de operación y seguimiento comienza mediante la realización de las actividades/procesos establecidos en las Reglas de Operación de Programa por parte de las URs como son: a) Formación de figuras solidarias b) Incorporación de educandos/as, c) Acreditación y certificación de educandos/as y d) Reconocimiento de Saberes. La URs deben integrar y presentar la información respecto al avance de las metas sobre los objetivos definidos en las actividades - procesos, para después mandar la información al Departamento de Planeación y Evaluación. Una vez recibida la información se analiza el grado de avance de las actividades en el cumplimiento de los objetivos, para actualizar el seguimiento en los informes financieros, programáticos y presupuestales con periodicidad mensual, trimestral y anual de conformidad a las disposiciones legales³⁶, a la coordinación del INEA se informa trimestralmente el avance de las actividades, de igual forma se sube la información al Sistema de Reportes de Recursos Federales Trasferidos (SRFT)³⁷ y al Sistema de Información Financiera (SIF) del ASECH³⁸, para lo cual se convoca a una junta con la Comisión Interna de

³⁶ Art. 54 Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG)

https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_17_001.pdf

³⁷ Art. 48 Ley de Coordinación Fiscal y NORMA para establecer la estructura de la información que las entidades federativas deberán presentar respecto al Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_de_Coordinacion_Fiscal.pdf y LGCG

https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_14_017.pdf

³⁸ Lineamientos para la presentación de la Cuenta Pública Anual e Informes Financieros Trimestrales de los Entes Públicos del Estado De Chihuahua http://www.chihuahua.gob.mx/atach2/anexo/anexo_63-2020_asech_lineamientos_para_la_presentacion_de_la_cuenta_publica.pdf

Administración y Planeación (CIDAP) del ICHEA, simultáneamente conforme a los Lineamientos³⁹ para el ejercicio del Gasto Público del Gobierno del Estado de Chihuahua para el año 2020, el ICHEA a través del Departamento de Planeación y Evaluación da seguimiento en el Sistema Hacendario PBR/SED respecto del avance de los indicadores y de las metas de los Programa presupuestario en períodos mensuales o trimestrales en el marco del modelo de Gestión para Resultados de la Administración Pública Estatal, esta actividad cumple con el principio de transparencia y acceso público la información de seguimiento del Pp se puede consultar en portal web del ICHEA tanto de la MIR como del POA⁴⁰.

La Comisión Interna de Administración y Planeación del ICHEA, se encarga de revisar el cumplimiento de objetivos mediante el avance de metas a nivel estatal y nacional, para dar seguimiento y mejorar el desempeño y además determinar en su caso las estrategias para mejorar el desempeño de las Coordinaciones de Zona, por consiguiente la comisión manda la información al Departamento de Planeación y Evaluación del ICHEA con el fin de concentrar la información del avance de los procesos establecidos en las reglas de operación, para laborar los dictámenes e informes correspondientes del desempeño, el Departamento de Planeación y Evaluación hace llegar el informe al director general con el objetivo de autorizar el contenido. Sí el director general solicita alguna modificación, el Departamento debe volver a elaborar e integrar el informe para nuevamente mandárselo, en cambio si no solicita alguna modificación, lo presenta directamente ante la Honorable Junta de Gobierno, una vez cumplido lo anterior el Departamento de Planeación y Evaluación del ICHEA solicita al Departamento de Informática subir el seguimiento de metas para que se informe del grado de avance en la página de web del ICHEA⁴¹.

Macroproceso Etapa D: Rendición de Cuentas

En la última etapa Rendición de Cuentas la cual se debe realizar en cada fase de la Gestión para Resultados, se identificó lo siguiente: en la fase de planeación se debe

³⁹ Lineamientos para el ejercicio del Gasto Público del Gobierno del Estado de Chihuahua para el año 2020 http://www.chihuahua.gob.mx/atach2/anexo/anexo_34-2020_secretaria_de_hacienda_lineamientos.pdf

⁴⁰ Seguimiento de POA al cierre Anual 2020

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/4T%202018/ADJ/SegPoaCierreAnual2018.pdf>

⁴¹ Portal Web del ICHEA <http://www.chihuahua.gob.mx/ichea/transparencia>

publicar en el portal del ente público el Plan de Desarrollo Nacional 2019-2024⁴², Plan Estatal de Desarrollo⁴³, los programas sectoriales Programa Sectorial de Educación⁴⁴, Institucional o Regional según aplique, en análisis de gabinete realizado por la instancia evaluadora identificó que el ICHEA no publica en el portal web la información establecida para la fase de planeación; en lo relativo a la fases de Programación⁴⁵ monitoreo y Seguimiento el ICHEA publica el Seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados y el Programa Operativo Anual el ICHEA de forma mensual, trimestral y anual los cuales son administrados a través del Sistema Hacendario PBR/SED en el marco del modelo de Gestión para Resultados de la Administración Pública Estatal, adicionalmente el ICHEA cumple con la publicación de la obligación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua del Art. 77 fracción VI, Indicadores de resultados⁴⁶ publica la información por corte trimestral y anual; de la fase de presupuesto el ICHEA conforme a lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua del Art. 77 fracción XXIA, Presupuesto de Egresos Aprobado 2020⁴⁷ publica la información por corte anual, de la fase del ejercicio y rendición de cuentas no se identificó en el portal web del ICHEA los informes del Sistema de Recursos Federales Transferidos del ejercicio 2020 solo se identificó información publicada al IV trimestre del año 2016⁴⁸ en aquel entonces sistema denominado PASH: Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda lo que implica incumplimiento por parte del ICHEA al Art. 72 y 73 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Art 85 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y artículo 48 de la Ley de Coordinación Fiscal, adicionalmente de la fase de ejercicio y rendición de cuentas lo relativo a los informes financieros en el ámbito contable, presupuestal y programático establecidos en el Art. 46 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) el

⁴² Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019

⁴³ Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 <http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/ped17-21.pdf>

⁴⁴ Programa Sectorial de Educación 2017-2021

<http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/progsec17/anexo072-2017feeduc.pdf>

⁴⁵ ICHEA MIR y POA 2020 <http://www.chihuahua.gob.mx/ichea/indica2020>

⁴⁶ Indicadores de Resultados LTyAIPECH art 77 frac VI <https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#tarjetaInformativa>

⁴⁷ Presupuesto de Egresos Ejercicio Fiscal 2020, <https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#tarjetaInformativa>

⁴⁸ ICHEA PASH: PORTAL APLICATIVO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA IV TRIMESTRE 2016: <http://www.chihuahua.gob.mx/ichea/presupuesto>

ICHEA no publica informes en el portal web del instituto en incumplimiento al art. 56 y 58 de la misma LGCG, la instancia evaluadora identificó que se publica solo el informe anual de la Cuenta Pública⁴⁹ 2020 relativa al ICHEA en el portal web de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua pero no en el portal web del ICHEA.

El Departamento de Planeación y Evaluación publica la información del grado de avance de los indicadores para dar cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública en la Plataforma Nacional de Transparencia , en consecuencia se da cumplimiento en materia de seguimiento del grado de avance de los indicadores del Pp conforme a lo dispuesto en los Lineamientos para el ejercicio del Gasto Público del Gobierno del Estado de Chihuahua para el año 2020 publicando el seguimiento de la MIR y POA del Pp Educación Básica para Adultos 2020.

Macroproceso Etapa E: Evaluación

En la etapa de Evaluación, la Secretaría de Hacienda a través de la Subsecretaría de Egresos convoca al Director General del ICHEA para determinar el tipo de evaluación externa a realizar en el Programa Anual de Evaluación del ejercicio correspondiente, el Director General del ICHEA instruye al titular del Departamento de Planeación y Evaluación para que represente a la institución en la reunión con el propósito de realizar la definición de los Términos de Referencia (TdR) a los que será sujeto el Programa presupuestario Educación Básica para Adultos. Para que la Unidad Técnica de Evaluación de la Secretaría de Hacienda integre y publique el Programa Anual de Evaluación (PAE) y dar cumplimiento al artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás disposiciones normativas aplicables.

La Unidad Técnica de Evaluación (UTE) de la Secretaría de Hacienda brinda capacitación al Departamento de Planeación y Evaluación, con el objetivo de que comprenda el alcance del proceso de evaluación al desempeño, el personal del ICHEA posteriormente gestiona las propuestas de Instancias técnicas evaluadoras susceptibles a realizar la evaluación externa para mandárselas al Comité de Adquisiciones con el fin

⁴⁹ Cuenta Publica 2020 <http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/CuentaPublica/informescp/2020/tomovii/409.html>

de analizar el alcance técnico y económico de las propuestas y seleccione al evaluador externo, después de eso la Unidad de Asuntos Jurídicos solicita documentación para el trámite de contratación de la Instancia Técnica Evaluadora (ITE). Una vez teniendo la documentación el Director General informa a la ITE seleccionada para que integre la documentación y la presente ante el ICHEA la cual se va a encargar de revisar si la información es válida y suficiente por lo que, sí solicita cambios, vuelve a mandarle la información a la ITE para modificar e integrar la documentación, para nuevamente presentársela, de lo contrario sí valida la información, debe elaborar y mandar el contrato a la ITE para reemitir firmas así como realizar una junta de trabajo inicial con el Departamento de Planeación y Evaluación.

El Departamento de Planeación y Evaluación del ICHEA en colaboración con la Unidad Técnica de Evaluación (UTE) representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación Adscrita a la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua convocan a la junta de inicio de la evaluación con la ITE con el fin de entregar las fuentes de información establecidas en los términos de referencia por la Unidad Técnica de Evaluación para que la ITE desarrolle el análisis e integre el preliminar del informe de evaluación. La ITE al analizar las evidencias puede solicitar que se calendarice reuniones para entrevistar al personal de las URs que participan en la operación del Pp para integrar el informe preliminar, el cual se entrega al Departamento Planeación y Evaluación del ICHEA para revisión y posteriormente se define reunión de aclaración.

Por lo tanto, después del análisis del informe preliminar el Departamento de Planeación y Evaluación del ICHEA puede convocar a la UTE o cualquier actor que de acuerdo a su experiencia o interés se considere relevante su participación para revisar conjuntamente los informes de las evaluaciones externas propuestas por la ITE para analizar las recomendaciones derivadas de los hallazgos y emitir los comentarios referentes a la interpretación de la información presentada en el informe preliminar y en su caso presentar nuevas evidencias, aclarar hallazgos y en consecuencia solicitar modificaciones previo a la entrega del informe final, la ITE analizara y realiza los cambios pertinentes solicitados que integrara el informe final y conforme a los hallazgos la ITE

define los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), la ITE se reunirá nuevamente con personal del ICHEA y la UTE para realizar la revisión de los ASM, previo a presentar el informe final mismo que se la entrega por la ITE en tres juegos ante el Director General del ICHEA.

Una vez recibido el informe final de conformidad por el Director General y el Departamento de Planeación y Evaluación del ICHEA se deberá publicarse en el portal web del instituto y reportar en el Sistema de Recursos Federales Transferidos (SRFT), adicionalmente deben convocar a los involucrados en los ASM para establecer un cronograma de trabajo que permita realizar la gestión de cambios a la operación del programa con base a los hallazgos del informe de la evaluación y atender los Aspectos Susceptibles de Mejora conforme a las directrices que establezca la UTE.

Imagen 2. Macroproceso Etapa A: Planeación y Programación

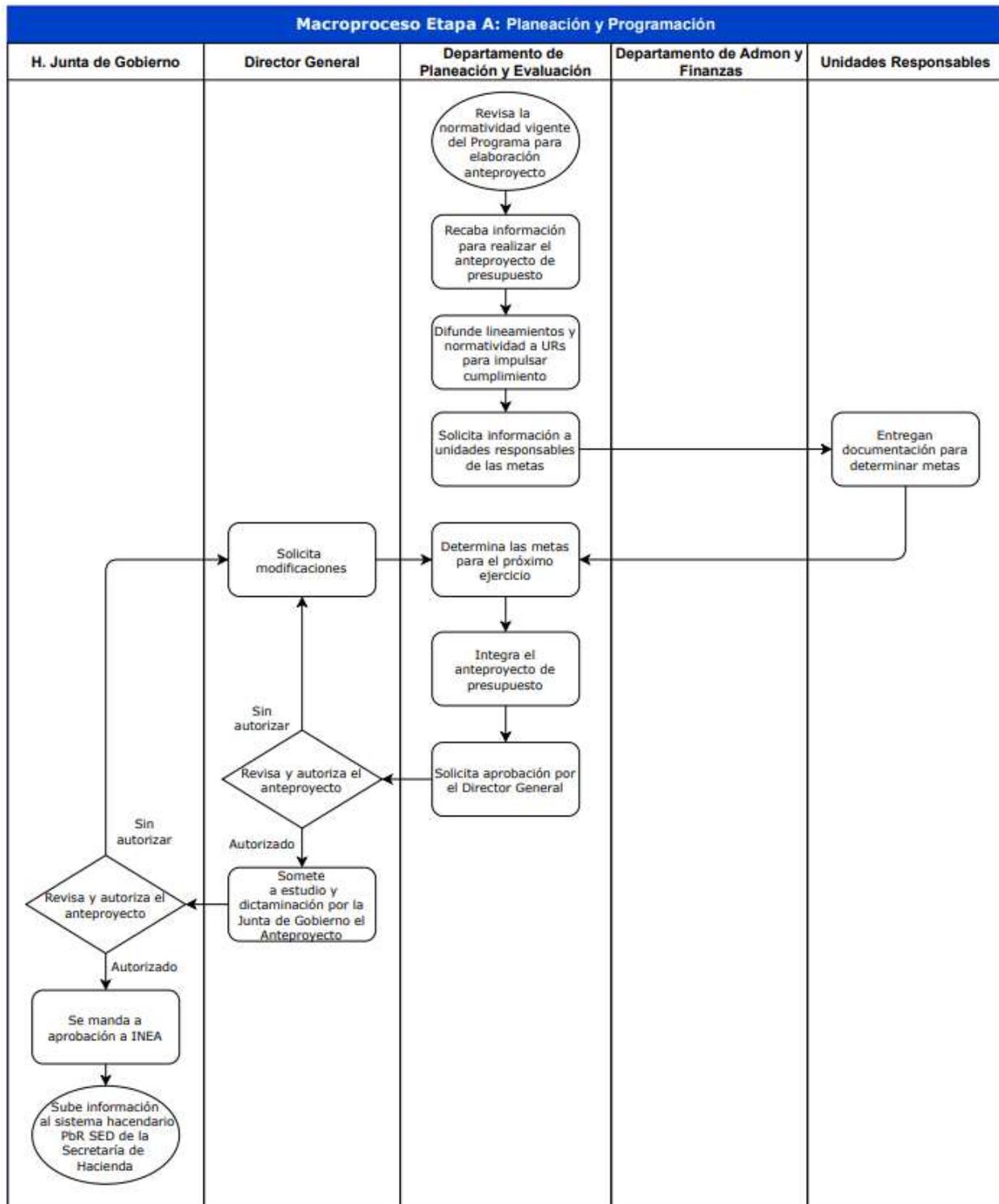


Imagen 3. Macroproceso Etapa B: Presupuestación

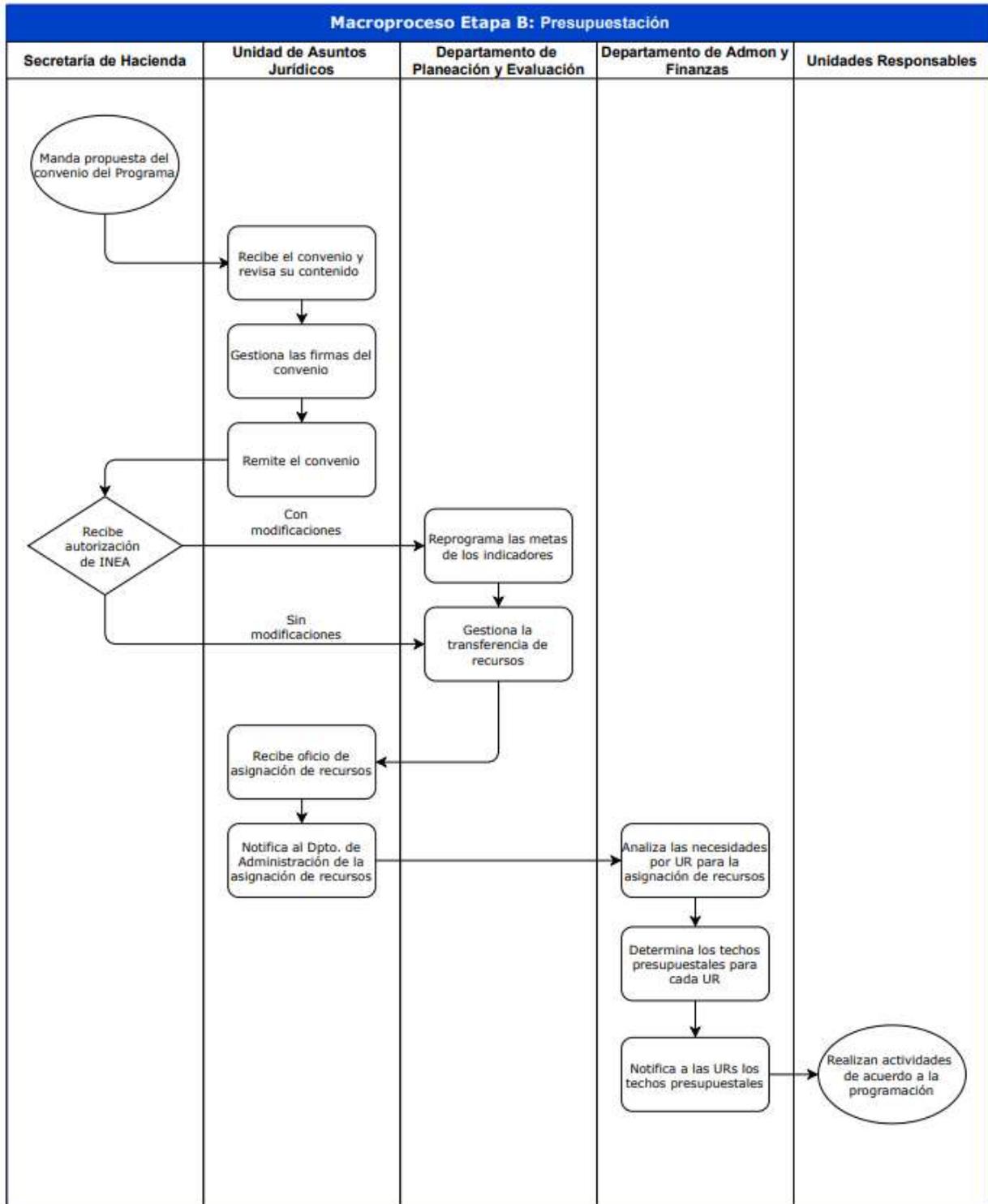
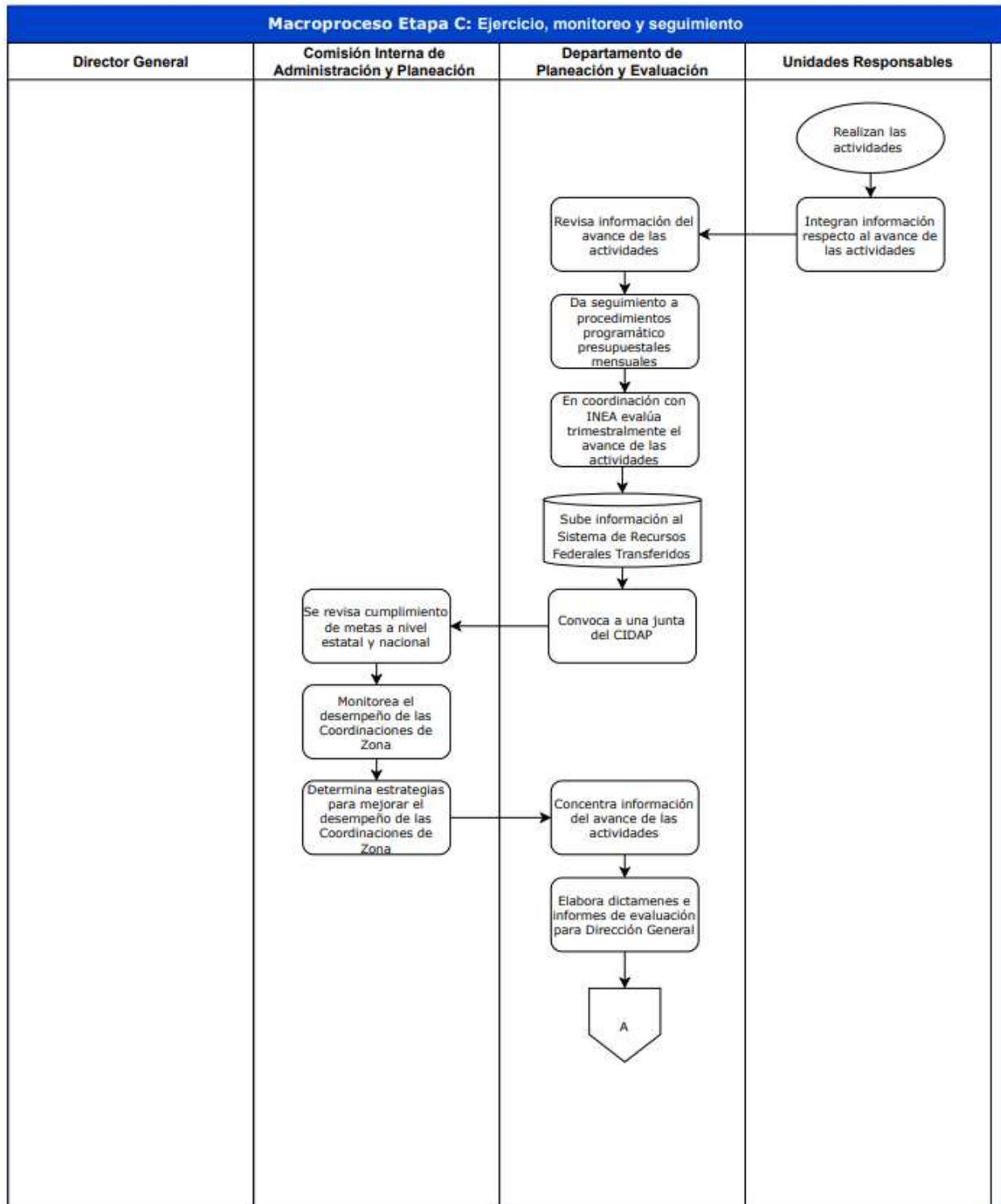


Imagen 4. Macroproceso Etapa C: Ejercicio, monitoreo y seguimiento



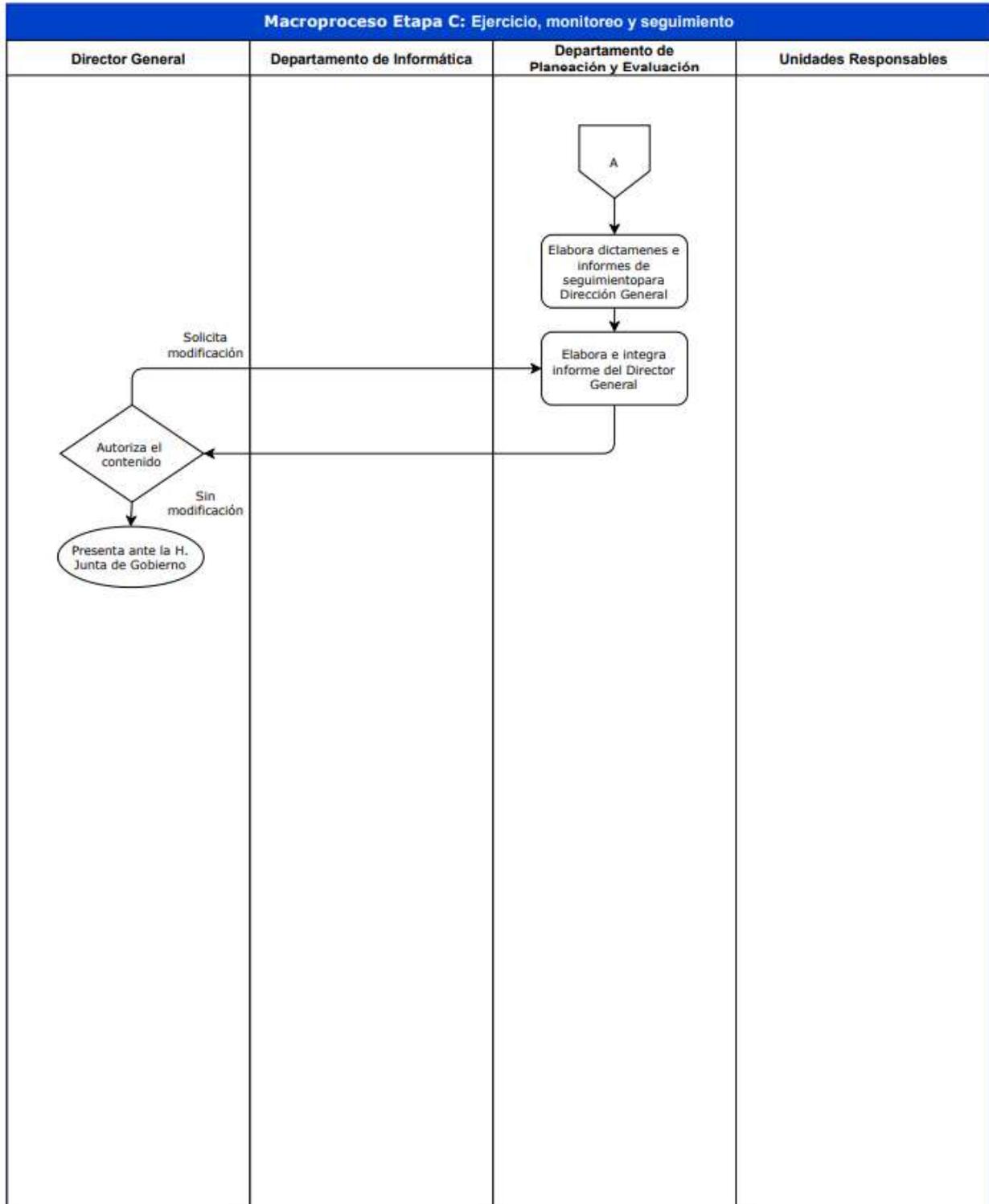


Imagen 5. Macroproceso Etapa D: Rendición de cuentas

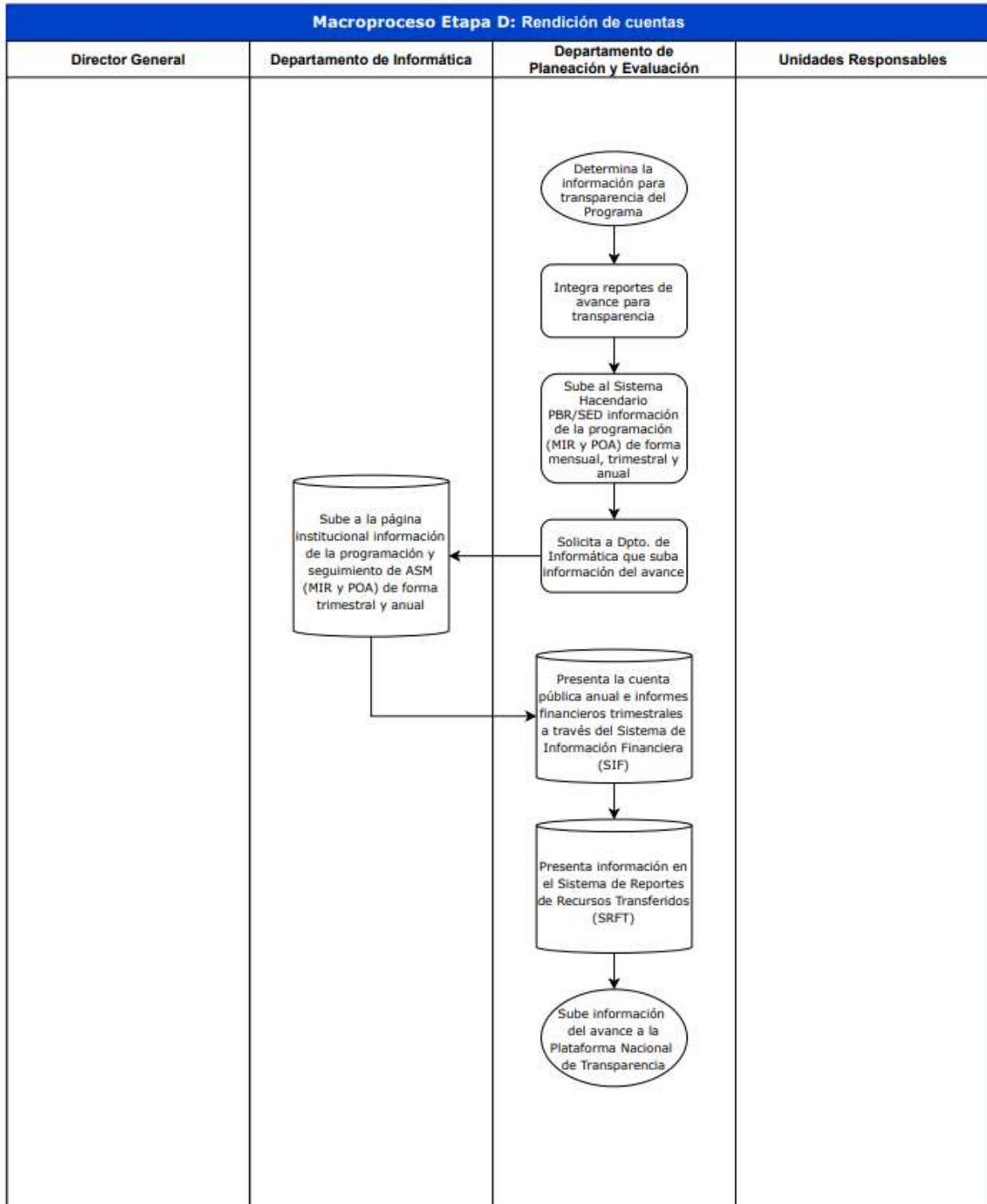
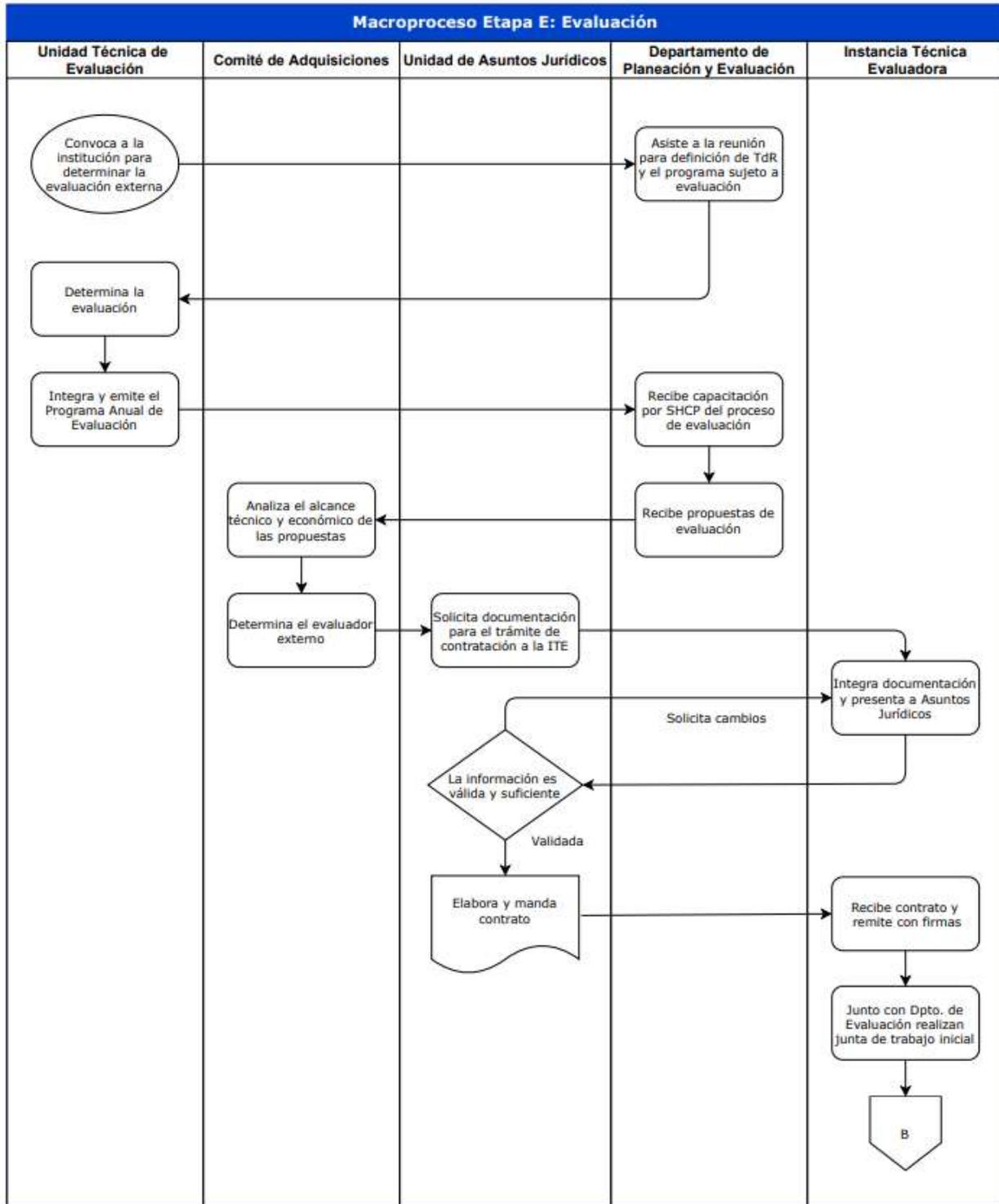
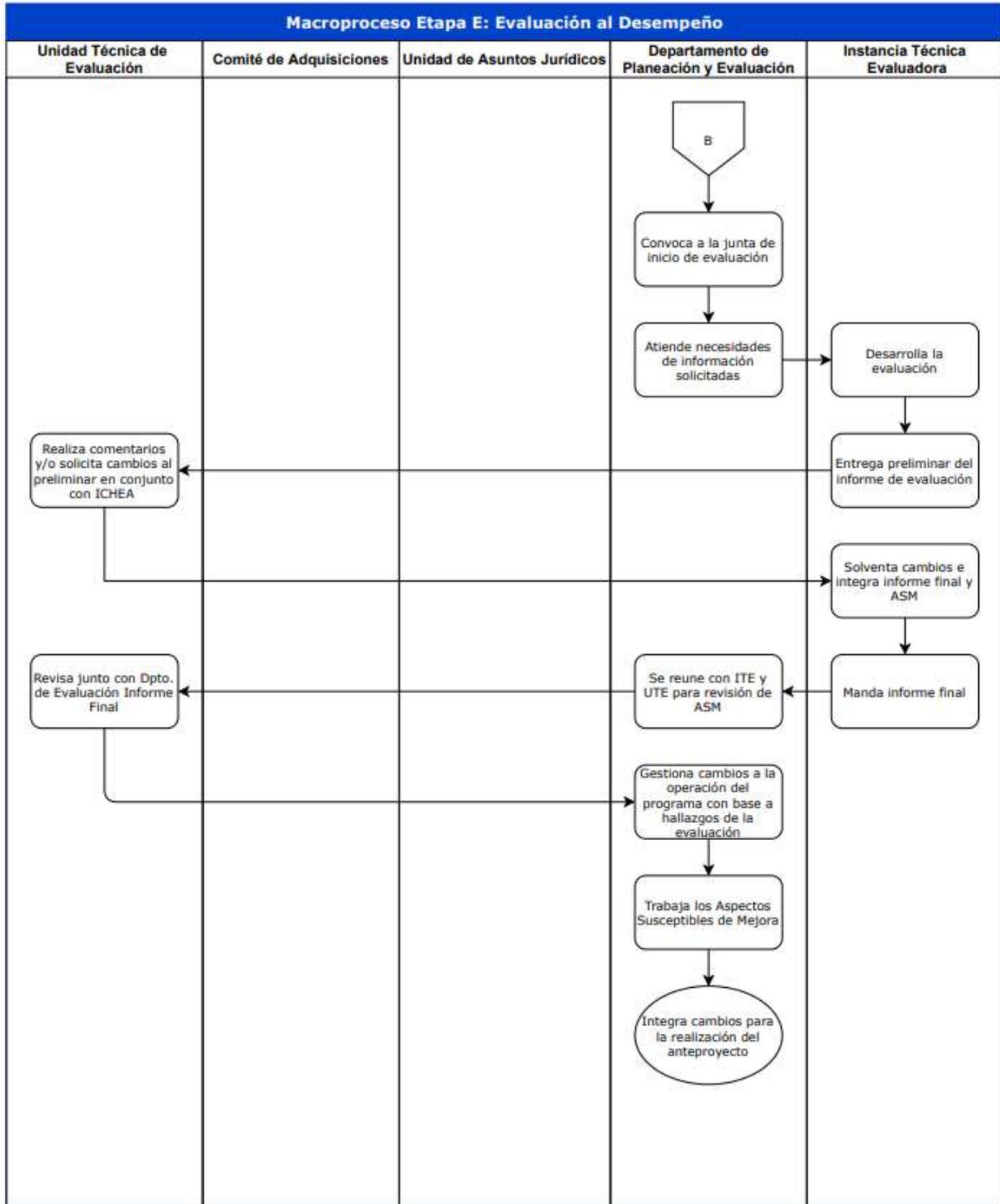


Imagen 6. Macroproceso Etapa E: Evaluación



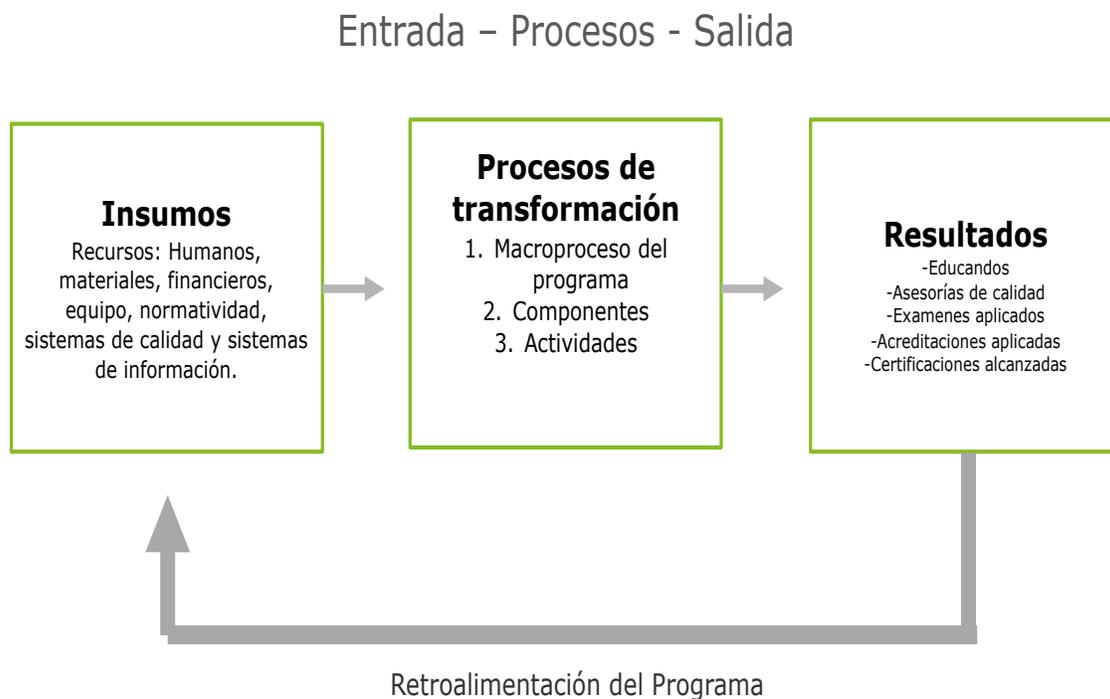


II.2 Procesos para la producción de bienes y/o servicios

Para la producción de los bienes y servicios identificados en la Matriz de Indicadores del Programa, se identifican procesos por Unidades Responsables, siendo estas directamente relacionadas con el macroproceso:

- Departamento de Servicios Escolares
 - Servicios educativos a educandos (beneficiarios)
 - Plan de formación de asesores
- Departamento de Acreditación y Certificación
 - Aplicación de exámenes y acreditación
 - Certificación

Tabla 2. Entrada – Procesos – Salidas, Producción de los Servicios



A continuación, se presenta cada uno de los procesos mencionados.

II.2.1 Procesos del Dpto. de Servicios Escolares

Imagen 6. Proceso: Servicios educativos a educandos (beneficiarios) – Parte 1

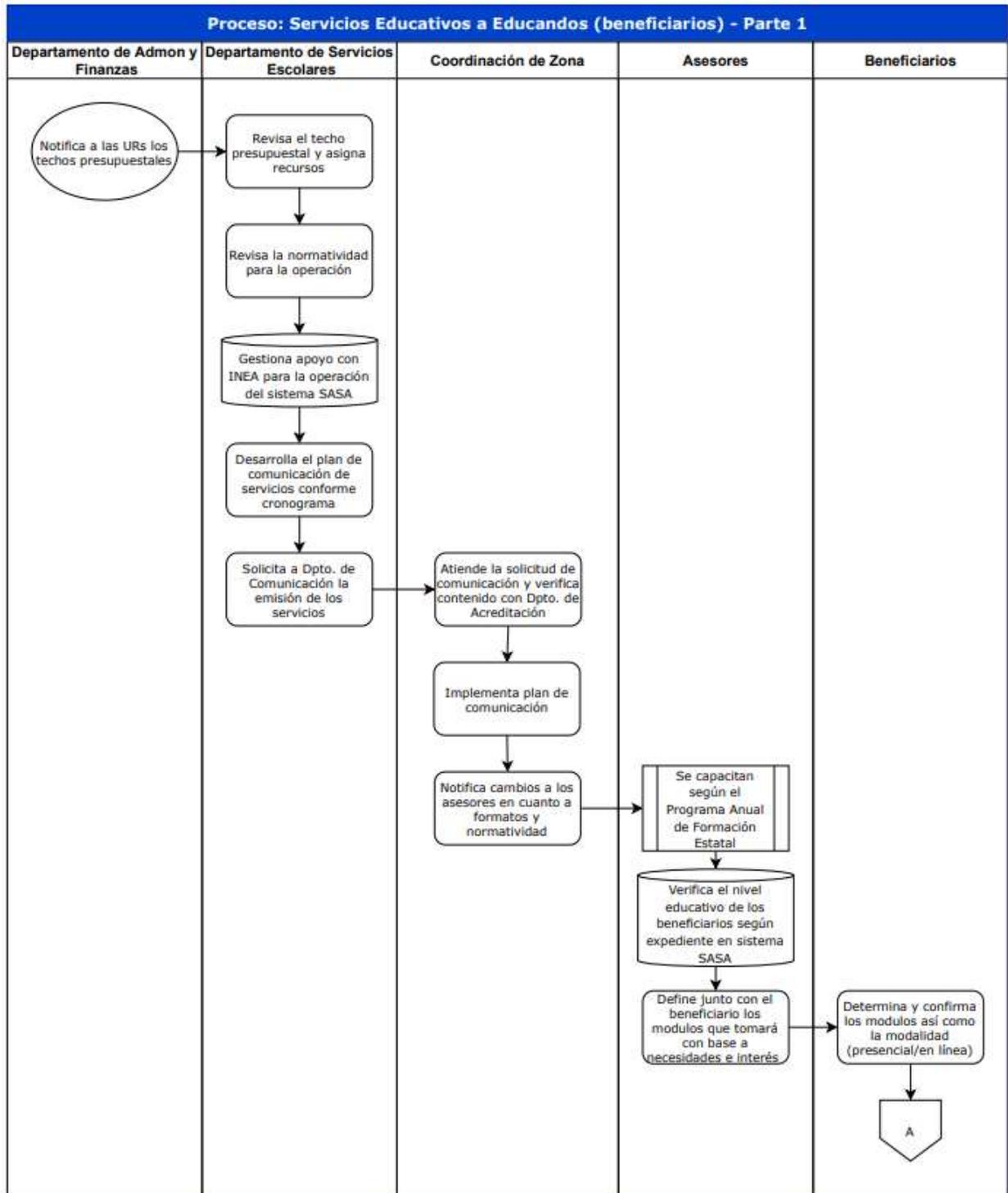


Imagen 7. Proceso: Servicios educativos a educandos (beneficiarios) – Parte 2

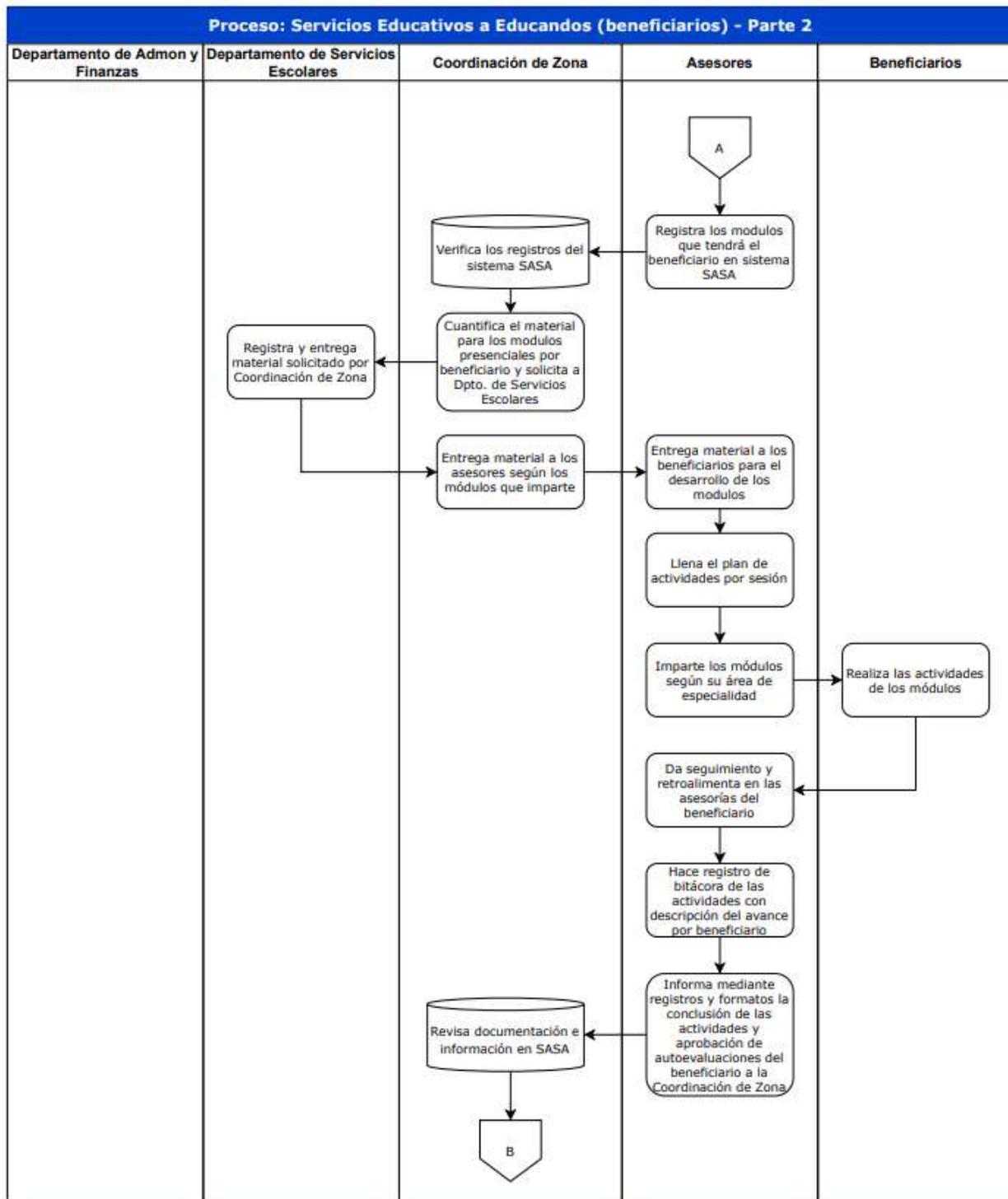


Imagen 8. Proceso: Servicios educativos a educandos (beneficiarios) – Parte 3

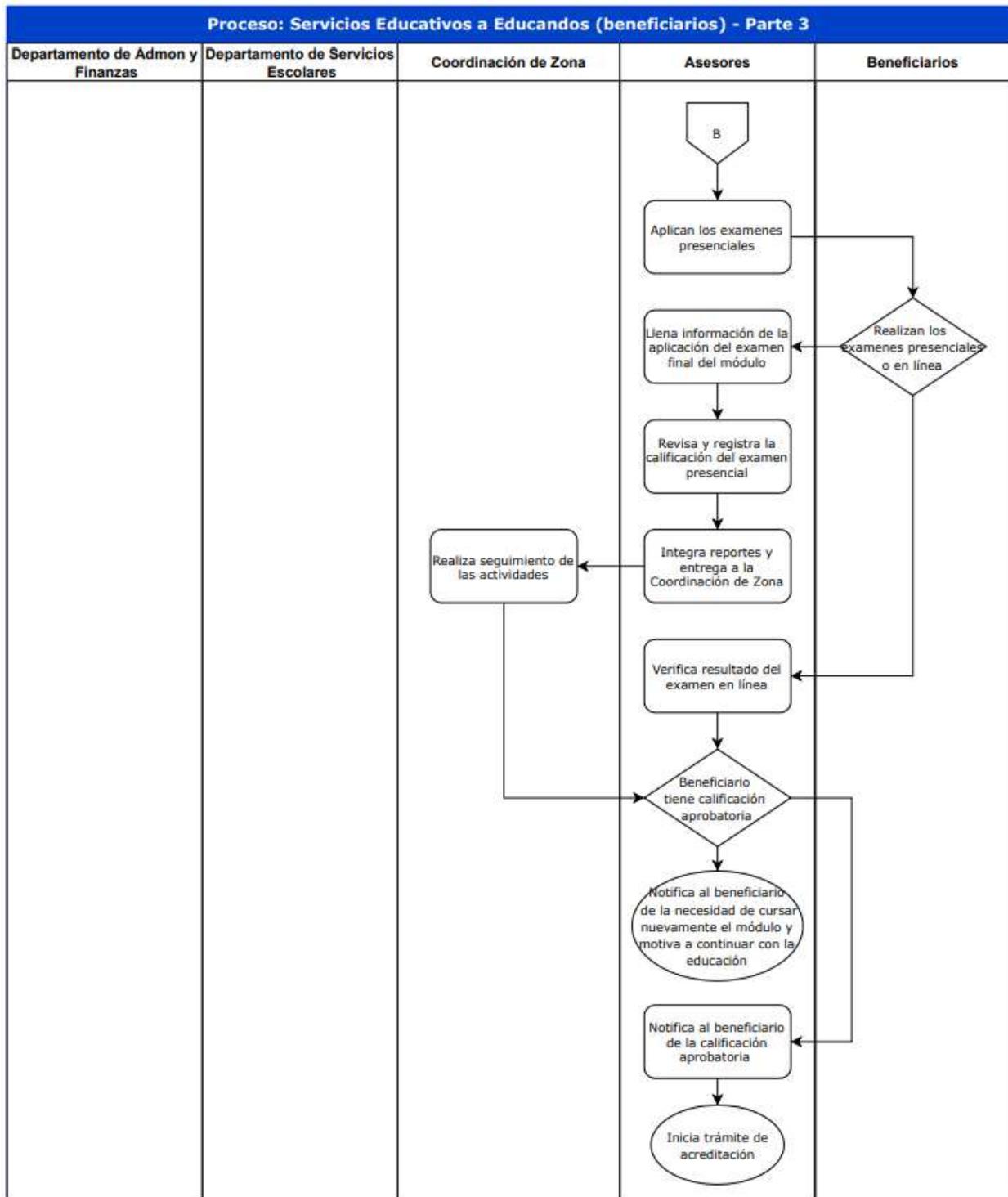


Imagen 9. Proceso: Plan de formación de asesores – Parte 1

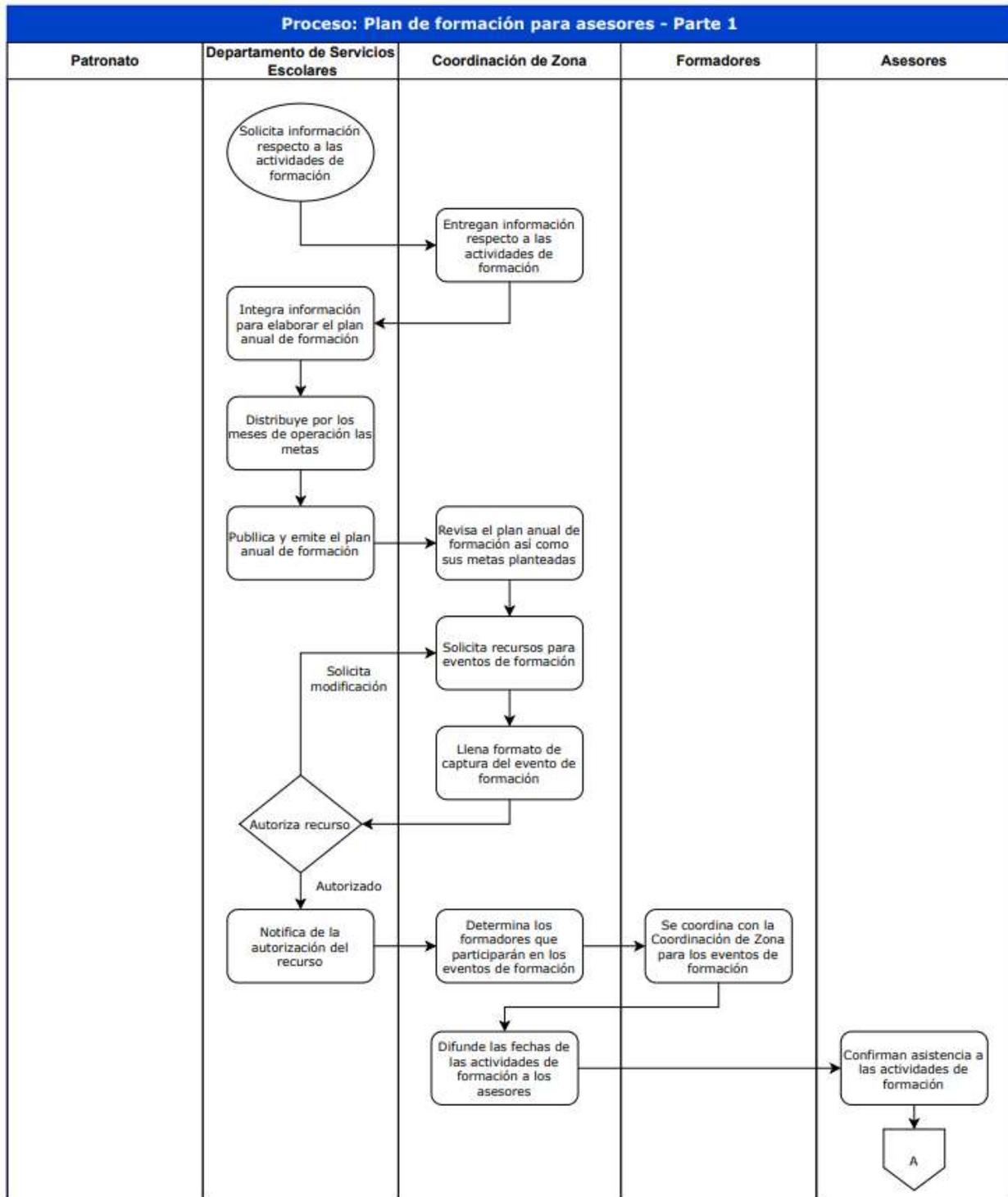
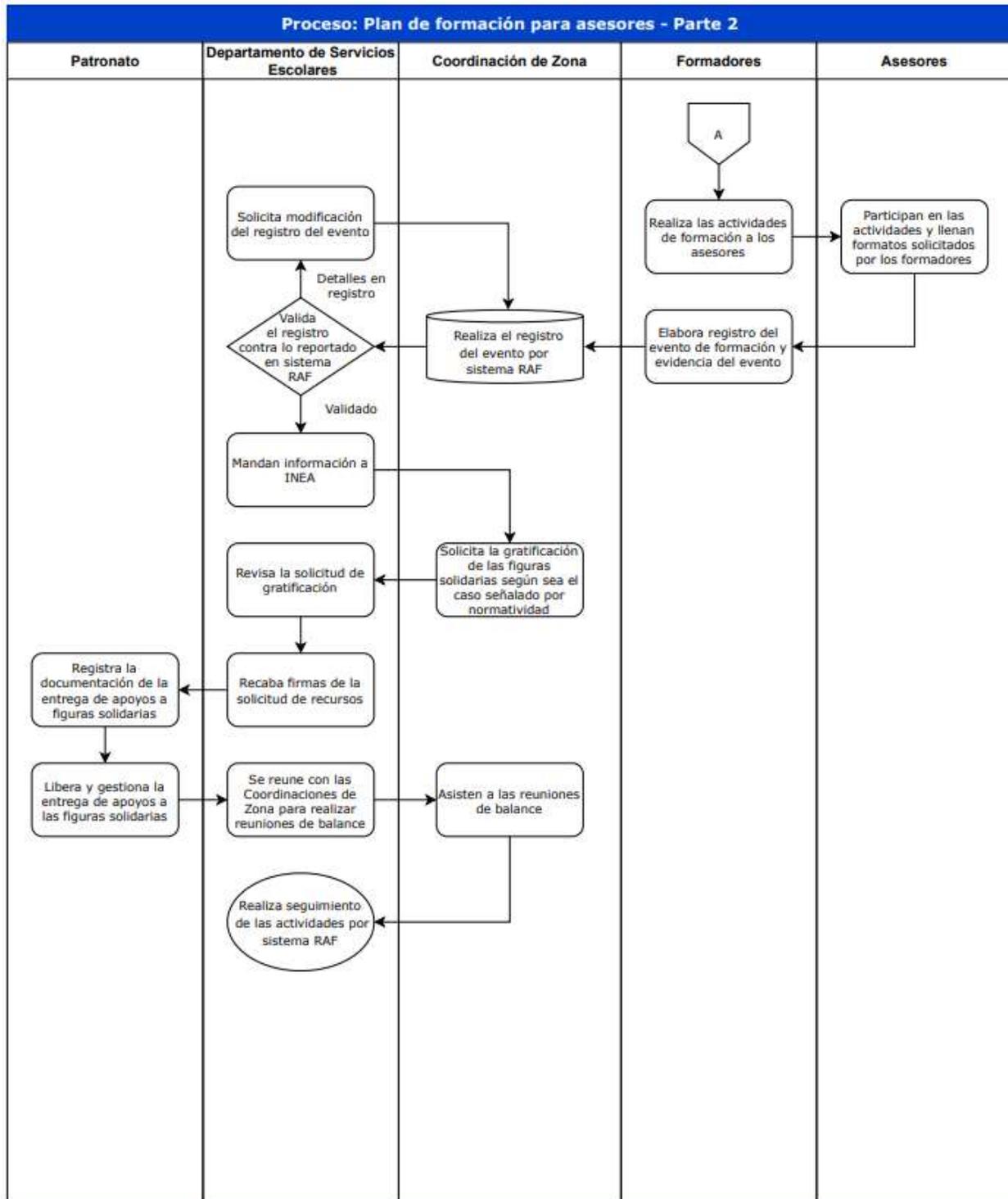


Imagen 10. Proceso: Plan de formación de asesores – Parte 2



II.2.2 Procesos del Dpto. de Acreditación y Certificación

Imagen 11. Proceso: Servicios de Acreditación y Certificación

Etapa A: Organización y Comunicación

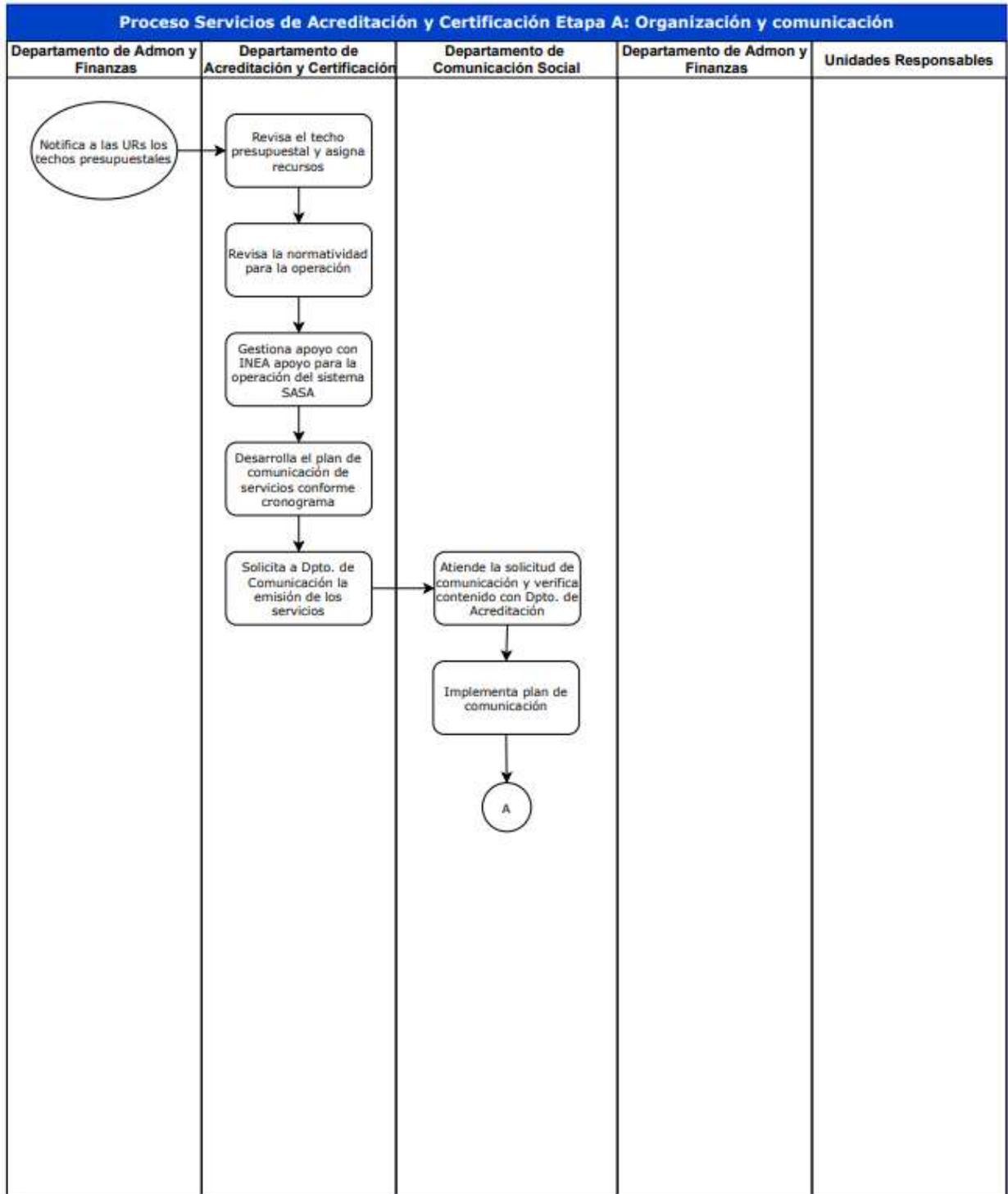
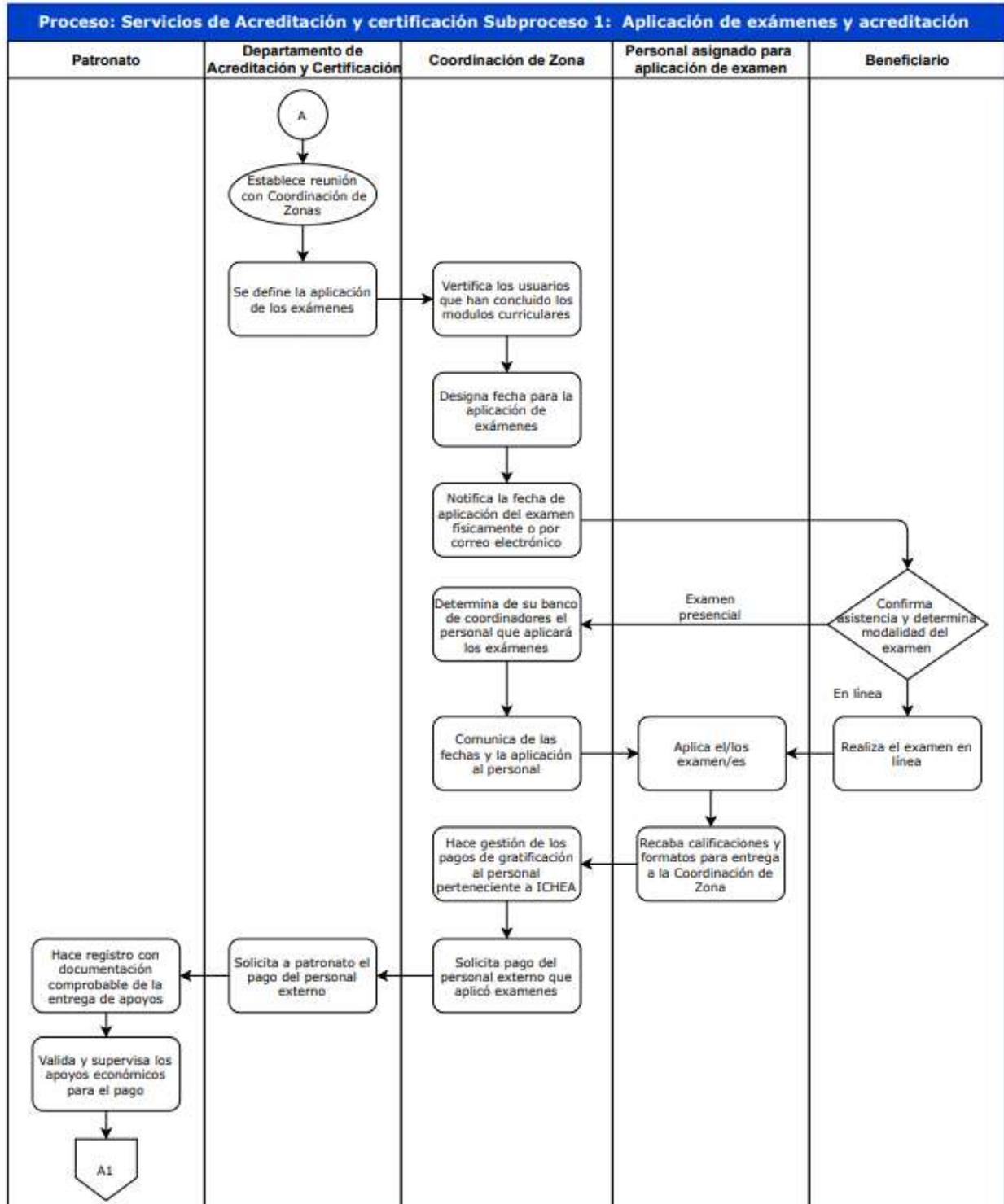


Imagen 12. Proceso: Servicios de Acreditación y certificación Subproceso

1: Aplicación de exámenes y acreditación



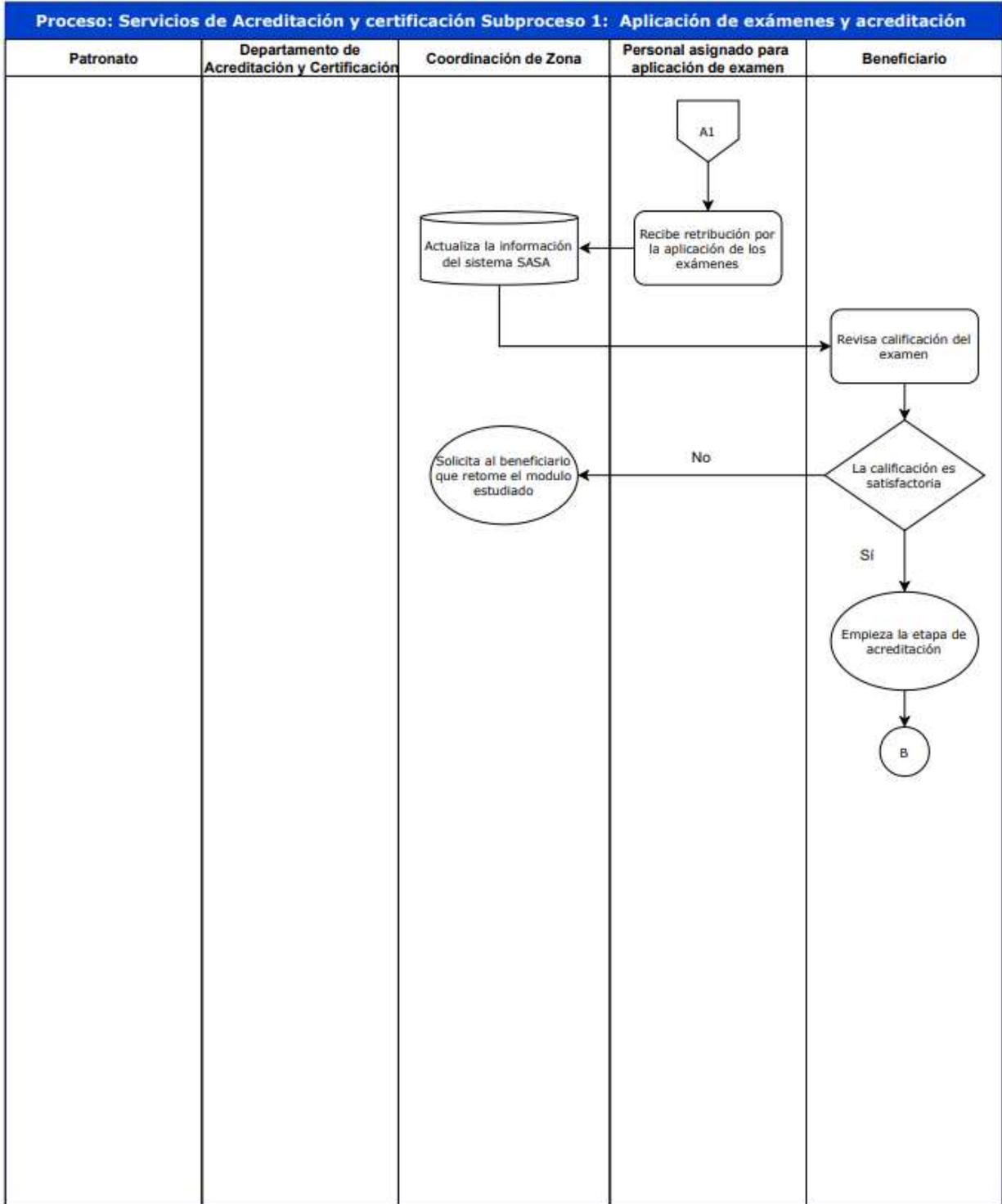


Imagen 13: Proceso: Servicios de Acreditación y certificación Subproceso 2: Certificación

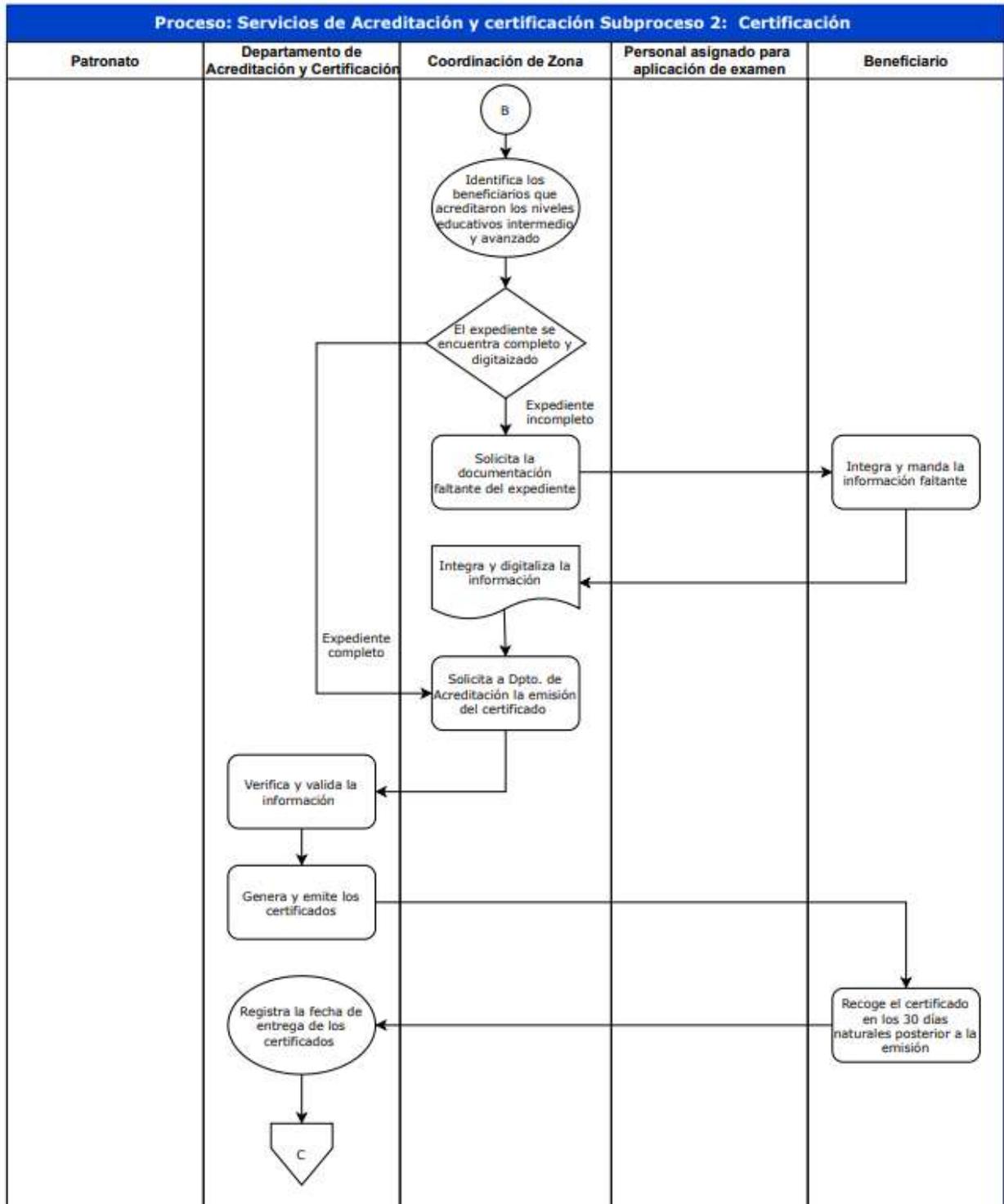
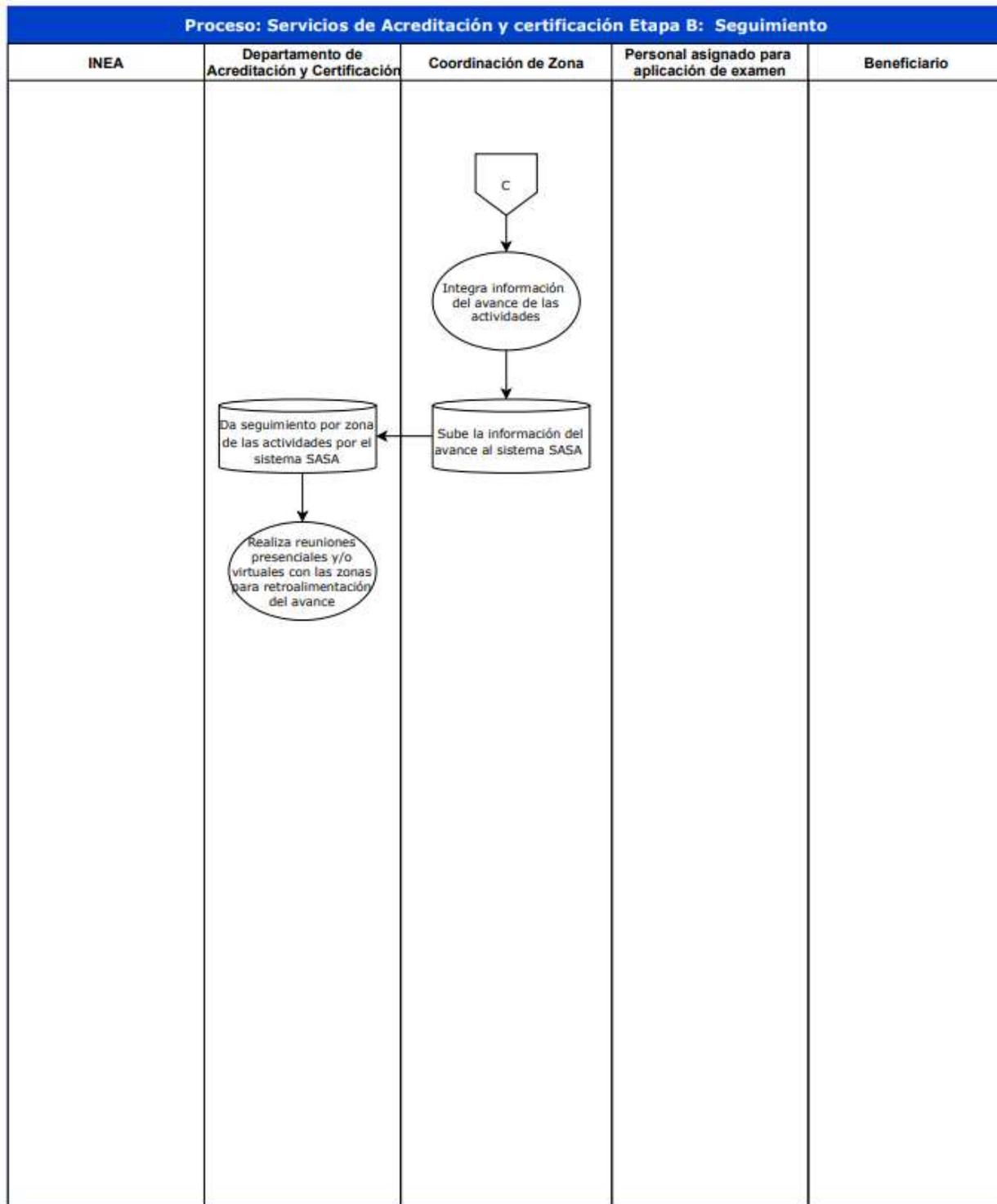


Imagen 14: Proceso: Servicios de Acreditación y certificación Etapa B: Seguimiento



II.3 Análisis de los procesos

Macroproceso

Para la descripción y análisis de los procesos, se precisan los siguientes temas:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

Justificación: No existe una relación directa del Macroproceso debido a que implica pertenece a las siguientes etapas de:

- Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación
- Difusión del Programa
- Seguimiento y monitoreo del desempeño
- Evaluación de resultados
- Rendición de cuentas

Los actores principales se mencionan a continuación:

- H. Junta de Gobierno
- Director General
- Departamento de Planeación y Evaluación
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidades Responsables
- Unidad de Asuntos Jurídicos
- Secretaría de Hacienda de Gobierno del Estado de Chihuahua / Unidad Técnica de Evaluación

2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.

El macroproceso se articula con otros procesos a través de las etapas de planeación estratégica, programación y presupuestación, seguimiento y monitoreo del desempeño, evaluación de resultados y rendición de cuentas. Los procesos a los que se encuentra relacionado son:

- Servicios educativos a educandos (beneficiarios)

- Plan de formación de asesores
- Aplicación de exámenes y acreditación
- Certificación

El macroproceso se encuentra limitado a la gestión de la operación del Programa, por lo que no implica la generación de los bienes y servicios de parte de las Unidades Responsables.

3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

a) Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?

El macroproceso corresponde a la operación anual del Programa, por lo que el tiempo es adecuado y acorde a lo planificado.

b) Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?

El personal tiene la capacidad operativa para realizar las funciones correspondientes de su área. Por otra parte, se considera suficiente al cumplir en tiempo con las responsabilidades indicadas en el proceso.

c) Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Sí, los recursos financieros se consideran suficientes.

d) Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?

Las instalaciones de ICHEA, Coordinaciones de Zona y sistemas informáticos se consideran suficientes para llevar a cabo el proceso.

4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?

La gestión y operación del Programa en el ejercicio fiscal contribuyen a que las Unidades Responsables generen los bienes y servicios.

5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

Sí, el Sistema Hacendario PbR/SED con la finalidad del monitoreo de avance de los indicadores.

6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o Dependencias y/o Entidades involucradas es adecuada para la implementación del proceso?

Sí, la coordinación entre los actores y dependencias involucradas es adecuada para la operación del Programa.

7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.

El macroproceso ubica de manera pertinente la gestión y coordinación con las Unidades Responsables del Programa.

8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El macroproceso permite relacionar desde cómo se otorga el recurso para la operación del Programa hasta la rendición de cuentas y evaluación del mismo. Por otra parte, muestra la coordinación de las Unidades Responsables.

9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa.

El macroproceso al no considerar los beneficiarios directos de los bienes y servicios ofertados no existe un mecanismo de satisfacción.

Servicios educativos a educandos (beneficiarios)

Para la descripción y análisis de los procesos, se precisan los siguientes temas:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

El proceso tiene relación con las siguientes actividades y componentes:

- Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)
- Actividad C0101 - Atención educativa a la población más vulnerable ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento

Los actores principales se mencionan a continuación:

- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Servicios Escolares
- Coordinación de Zona
- Asesores

2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso Servicios educativos a educandos se articula con los procesos:

- Macroproceso: En la asignación del techo presupuestal de parte del Departamento de Administración y Finanzas
- Plan de formación de asesores – Mediante el Programa Anual de Formación Estatal
- Aplicación de exámenes y acreditación – Mediante la aplicación de los exámenes a los educandos, así como al final donde notifica al usuario de la calificación aprobatoria iniciando así con la acreditación.

3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

a) Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?

Se identifica que los actores cuentan con el tiempo necesario para realizar el proceso de acuerdo con la planificación del Programa en el ejercicio fiscal.

b) Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?

El personal tiene la capacidad operativa para realizar las funciones correspondientes de su área. Por otra parte, se considera suficiente al cumplir en tiempo con las responsabilidades indicadas en el proceso.

c) Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Sí, los recursos financieros se consideran suficientes.

d) Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?

Las instalaciones de ICHEA, Coordinaciones de Zona y sistemas informáticos se consideran suficientes para llevar a cabo el proceso.

e) Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?

Los servicios escolares brindados a los educandos sirven de insumo para el proceso de Aplicación de exámenes y acreditación ya que, para concluir el módulo, el educando tiene que aplicar los exámenes correspondientes.

f) Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

Sí, el Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) permite monitorear el avance de los educandos en los servicios escolares. Por otra parte, la información del avance sirve como insumo para reportar el avance de indicadores en los diversos sistemas identificados en el Macroproceso, etapa D: Rendición de Cuentas.

g) Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o Dependencias y/o Entidades involucradas es adecuada para la implementación del proceso?

Sí, la coordinación entre los actores y dependencias involucradas es adecuada para la operación del Programa.

h) Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.

El proceso muestra las acciones realizadas por las Unidades Responsables para otorgar los bienes y servicios a los beneficiarios. Por otra parte, la realización del procedimiento contribuye directamente al Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria) y la Actividad C0101 - Atención educativa a la población más vulnerable ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento.

i) Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

- El proceso permite identificar la entrega de los bienes y servicios de parte de ICHEA a través del Programa.
- Contribuye al componente C01 y la actividad C0101

j) La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa.

La aplicación de Cuestionario Satisfacción del Servicio se aplica al finalizar el módulo, por lo que permite obtener una retroalimentación directa de la satisfacción de los beneficiarios.

Plan de formación de asesores

Para la descripción y análisis de los procesos, se precisan los siguientes temas:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

El proceso tiene relación con las siguientes actividades y componentes:

- Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)
- Actividad C0102 - Capacitación y Formación de la estructura operativa

Los actores principales se mencionan a continuación:

- Departamento de Administración y Finanzas
- Patronato
- Departamento de Servicios Escolares
- Formadores
- Asesores

2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso Plan de formación de asesores se articula con el proceso:

- Servicios educativos a educandos – Mediante la asignación del recuso

3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

- a) Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?

Se identifica que los actores cuentan con el tiempo necesario para realizar el proceso de acuerdo con la planificación del Programa en el ejercicio fiscal.

b) Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?

El personal tiene la capacidad operativa para realizar las funciones correspondientes de su área. Por otra parte, se considera suficiente al cumplir en tiempo con las responsabilidades indicadas en el proceso.

c) Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Sí, los recursos financieros se consideran suficientes.

d) Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?

Las instalaciones de ICHEA, Coordinaciones de Zona y sistemas informáticos se consideran suficientes para llevar a cabo el proceso.

4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?

Los servicios de formación brindados a los asesores sirven de insumo para el proceso de Servicios educativos ya que la capacitación de los asesores contribuye a la calidad de los servicios otorgados a los educandos.

5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

Sí, la información que se sube al Sistema Registro Automatizado de Formación (RAF) permite conocer el avance de actividades, lo cual brinda información del avance sirve como insumo para reportar el avance de indicadores en los diversos sistemas identificados en el Macroproceso, etapa D: Rendición de Cuentas.

6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o Dependencias y/o Entidades involucradas es adecuada para la implementación del proceso?

Sí, la coordinación entre los actores y dependencias involucradas es adecuada para la operación del Programa.

7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.

El proceso muestra las acciones realizadas por las Unidades Responsables para otorgar los bienes y servicios a los beneficiarios. Por otra parte, la realización del procedimiento contribuye directamente a la Actividad C0102 - Capacitación y Formación de la estructura operativa.

8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

- El proceso permite identificar la entrega de los bienes y servicios de parte de ICHEA a través del Programa.
- Contribuye a la actividad C0102

9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa.

No se observa como tal un mecanismo de satisfacción para los asesores que recibieron las capacitaciones.

Servicios de Acreditación

Para la descripción y análisis de los procesos, se precisan los siguientes temas:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

El proceso tiene relación con las siguientes actividades y componentes:

- Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)
- Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación

Los actores principales se mencionan a continuación:

- Departamento de Acreditación y Certificación
- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Comunicación Social
- Personal asignado para la aplicación de exámenes
- Patronato

2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso Plan de formación de asesores se articula con el proceso:

- Servicios educativos a educandos – Mediante la aplicación de los exámenes
- Certificación – Al momento de concluir la certificación del examen inicia la etapa de certificación

3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

- a) Tiempo:** ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?

Se identifica que los actores cuentan con el tiempo necesario para realizar el proceso de acuerdo con la planificación del Programa en el ejercicio fiscal.

- b) Personal:** ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?

El personal tiene la capacidad operativa para realizar las funciones correspondientes de su área. Por otra parte, se considera suficiente al cumplir en tiempo con las responsabilidades indicadas en el proceso.

- c) Recursos financieros:** ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Sí, los recursos financieros se consideran suficientes.

- d) Infraestructura:** ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?

Las instalaciones de ICHEA, Coordinaciones de Zona y sistemas informáticos se consideran suficientes para llevar a cabo el proceso.

- e) Productos:** ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?

Los servicios de aplicación de examen y acreditación contribuyen a la conclusión de los módulos educativos para los educandos. Posteriormente inicia la etapa de certificación, la cual implica la terminación del nivel educativo.

- f) Sistemas de información:** ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

Sí, el Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) permite monitorear el avance de los educandos en los servicios escolares. Por otra parte la información del avance sirve como insumo para reportar el avance de indicadores en los diversos sistemas identificados en el Macroproceso, etapa D: Rendición de Cuentas.

- g) Coordinación:** ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o Dependencias y/o Entidades involucradas es adecuada para la implementación del proceso?

Sí, la coordinación entre los actores y dependencias involucradas es adecuada para la operación del Programa.

- h) Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.**

El proceso muestra las acciones realizadas por las Unidades Responsables para otorgar los bienes y servicios a los beneficiarios. Por otra parte, la realización del

procedimiento contribuye directamente a la Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación.

i) Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

- El proceso permite identificar la entrega de los bienes y servicios de parte de ICHEA a través del Programa.
- Contribuye a la actividad C0103

j) La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa.

El Cuestionario Satisfacción del Servicio incluye preguntas para calificar la aplicación de los exámenes donde la valoración es de 0 a 10.

Certificación

Para la descripción y análisis de los procesos, se precisan los siguientes temas:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

El proceso tiene relación con las siguientes actividades y componentes:

- Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)
- Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación

Los actores principales se mencionan a continuación:

- Departamento de Acreditación y Certificación
- Departamento de Administración y Finanzas
- Coordinación de Zona
- Personal asignado para la aplicación de exámenes

2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso Plan de formación de asesores se articula con el proceso:

- Servicios de Acreditación – Posterior a que los educandos tienen una calificación satisfactoria y logran la acreditación se procede a la etapa de certificación.

3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

- a) Tiempo:** ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?

Se identifica que los actores cuentan con el tiempo necesario para realizar el proceso de acuerdo con la planificación del Programa en el ejercicio fiscal.

- b) Personal:** ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?

El personal tiene la capacidad operativa para realizar las funciones correspondientes de su área. Por otra parte, se considera suficiente al cumplir en tiempo con las responsabilidades indicadas en el proceso.

- c) Recursos financieros:** ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Sí, los recursos financieros se consideran suficientes.

- d) Infraestructura:** ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?

Las instalaciones de ICHEA, Coordinaciones de Zona y sistemas informáticos se consideran suficientes para llevar a cabo el proceso.

4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?

Los servicios de certificación contribuyen a la conclusión de los niveles educativos para los educandos. La obtención de la certificación de parte de los educandos aporta avance a indicadores que se reportan en el Macroproceso del Programa.

- 5. Sistemas de información:** ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

Sí, el Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) permite monitorear el avance de los educandos en los servicios escolares. Por otra parte, la información del avance sirve como insumo para reportar el avance de indicadores en los diversos sistemas identificados en el Macroproceso, etapa D: Rendición de Cuentas.

- 6. Coordinación:** ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o Dependencias y/o Entidades involucradas es adecuada para la implementación del proceso?

Sí, la coordinación entre los actores y dependencias involucradas es adecuada para la operación del Programa.

- 7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.**

El proceso muestra las acciones realizadas por las Unidades Responsables para otorgar los bienes y servicios a los beneficiarios. Por otra parte, la realización del procedimiento contribuye directamente a la Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación

- 8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.**

- El proceso permite identificar la entrega de los bienes y servicios de parte de ICHEA a través del Programa.
- Contribuye a indicadores de la actividad C0103

9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa.

No se observa un mecanismo que permita conocer la satisfacción de los beneficiarios de la certificación.

II.4 Valoración general de procesos del programa

Con el propósito de contar con elementos para identificar las áreas de oportunidad y buenas prácticas en los procesos del Programa, es necesario realizar una valoración previa de los procesos. Se denomina valoración a la importancia que se le concede a un aspecto durante un análisis subjetivo, con base en una serie de características previas definidas, en la presente evaluación se definieron una serie de aspectos a considerar para aplicar la valoración:

- Aplicación de normatividad oficial: se establece como punto de partida de las tareas y/o procedimientos del proceso en cuestión la aplicación de normatividad relacionada con el área específica del Ente Público (ej. reglas de operación, sistemas de control etc.), la organización del Ente Público en general y/o con la organización de alguno de los tres niveles de gobierno correspondiente a la vinculación del Ente Público.
- Cuenta con guía explicativa o manual de procedimientos del área: Para la implementación de tareas o procedimientos se cuenta con guías explicativas, manuales de procedimientos del área, Departamento, dirección y organización, así como su correcta utilización y seguimiento.
- Uso de sistemas informáticos para la operación: durante la implementación del proceso se utilizan los sistemas informáticos como herramienta de logística, control y documentación de las actividades realizadas, el sistema es funcional y el personal conoce su aplicación, así como su correcta utilización y seguimiento.
- Existen controles de monitoreo, seguimiento (retroalimentación): durante la implementación del proceso se tienen establecidos sistemas de control, monitoreo y seguimiento, dichos controles permiten el registro de seguimiento del proceso y la identificación de posibles fallas, análisis de riesgos y buenas prácticas.

- Inclusión de indicadores de la MIR: durante la implementación del proceso se participa en el diseño y actualización de indicadores de desempeño, para posteriormente generar información de forma sistemática y organizada para retroalimentar un indicador de la Matriz de Indicadores para Resultados del programa, con base en las unidades responsables correspondientes y perfiles determinados por la dirección de planeación.

Definición Valoración:

- Si: aplica cuando se cuenta con algún aspecto de la definición establecida a valorar
- No: aplica cuando no se cuenta con ningún aspecto de la definición establecida a valorar
- Escala Likert: alto-3, medio-2 y bajo-1: la valoración alto significa; cuando se cumple con todos los aspectos establecidos en la descripción definida del aspecto a evaluar. La valoración media significa; cuando se cumple con mínimo dos aspectos y la valoración baja significa; cuando solo se cumple con un aspecto de la definición del aspecto a evaluar.
- No aplica: se utiliza cuando en el proceso evaluado no se aplica el aspecto a valorar por motivos de operatividad, organización o normatividad.

Tabla 3. Valoración del Macroproceso del Programa

Proceso	Aplicación de normatividad oficial	Cuenta con Guía explicativa o manual de procedimientos del área	Uso de sistemas informáticos para la operación	Existen controles de monitoreo y seguimiento	Inclusión de indicadores de la MIR
Macroproceso del Programa					
Planeación	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 2	Sí-2
Difusión	Sí- 3	No	Sí- 2	Sí- 2	No
Actualización de padrón	Si- 3	Sí- 2	Sí- 3	Sí- 2	Sí- 2
Seguimiento	Sí- 3	Sí- 1	Sí- 2	Sí- 2	Sí- 2
Contraloría social	No	No	No	No	No
Evaluación y monitoreo	Sí- 2	Sí- 1	Sí- 3	Sí- 2	Sí- 2

Tabla 4. Valoración del Servicios educativos a educandos (beneficiarios)

Proceso	Aplicación de normatividad oficial	Cuenta con Guía explicativa o manual de procedimientos del área	Uso de sistemas informáticos para la operación	Existen controles de monitoreo y seguimiento	Inclusión de indicadores de la MIR
Servicios educativos a educandos (beneficiarios)					
Planeación	Sí- 3	Sí- 2	Sí- 3	Sí- 3	Sí-2
Difusión	Sí- 3	No	Sí- 2	Sí- 1	No
Actualización de padrón	Si- 3	No	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 2
Seguimiento	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3
Contraloría social	No	No	No	No	No
Evaluación y monitoreo	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 2	Sí- 2	Sí- 3

Tabla 5. Valoración del Plan de formación de asesores

Proceso	Aplicación de normatividad oficial	Cuenta con Guía explicativa o manual de procedimientos del área	Uso de sistemas informáticos para la operación	Existen controles de monitoreo y seguimiento	Inclusión de indicadores de la MIR
Plan de formación de asesores					
Planeación	Sí- 3	Sí- 1	Sí- 3	Sí- 2	Sí-2
Difusión	Sí- 3	No	Sí- 2	Sí- 2	No
Actualización de padrón	Si- 2	No	Sí- 2	Sí- 1	Sí- 2
Seguimiento	Sí- 2	Sí- 1	Sí- 2	Sí- 2	Sí- 2
Contraloría social	No	No	No	No	No
Evaluación y monitoreo	Sí- 2	Sí- 1	Sí- 2	Sí- 1	Sí- 2

Tabla 6. Valoración del Aplicación de exámenes y acreditación

Proceso	Aplicación de normatividad oficial	Cuenta con Guía explicativa o manual de procedimientos del área	Uso de sistemas informáticos para la operación	Existen controles de monitoreo y seguimiento	Inclusión de indicadores de la MIR
Aplicación de exámenes y acreditación					
Planeación	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 2	Sí -3
Difusión	Sí- 2	No	Sí- 3	Sí- 2	No
Actualización de padrón	Si- 3	No	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3
Seguimiento	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3
Contraloría social	No	No	No	No	No
Evaluación y monitoreo	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3

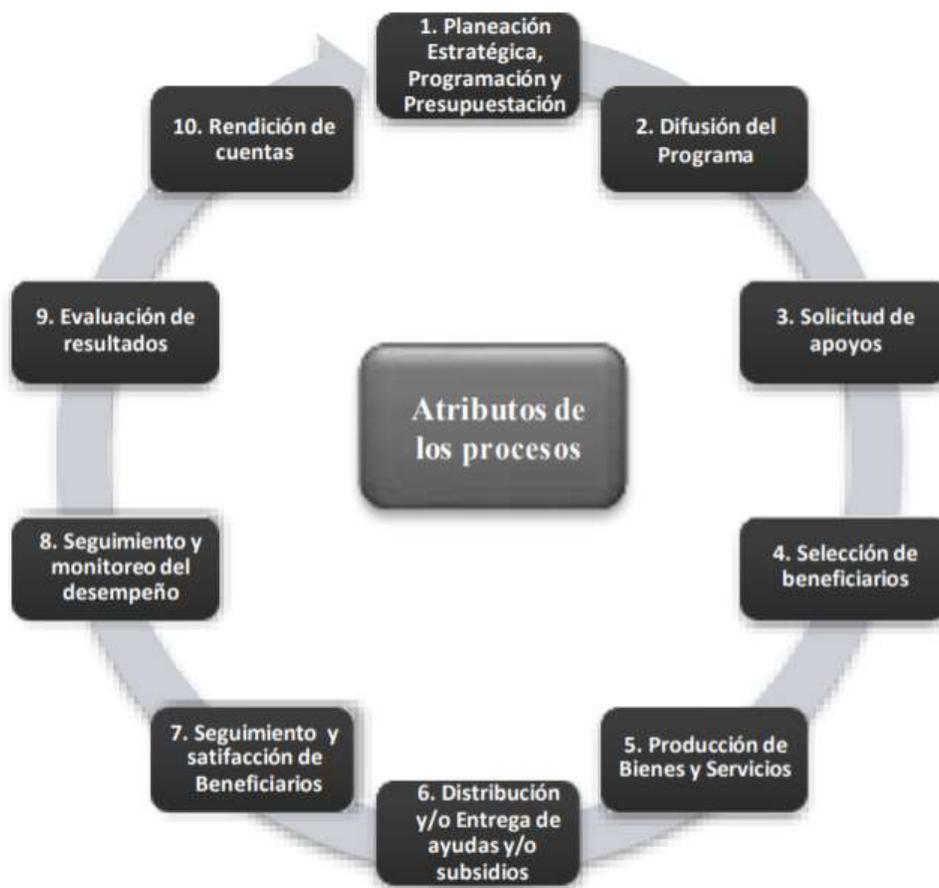
Tabla 7. Valoración de Certificación

Proceso	Aplicación de normatividad oficial	Cuenta con Guía explicativa o manual de procedimientos del área	Uso de sistemas informáticos para la operación	Existen controles de monitoreo y seguimiento	Inclusión de indicadores de la MIR
Certificación					
Planeación	Sí- 3	Sí- 2	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3
Difusión	Sí- 3	No	Sí- 2	Sí- 2	No
Actualización de padrón	Si- 3	No	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3
Seguimiento	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3
Contraloría social	No	No	No	No	No
Evaluación y monitoreo	Sí- 3	Sí- 2	Sí- 3	Sí- 3	Sí- 3

TEMA III. VALORACIÓN DE ATRIBUTOS DE LOS PROCESOS

El análisis de la valoración de los atributos de los procesos del Programa Educación Básica para Adultos 2020 se desarrolló a partir de la clasificación de procesos que se definen en el modelo de términos de referencia para el tipo de evaluación de procesos que propone la Unidad Técnica de Evaluación de la Secretaría de Hacienda de Gobierno del Estado de Chihuahua. La clasificación se presenta de forma esquemática en la siguiente figura que representa el “Modelo General de Procesos”.

Imagen 15. Modelo general de Procesos



1. Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación

Se identifica que el componente C01 “Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)” contribuye al propósito del Programa “Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica”. Donde las distintas modalidades de aprendizaje para los educandos contribuyen a la obtención de las etapas de alfabetización, nivel primaria y secundaria.

Por otra parte, se observa que sólo posee un componente el Programa (C01), sin embargo, no guarda congruencia con la MIR que presenta el INEA para el PEF 2020 que integra 3 componentes⁵⁰ de acuerdo con lo publicado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el apartado de Ramo General 33 “objetivos, indicadores y metas” Pp I010 FAETA Educación de Adultos.

A continuación, se presenta por bienes y servicios, así como, actividades el producto, URs participantes en la operación y el gasto en el ejercicio fiscal.

Tabla 8. MIR, Componentes y Actividades, participantes del programa y gasto

Componente y actividades	Productos	Unidades Responsables	Gasto
C01 Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)	Oferta de educación básica	Departamento de Planeación y Evaluación Departamento de Acreditación y Certificación Departamento de Servicios Educativos Coordinaciones de Zona	\$ 83,874,334.00
C0101 - Atención educativa a la población más vulnerable ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento	Incorporación de educandos y atención a mujeres en Programa Promajoven	Departamento de Acreditación y Certificación Departamento de Servicios Educativos Coordinaciones de Zona	\$125,244,727.00
C0102 - Capacitación y Formación de la estructura operativa	Formación de asesores y aplicación de	Departamento de Servicios Educativos Coordinaciones de Zona	\$ 2,299,707.00

⁵⁰ PEF 2020, Ramo General 33 <https://www.pef.hacienda.gob.mx/es/PEF2020/generales>

encuestas de satisfacción		
C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación	Acreditación, certificación, atención por módulos presenciales y en línea	Departamento de Acreditación y Certificación Departamento de Servicios Educativos Coordinaciones de Zona
		\$ 3,114,144.00

Tomando en cuenta las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020⁵¹ sustentan la operación del Programa Educación Básica para Adultos 2020 del ICHEA, donde la normatividad menciona las diferentes modalidades:

- MEVyT Primaria 10-14
- MEVyT Hispanohablante
- MEVyT Indígena Bilingüe (MIB)
- MEVyT Indígena Bilingüe Urbano (MIBU)
- MEVyT para Ciegos o Débiles Visuales
- MEVyT para la atención de Personas Adultas Mayores

Por otra parte, los tipos de bienes y servicios que oferta el Programa se observan dentro de la normatividad.

2. Difusión del Programa

La difusión de los bienes y/o servicios que entrega el Programa se realiza a través de la Coordinación de Comunicación y Difusión, quien se encarga de la promoción a nivel estatal tal como se puede observar en el Manual de Organización ICHEA⁵² donde dentro de las funciones específicas tiene:

⁵¹ Fuente de información: REGLAS DE OPERACIÓN INEA 2020

⁵² Fuente de información: manual_de_organizacion_ichea_h

https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/info1t2017/marco%20normativo/manual_de_organizacion_ichea_h.pdf

- Ofertar los servicios educativos que se ofrecen, apoyando el trabajo de los técnicos docentes y sus equipos de voluntarios, diseñando y produciendo materiales promocionales para sus campañas en tierra mediante volantes, lonas, spots de perifoneo, generación de campañas de publicidad en medios de comunicación mediante spots pagados, entrevistas, inserciones en periódicos, carteleras.
- Coordinar a los directivos, jefes de Departamento y coordinadores de zona del ICHEA para que funjan como voceros de la Institución ante los medios de comunicación social.
- Generar contenidos informativos para los diferentes medios de comunicación masiva.

Dentro del apartado 3.3.2. “Procedimiento de selección” de las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA)⁵³, está determinada la etapa 1. “Promoción y difusión de servicios educativos” donde la actividad menciona:

Difundir a través de los medios de comunicación disponibles los servicios educativos, programas o estrategias que ofrece el INEA a su población objetivo, a través de las Estrategias de Comunicación Social y las estrategias de los IEEA y Unidades de Operación del INEA.

Cabe aclarar que los IEEA son las instituciones estatales de educación para adultos, por lo que corresponde a ICHEA estrategias por medios de comunicación además de las realizadas por INEA, tal como se puede observar dentro de la Etapa A: Organización y comunicación del Proceso Servicios de Acreditación y Certificación donde se difunde por medios de comunicación electrónicos como Facebook entre otros. La evidencia documental de los medios, se puede encontrar dentro de la Evidencia documental de la difusión del procedimiento para la entrega de apoyos proporcionada por la Dirección General de ICHEA⁵⁴.

⁵³ ACUERDO número 34/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020. <http://www.idea.gob.mx/todos-los-articulos/53-documentos-institucionales/lineamientos-nacionales/160-reglas-de-operacion-del-programa-educacion-para-adultos-inea>

⁵⁴ Fuente de información: Documento Punto. 31

3. Solicitud de Bienes y/o Servicios

Se identifica la solicitud de bienes y/o servicios desde la afiliación al sistema de enseñanza del instituto.

La normatividad Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020⁵⁵ especifica en el apartado 3.3 Beneficiarios dentro del punto 3.3.1 Requisitos la solicitud de bienes y/o servicios.

En el apartado 3.3.1 Requisitos se mencionan los distintos momentos de afiliación donde separando dichos momentos se separa de la siguiente forma:

A) Afiliación inicial

- Los requisitos generales para la afiliación a las distintas modalidades de enseñanza son: Formato de Registro del Beneficiario o de la Beneficiaria debidamente requisitado por ambos lados y fotografía digital del interesado.
- Si la persona interesada manifiesta que no tiene los documentos de identidad y/o de antecedentes escolares, podrá recibir los servicios educativos únicamente solicitando el Registro del Beneficiario o de la Beneficiaria (Anexo 1), sin embargo, para poder obtener: certificado de estudios, certificación de estudios; o el apoyo económico de conformidad con lo establecido en las presentes RO, deberá de contar con la CURP o en el caso de secundaria, el certificado de primaria.

B) Acreditación de saberes

- Antecedentes del sistema escolarizado o del INEA. Para el sistema escolarizado podrá firmar bajo protesta de decir verdad, en el Registro del Beneficiario o de la Beneficiaria (Anexo 1), que cuenta con antecedentes escolares.
- Jóvenes y adultos que deseen acreditar la educación secundaria se requerirá el certificado de educación primaria expedido por la SEP o el INEA o alguna autoridad educativa local (Secretarías de educación estatales o entidades que, en su caso, se establezcan para el ejercicio de la función social educativa).

⁵⁵ ACUERDO número 34/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020. <http://www.idea.gob.mx/todos-los-articulos/53-documentos-institucionales/lineamientos-nacionales/160-reglas-de-operacion-del-programa-educacion-para-adultos-inea>

Dependiendo de las formas en las que se afilia es el proceso de revisión. Dentro de los procesos identificados mediante entrevistas y revisión de normatividad aplicable del Programa se identifican los mecanismos para recibir y revisar la documentación que entrega el beneficiario. Dichos mecanismos se encuentran dentro de los procesos para la producción de bienes y servicios:

- Servicios educativos a educandos (beneficiarios)
- Plan de formación de asesores
- Aplicación de exámenes y acreditación
- Certificación

Los mecanismos se identifican como adecuados para la atención a la solicitud de los bienes y servicios, además de que se identifica un claro apego a la Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020⁵⁶

El Padrón de beneficiarios se identifica dentro del sistema SASA donde las capturas de pantalla dentro de la evidencia en el documento Sistemas empleados para la operación⁵⁷.

4. Selección de beneficiarios

La normatividad Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020⁵⁸ especifica en el apartado 3.3 Beneficiarios, dentro del punto 3.3.2 Procedimiento de selección las distintas etapas y requerimientos para que se afilie el beneficiario.

La etapa 1 Promoción y difusión de servicios educativos menciona:

Difundir a través de los medios de comunicación disponibles los servicios educativos, programas o estrategias que ofrece el INEA a su población objetivo, a través de las Estrategias de Comunicación Social y las estrategias de los IEEA y Unidades de Operación del INEA.

⁵⁶ Fuente de información: REGLAS DE OPERACIÓN INEA 2020

⁵⁷ Fuente de información: Punto 26

⁵⁸ ACUERDO número 34/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) para el ejercicio fiscal 2020. <http://www.idea.gob.mx/todos-los-articulos/53-documentos-institucionales/lineamientos-nacionales/160-reglas-de-operacion-del-programa-educacion-para-adultos-inea>

La etapa 2 Visita domiciliaria:

Acudir al domicilio de personas que se identifiquen en situación rezago educativo, para explicarles la manera de cómo se imparten los servicios educativos y motivarlas para que sean beneficiarias del Programa.

La etapa 3 Localización en padrones de Programas Sociales menciona:

Identificar a la población objetivo que no se acerca por iniciativa propia, a través de la consulta de padrones de Programas Sociales.

La etapa 4 Alianzas menciona:

Invitar a personas físicas o morales a colaborar con el INEA, a través de los IEAA y Unidades de Operación del INEA, mediante instrumentos jurídicos para ampliar la cobertura de los servicios educativos ofrecidos por el INEA.

La etapa 5 Registro del beneficiario/a menciona:

En el caso de que la persona acepte incorporarse o reincorporarse, llena el formato Registro del Beneficiario o de la Beneficiaria (Anexo 1 de las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos) y deberá presentar el examen diagnóstico como parte de la incorporación a los servicios del INEA, según el tipo de población de que se trate.

La etapa 6 Incorporación al SASA menciona:

Recabar los documentos establecidos en el numeral 3.3.1 de las presentes Reglas de Operación para dar a la persona de alta en el SASA, en caso de no contar con los documentos, firmar en el Registro del Beneficiario o de la Beneficiaria, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con los documentos, con esto último queda formalmente registrado como beneficiaria/o del Programa.

5. Producción de bienes y/o servicios

Conforme a las Reglas de Operación del Pp las acciones y mecanismos por los cuales se entregan los servicios educativos a los beneficiarios son los siguientes:

Ejercicio diagnóstico. - Instrumento que aplica el/la entrevistador/a a las/los educandas/os que expresan no saber leer o escribir, cuando inician su proceso de

alfabetización. Permite detectar los saberes y conocimientos que tienen sobre lectura, escritura y números, así como delinear su ruta de aprendizaje.

Entrevista inicial para su aplicación en regiones o comunidades con presencia indígena.- Instrumento que permite identificar las características lingüísticas, antecedentes educativos, intereses de aprendizajes, habilidades de lectura y escritura de cada persona, para recomendarle la vertiente y las opciones educativas más pertinentes. Se cuenta con un instrumento para la población indígena que se encuentra en sus lugares de origen y otro para la que ha migrado a localidades urbanas.

Evaluación diagnóstica. - Proceso de reconocimiento de las habilidades y conocimientos que ha adquirido una persona a lo largo de la vida, con la finalidad de acreditar y ubicarlo en el nivel educativo que le corresponde, este puede ser a través de un examen diagnóstico y/o la aplicación de la tabla de equivalencia.

Evaluación final.- Evaluación que permite reconocer si las personas han alcanzado los propósitos educativos correspondientes a un módulo o a un nivel educativo y asignar la calificación alcanzada al concluir el estudio de un módulo mediante la validación de evidencias y la presentación de exámenes finales estandarizados, elaborados por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), que se aplican a nivel nacional por los Institutos Estatales de Educación para los Adultos (IEEA) y las Unidades de Operación del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA).

Evaluación formativa.- Proceso que permite conocer el avance educativo del/ de la educando/a durante el estudio de los módulos "La palabra", "La palabra de la experiencia" o de los módulos del Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT) Indígena Bilingüe (MIB (MIBES 1, MIBES 3, MIBES 4 y MIBES 5)); la aplica la/el asesora/or para orientar el proceso de cada educando/a y favorecer la permanencia; además es el proceso de evaluación que se desarrolla durante el estudio de los módulos del Modelo Educativo para la Vida y el Trabajo (MEVyT), que por medio de diversas actividades, permite a la persona reconocer sus avances y dificultades y orientar su aprendizaje.

6. Distribución y/o Entrega de Bienes y/o Servicios

Dentro del apartado 3.4 Características de los apoyos (tipo y monto) de las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos, distingue la distribución de los dos tipos de beneficiarios del Programa, siendo estos:

Educando inscrito en el Programa

Este apoyo es variable y se ajusta a la demanda del servicio y de cada uno de los niveles educativos (ver Anexo 6 de las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos). La periodicidad de la entrega de bienes es cada vez que el educando inicia un módulo de aprendizaje, las modalidades son:

- MEVyT Primaria 10-14.
- MEVyT Hispanohablante.
- MEVyT Indígena Bilingüe (MIB).
- MEVyT Indígena Bilingüe Urbano (MIBU).
- MEVyT para Ciegos o Débiles Visuales.
- MEVyT para la Atención de Personas Adultas Mayores.

Para la entrega de los servicios de los educandos en las Reglas de Operación señala a través del apartado 3.4. Características de los apoyos (tipo y monto) señala para la población objetivo “Población de 15 años o más que no sabe leer ni escribir o que no ha iniciado o concluido su educación primaria o educación secundaria y de 10 a 14 años de edad que no tengan concluida la primaria y que por situación de extra edad no son atendidos en el sistema escolarizado, que vivan en los Estados Unidos Mexicanos, la población mexicana que radique en el extranjero y que se encuentren en situación de vulnerabilidad y rezago educativo” la cual corresponde a los educandos inscritos el tipo de bienes y servicios:

“En especie (materiales educativos y de acreditación impresos, electrónicos o en línea, espacios para la atención educativa y acreditación) necesarios para la inscripción, atención, evaluación, acreditación y certificación.”

Figuras solidarias del Programa

Para la población objetivo “Persona que voluntariamente apoya las tareas de incorporación de adultos, atención educativa, procesos de formación y gestión educativa, acreditación y de certificación de las/los educandas/os”. Este apoyo es de tipo económico, sin embargo, es variable y se detalla en el Anexo 4 de las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos donde los divide en:

- Alfabetizador
- Alfabetizador/a bilingüe
- Aliado/Alianza
- Auxiliar Intérprete
- Aplicador/a de exámenes
- Apoyos
- Apoyo técnico de las UDAM
- Apoyo técnico de Plaza Comunitaria
- Asesor/a educativo/a.
- Asesor/a especializado/a en unidad operativa
- Asesoría especializada
- Asesor/a para el aprendizaje del español
- Asesor/a del Programa Jóvenes construyendo el futuro
- Calificador/a de exámenes
- Elaborador/a de exámenes MIB
- Elaborador/a de materiales educativos MIB
- Enlace educativo
- Enlace regional de educación sin fronteras (EREF)
- Enlace informático
- Enlace regional
- Enlace regional bilingüe
- Enlace regional de vinculación (ERV)
- Enlace regional para Apoyo a la Calidad (ERAC)
- Enlace regional de plaza
- Enlace regional para la evaluación del programa (EREP)
- Evaluador de competencias laborales.
- Formador/a de zona MIB
- Formador/a de zona hispanohablante
- Formador/a especializado
- Organizador/a de servicios educativos

- Orientador/a educativo/a
- Promotor/a de plaza comunitaria
- Tutor/a

7. Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios

Existen mecanismos para el seguimiento y satisfacción de los beneficiarios, como lo es el Cuestionario Satisfacción del Servicio⁵⁹ que contiene los siguientes apartados:

- Datos geográficos
- Datos Generales del Entrevistado
- Perfil Socioeconómico
- Satisfacción del Servicio

Dentro del apartado de satisfacción del servicio se añaden consultas para determinar cómo se enteró el beneficiario de los bienes y/o servicios brindados, el motivo por el que estudió, organización, materiales utilizados, contenido de módulos, difusión de servicios, experiencia con su asesor, instalaciones donde tomó asesoría y referente a la calidad y aplicación de los exámenes realizados. Cabe destacar que el cuestionario de satisfacción es institucional y es proporcionado por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, sin embargo, se observa que los informes de la encuesta y resultados de la misma durante el ejercicio 2020 no han sido publicados en el portal del ICHEA, como se publicó en los dos últimos años previos⁶⁰.

Cabe aclarar que no existe una periodicidad para la aplicación del instrumento ya que se realiza al momento en que el educando culmina el módulo. Por lo que periodicidad corresponde a la terminación del módulo para la aplicación del mismo, sin embargo, la información de los instrumentos se recopila de forma anual.

⁵⁹ Fuente de información: CUESTIONARIO SATISFACCION DEL SERVICIO 2020

⁶⁰ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO, ICHEA

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/pagina/cuestionario%20satisfaccion%20del%20servicio%202019.pdf>

8. Seguimiento y monitoreo del desempeño

Resultados de la operación

Para el análisis del cumplimiento de los indicadores del Programa, se utilizó la matriz de indicadores actualizada al cierre anual 2020⁶¹ para determinar el avance considerando la conclusión del ejercicio.

Tabla 9. Matriz de Indicadores al cierre anual 2020

Nivel	Indicador	Fórmula	Meta	Resultado	Cumplimiento
Fin	Contribuir a fortalecer la educación con calidad mediante la contención del rezago estatal en educación básica de las personas de 15 años y más en rezago educativo	Porcentaje de la población de 15 años y más en rezago educativo que concluye el nivel de educación básica	2.17	0.5	23%
		Tasa de variación anual de la población de 15 años o más en condición de rezago educativo	-1.32	0.36	-27%
Propósito	Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica	Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye la etapa de alfabetización	7.36	0.82	11%
		Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye el nivel de primaria	2.37	0.65	27%
		Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye el nivel de secundaria	3.34	0.77	23%
C01	Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria)	Porcentaje de usuarios hispanohablantes de 15 años y más que concluyen nivel en Alfabetización y/o Primaria y/o Secundaria en el Modelo de Educación para la vida y el Trabajo.	14.96	34.76	232%
		Porcentaje de usuarios que concluyen nivel educativo del grupo en condición de vulnerabilidad de atención en el Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT)	5.6	11.24	201%
		Porcentaje de usuarios que concluyen niveles intermedio y avanzado del MEVyT vinculados a Plazas Comunitarias de atención educativa y servicios integrales	21.33	30.92	145%

⁶¹Seguimiento a MIR Cierre 2020

<https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20MATRIZ%20INDICADORES%20ANUAL%2020.pdf>

C0101	Atención educativa a la población más vulnerable ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento	Porcentaje de personas que se incorporan a los servicios educativos	3.02	0.69	23%
		Costo por usuario que concluye nivel	5,140.85	23,411.32	455%
		Porcentaje de la muestra de personas que se enteraron de los servicios a través de la campaña	40	47	118%
		Porcentaje de mujeres atendidas a través del programa Promajoven	80	21.59	27%
C0102	Capacitación y Formación de la estructura operativa	Porcentaje de personas satisfechas con los servicios del programa	80	100	125%
		Porcentaje de asesores con más de un año de permanencia con formación continua acumulados al cierre del trimestre	10	123.76	1238%
C0103	Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación	-Porcentaje de adultos sin módulo	36.48	32.39	89%
		Porcentaje de certificados entregados	92.3	168.26	182%
		Porcentaje de exámenes acreditados	92.76	77.56	84%
		Porcentaje de certificados emitidos respecto al total de UCN en t.	246.95	0	0%
		Razón de módulos vinculados en el Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT).	0.76	0.68	89%
		Porcentaje de módulos en línea o digitales vinculados en el trimestre.	0.37	300.1	81108%

Conforme a los criterios emitidos por la CEPAL en la Metodología de Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas⁶² en las técnicas para medir resultados (recomendados para la evaluabilidad) cita en el 1. *Pasos para la formulación de indicadores estable que en términos de cantidad se estable cuando queremos producir o lograr, esto significa dar credibilidad a la evaluación respecto de comparar lo planificado con lo real obtenido en la ejecución del proyecto, por el contrario si el diseño del proyecto carece de este análisis se pierde objetividad, por lo que se identifica la baja objetividad en el comportamiento del grado de avance de los indicadores que presenta el Pp Educación Básica para Adultos 2020, ya que reflejan metas con un cumplimiento superior al 100% y otras que no logran el 30% en el caso de los indicadores de nivel de fin y propósito oscila del -27% al 27%, en el nivel de*

⁶² CEPAL MML 42 https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

componentes se identificó un logro del 145% al 232% y en el nivel de actividades se identificó un rango de avance del 0% al 811108%.

El análisis también se puede interpretar por el color que se encuentran en la última columna de cumplimiento, de color amarillo se identificó los que sobrepasaron las metas propuestas, los que se encuentran identificados de color rojo el cumplimiento es menor al 27% de la meta propuesta y los que están en blanco están en un avance de rango del 84% al 89% de la meta propuesta; cabe mencionar que algunas de las actividades identificadas en rojo presentan afectación a consecuencia de la contingencia COVID-19 ya que se atendió las medidas extraordinarias emitidas en materia de salud por el Consejo de Salubridad General (CSG)⁶³ para la población en todo el territorio nacional, entre las que destaca la suspensión inmediata del servicio educativo presencial a partir del 30 de marzo de 2020, suspendiendo las actividades no esenciales en los sectores público, privado y social.

Registro y sistemas informáticos

Para el registro y seguimiento de las actividades derivadas de la operación del Programa, el ICHEA cuenta con varios sistemas automatizados que facilitan verificar el grado de avance de acuerdo con la naturaleza de la meta se emplean los siguientes sistemas informáticos y se informa del avance de cada uno de ellos a través de sistemas automatizados.

⁶³ Web: <https://www.insp.mx/avisos/5313-covid-19-emergencia-sanitaria-nacional.html>

Tabla 10. Sistemas automatizados empleados en el seguimiento de metas de la MIR

Tipo de registro o uso	Sistema empleado
Registro y seguimiento de los educandos	Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) ⁶⁴
Registro y seguimiento de los asesores	Registro Automatizado de Formación ⁶⁵
Registro y movimientos en las plazas comunitarias	Bitácora electrónica de plazas comunitarias ⁶⁶
Movimientos presupuestales y elaboración de recibos de ministración de recursos	ORACLE
Seguimiento a indicadores de resultados y captura del anteproyecto	Sistema Hacendario PbR/SED
Registro Contable y Presupuestal	Sistema automatizado de administración y contabilidad gubernamental (SAACG.NET) ⁶⁷

9. Evaluación de resultados

Gasto del Programa

Para determinar la relación del presupuesto modificado obtenido de la Matriz de Indicadores⁶⁸ y el gasto del Programa⁶⁹ ya que la información presente en el reporte de cierre del Programa Operativo Anual refleja únicamente \$ 83,874,334.00, sin embargo considerando el oficio DP-2504/2021⁷⁰ se notifica de las diferencias entre lo que reporta dicho POA respecto al monto ejercido real que se puede observar en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos del ICHEA⁷¹ siendo el gasto real \$132,416,870.72, se emplea la siguiente fórmula:

⁶⁴ Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación
<http://chih.sasa.inea.gob.mx/INEAGUI/guiLogin.aspx?ReturnUrl=%2fINEAGUI%2fquiIndex.aspx>

⁶⁵ Registro Automatizado de Formación
<http://www.idea.gob.mx/images/CONTENIDO/Lineamientos%20nacionales/Sistemas%20institucionales/Manual%20de%20Usuario%20RAF%20V%203.0.pdf>

⁶⁶ Bitácora electrónica de plazas comunitarias
<http://sibioplac.inea.gob.mx/Sibioplac/Login.aspx?ReturnUrl=/sibioplac/login.aspx/>

⁶⁷ SAACG.NET <https://www.indetec.gob.mx/saacg/acerca-de.php>

⁶⁸ Fuente de información: MATRIZ DE INCDICADORES CIERRE ANUAL 2020

⁶⁹ Fuente de información: Cierre Presupuestal 2020

⁷⁰ Fuente de información: Oficio variaciones SICIP

⁷¹ Fuente de información: Cierre Presupuestal 2020

Formula 1. Gasto del Programa

$$\% \text{ del gasto} = \frac{\$ \text{ Gasto del Programa } 132,416,870.72}{\$ \text{ Presupuesto Modificado } 132,384,124.00} \times 100 = 100.02\%$$

Derivado a lo anterior, se refleja que no se empleó aproximadamente un tercio del presupuesto modificado. Cabe resaltar que en el año 2020 al ser afectado por la contingencia sanitaria por el virus COVID-19 y el paro de actividades no esenciales impacto en el ejercicio del recurso al no poderse realizar las actividades con normalidad por la inactividad impuesta.

Costo efectividad

Para realizar un análisis del costo efectividad, los Términos de Referencia determinan la pertinencia de la siguiente fórmula para dicho análisis:

$$\text{Costo Efectividad} * = \frac{(\text{Presupuesto Modificado}) \div (\text{Población Objetivo})}{(\text{Gasto del Programa}) \div (\text{Población Atendida})}$$

El resultado de la fórmula es un índice, el cual se analizará con base en la siguiente ponderación:

Rechazable	Débil	Aceptable	Costo-Efectividad Deseable	Aceptable	Débil	Rechazable
0	.49	.735	1	1.265	1.51	2

Para el análisis se utiliza la información del Programa, con información del Programa Operativo Anual, cierre 2020⁷² y cifras de INEA en números Chihuahua a diciembre 2020. A continuación, se muestra con la información:

⁷² Fuente de información: PROGRAMA OPERATIVO ANUAL, POA CIERRE ANUAL 2020 <https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SEGUIMIENTO%20METAS%20POA%204T%202020.pdf>

Formula 2: Costo Efectividad

$$\text{Costo efectividad} = \frac{\$ 132,384,124.00^{73} / 48,000^{74}}{\$ 132,416,870.72^{75} / 16,251^{76}} \quad (\times 100) = 33.8\%$$

Tal como se puede observar, el índice de la fórmula está dentro del parámetro costo-efectividad rechazable. Se consideró todas las fuentes de financiamiento del presupuesto modificado el recurso federal asciende a \$129,795,388.00 y el recurso estatal a \$2,588,736.00 suma el 100% del presupuesto modificado el recurso federal asignado al Pp representa el 98.04 de financiamiento para el Pp en tanto que el recurso estatal representa el 1.96% en la MIR se identificó que la población objetivo asciende a 24,480 educandos registrados lo que representa un costo promedio por educando de \$5,407.85 en tanto que el presupuesto gastado se desconoce su composición debido a que no se utilizó el formato POA o MIR para determinarlo.

Respectivamente en tanto los educandos atendidos de acuerdo con cifras del INEA al mes de diciembre se atendieron 16,251 educandos lo que representa un costo promedio en relación a lo gastado de \$8,148.23 por lo que el costo promedio del presupuesto modificado con relación al costo promedio del presupuesto gastado representa el 33.8% que de acuerdo a la formula del índice de costo de efectividad queda en el rango de costo-efectividad rechazable. Cabe resaltar que dicho costo-efectividad es consecuencia de la contingencia COVID-19 ya las medidas extraordinarias emitidas en materia de salud por el Consejo de Salubridad General (CSG)⁷⁷ considera la suspensión inmediata del servicio educativo presencial a partir del 30 de marzo de 2020.

10. Rendición de cuentas

Para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua en el artículo 77 “Los Sujetos Obligados deberán transparentar las siguientes obligaciones de transparencia”, fracción IV “Las metas y objetivos de las áreas

⁷³ Fuente de información: MATRIZ DE INCDICADORES CIERRE ANUAL 2020

⁷⁴ Fuente de información: MATRIZ DE INCDICADORES CIERRE ANUAL 2020

⁷⁵ Fuente de información: Cierre Presupuestal 2020

⁷⁶ INEA NUMEROS Chihuahua usuarios atendidos a Dic 2020 <http://200.77.230.29:8084/INEANumeros/control>

⁷⁷ Web: <https://www.insp.mx/avisos/5313-covid-19-emergencia-sanitaria-nacional.html>

de conformidad con sus programas operativos”, se observa que ICHEA a través de la Plataforma Nacional de Transparencia⁷⁸, en el apartado Metas y Objetivos por Área sube información donde se puede corroborar el avance de los indicadores con una liga a un pdf⁷⁹ sin título donde se observa el avance de indicadores.

Por otra parte, ICHEA a través de su apartado dentro de la página del gobierno del estado⁸⁰ menciona información del desempeño y logro de las metas del Programa a través del reporte mensual, trimestral y anual de la Matriz de Indicadores para Resultados y Programa Operativo Anual.

Además de los formatos MIR y POA, ICHEA sube reportes trimestrales donde viene el avance meta-logro de forma gráfica de los siguientes indicadores⁸¹:

- Porcentaje de usuarios que concluyen niveles intermedio y avanzado del MEVYT vinculados a plazas comunitarias de atención educativa y servicios integrales.
- Porcentaje de usuarios que concluyen nivel de grupos en condición de vulnerabilidad de atención en el MEVyT
- Porcentaje de usuarios hispanohablantes de 15 años y más que concluyen nivel en Alfabetización y/o Primaria y/o Secundaria en el Modelo de Educación para la vida y el Trabajo.
- Razón de módulos vinculados en el Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT)
- Porcentaje de módulos en línea o digitales vinculados en el trimestre.
- Porcentaje de asesores con más de un año de permanencia con formación continua acumulados al cierre del trimestre.
- Porcentaje de exámenes en línea aplicados del MEVyT.
- Porcentaje de exámenes impresos aplicados del MEVyT.

⁷⁸ Web: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quest/inicio>

⁷⁹ Web: https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/1T%202021/Ext_Inf_Ind_1T2021.pdf

⁸⁰ Portal Web ICHEA: <http://www.chihuahua.gob.mx/ichea/indica2020>

⁸¹ Portal Web ICHEA: <https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/pagina/Gr%C3%A1ficas%20Indicadores%20de%20Resultados%203T%202020.pdf>

Atributos de los procesos

En el presente apartado se realiza una valoración de cada uno de los procesos identificados.

Macroproceso

Atributo	Descripción
Eficacia	No existen metas asignadas al presente macroproceso, ya que abarca la gestión del Programa
Oportunidad	El macroproceso tiene la periodicidad de un ejercicio fiscal, considera el cumplimiento de la normatividad, además de que contribuye al logro de las metas a través de la asignación, seguimiento y monitoreo a las Unidades Responsables de las actividades del Programa
Suficiencia	Se observa suficiente para producir los resultados de forma adecuada a los Objetivos del Programa. Considera la actualización de la normatividad, así como el establecimiento de las metas para el ejercicio fiscal. Por otra parte, contribuye al seguimiento y monitoreo para lograr los objetivos del Programa
Pertinencia	Las actividades contribuyen parcialmente al cumplimiento de las metas ya que dentro del macroproceso se definen las metas, así como los techos presupuestarios para conseguir dichos objetivos.

Servicios educativos a educandos (beneficiarios)

Atributo	Descripción
Eficacia	El proceso cumple con las metas establecidas. Cabe aclarar que debido a la contingencia COVID 19, sufrió cambios en su operación.
Oportunidad	El proceso arroja resultados en los periodos de tiempo definidos por las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA). Por otra parte, se encuentra relacionado directamente al Propósito del Programa "Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica" ya que a través de los servicios brindados se les brinda la educación otorgada por módulos y niveles definidos para su conclusión.
Suficiencia	Se observa suficiente para producir los resultados de forma adecuada a los Objetivos del Programa ya que produce resultados que se pueden observar dentro de los diferentes sistemas (Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación y el Sistema de control escolar).
Pertinencia	Las actividades contribuyen al cumplimiento de las metas del Programa en el Componente C01 - Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria) y la Actividad C0101 - Atención educativa a la población más vulnerable ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento

Plan de formación de asesores

Atributo	Descripción
Eficacia	El proceso cumple con las metas establecidas. Cabe aclarar que debido a la contingencia COVID 19, sufrió cambios en su operación.
Oportunidad	El proceso arroja resultados en los periodos de tiempo definidos por las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA). Por otra parte, se encuentra relacionado directamente al Propósito del Programa "Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica" ya que a través de la formación de los asesores sirve de insumo para la calidad de los servicios educativos otorgados a los educandos
Suficiencia	Se observa suficiente para producir los resultados de forma adecuada a los Objetivos del Programa ya que produce resultados que se pueden observar dentro del Sistema Registro Automatizado de Formación (RAF)
Pertinencia	Las actividades contribuyen al cumplimiento de las metas del Programa en el Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria) y la Actividad C0102 - Capacitación y Formación de la estructura operativa.

Servicios de Acreditación

Atributo	Descripción
Eficacia	El proceso cumple con las metas establecidas. Cabe aclarar que debido a la contingencia COVID 19, sufrió cambios en su operación.
Oportunidad	El proceso arroja resultados en los periodos de tiempo definidos por las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA). Por otra parte, se encuentra relacionado directamente al Propósito del Programa "Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica" ya que a través de los servicios de acreditación pueden concluir los módulos educativos los educandos.
Suficiencia	Se observa suficiente para producir los resultados de forma adecuada a los Objetivos del Programa ya que produce resultados que se pueden observar dentro del Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA)
Pertinencia	Las actividades contribuyen al cumplimiento de las metas del Programa en el Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria) y la Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación

Certificación

Atributo	Descripción
Eficacia	El proceso cumple con las metas establecidas. Cabe aclarar que debido a la contingencia COVID 19, sufrió cambios en su operación.
Oportunidad	El proceso arroja resultados en los periodos de tiempo definidos por las Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA). Por otra parte, se encuentra relacionado directamente al Propósito del Programa "Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica" ya que a través de los servicios de certificación, los educandos logran culminar los niveles educativos y al culminar con los niveles concluyen su educación básica.
Suficiencia	Se observa suficiente para producir los resultados de forma adecuada a los Objetivos del Programa ya que produce resultados que se pueden observar dentro del Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA)
Pertinencia	Las actividades contribuyen al cumplimiento de las metas del Programa en el Componente C01 - Servicios de educación básica ofrecidos (alfabetización, primaria y secundaria) y la Actividad C0103 - Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación

TEMA IV. SEGUIMIENTO A LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

1. Evaluaciones realizadas anteriormente

El Programa a través de los años ha tenido diferentes evaluaciones, siendo estas:

- Evaluación Específica de Desempeño del FAETA Educación para Adultos 2015 (Aplicada al ejercicio 2014)⁸²
- Evaluación Específica del Desempeño del Programa que Opera con Recursos Federales Transferidos del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) Educación para Adultos (Aplicada al ejercicio 2015)⁸³
- Evaluación Específica de Consistencia y Resultados con Enfoque Social (Aplicada al ejercicio 2017)⁸⁴
- Evaluación Específica de Gestión con Enfoque a Resultados (Aplicada al ejercicio 2018)⁸⁵
- Evaluación Específica del Desempeño (Aplicada al ejercicio 2019)⁸⁶

De acuerdo con la información proveniente de los distintos, se identifica el cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora en los formatos señalados en cada liga, tal como se puede identificar en la presente tabla:

⁸² Fuente de información: 1. Evaluación Específica de Desempeño del FAETA Educación para Adultos 2015. (ejercicio 2014)

⁸³ Fuente de información: Evaluación Específica del Desempeño del FAETA-Educación para Adultos 2016 ejercicio 2015

⁸⁴ Fuente de información: Evaluacion Consistencia y Resultados ICHEA 2018 ejercicio 2017

⁸⁵ Fuente de información: Evaluacion Especifica de Gestion con Enfoque a Resultados PAE 2019_ ICHEA ejercicio 2018

⁸⁶ Fuente de información: Especifica de Desempeño PAE 2020 ejercicio 2019

Año evaluado	Evaluación	¿Incluye ASM?	Cumplimiento	ASM totales	Liga
2014	Evaluación Específica de Desempeño	Sí	100%	2	http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/asmr33_15/FAETA_SH-ASM23_3er.pdf
2015	Evaluación Específica del Desempeño	Sí	100%	3	http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/asmr33_16/educ_adultos_SH-ASM23_3er.pdf
2017	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados con Enfoque Social	Sí	60%	5	https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/pagina/SH-ASM%20do%20SEGUIMIENTO.pdf
2018	Evaluación Específica de Gestión con Enfoque a Resultados	Sí	100%	4	https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ichea/pagina/SH_ASM_2%203erSeg2019yCompFinal.pdf
2019	Evaluación Específica del Desempeño	Sí	100%	5	https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/pagina/Documento%20para%20Fundamentar%20la%20Selección%20del%20ASM%202019.pdf https://adjuntos.chihuahua.gob.mx/ICHEA/pagina/SH-ASM_3%20CompFinAvASM22062021.pdf

Cabe resaltar que no se observa para el cumplimiento de los ASM de la Evaluación Específica de Consistencia y Resultados con Enfoque Social al ejercicio 2017 el avance para el 3er y 4to trimestre. Sin embargo, a través de las fuentes de información proporcionadas, existe el cumplimiento de los ASM ya que los que se identifican en el formato con 0% de avance al segundo trimestre:

- A través de la inclusión de la Tasa de variación anual de la población de 15 años o más en condición de rezago educativo, establecido como indicador del Fin⁸⁷ del Programa y la frecuencia de medición trimensual en los indicadores de nivel componente y actividad en la mayoría de los indicadores se observa el

⁸⁷ Fuente de información: SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES CIERRE ANUAL 2020

cumplimiento al ASM “Incluir indicador a nivel fin que mida la variación del índice de rezago educativo y en componentes medir el número de beneficiarios con apoyo económico por conclusión de un nivel de alfabetización congruente con las Reglas de Operación. La frecuencia de medición de nivel de componente y actividad deben ser periodos semestrales y/o trimestral preferentemente, de acuerdo con la Guía para el diseño de indicadores estratégicos y las Reglas de Operación”.

- Para el cumplimiento del ASM “Actualizar la MIR y el POA incorporando los objetivos de las Reglas de Operación, cumplir con la lógica horizontal y vertical y que las fuentes de información cumplan con el principio de acceso público en la consulta de cada uno de los indicadores, incorporar supuesto a nivel fin” se observa una alineación de los indicadores a los objetivos de las Reglas de Operación⁸⁸, además en cada indicador muestra en los medios de verificación en la MIR un link con información de acceso público por lo que se puede consultar la evidencia del avance.

PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LA NORMATIVIDAD ESTATAL

En la estadística publicada por el Sistema Educativo Estatal⁸⁹ se identifica que tres entes públicos brindan el servicio de educación básica para Adultos, se entiende desde el ámbito de cobertura sin embargo el costo – beneficio representa un área de oportunidad para consolidar la atención de los servicios de educación a población en rezago educativo a través del ICHEA que cuenta con las atribuciones a nivel federal y estatal para atender a esta población vulnerable, la metodología y materiales didácticos, por lo que se recomienda replantear la atención de este servicio, a continúan se muestra las cifras de atención por ente público:

⁸⁸ Fuente de información: REGLAS DE OPERACIÓN INEA 2020

⁸⁹ Estadística del Sistema Educativo Estatal cifras para PbR <http://seech.gob.mx/estadistica/2019-documentos.asp>

Tabla 12. Alumnos extra edad atendidos en la Secretaría de Educación y Deporte, (Primaria y Secundaria)

MUNICIPIO	TOTAL EDUCACIÓN BÁSICA - CEDEX ESTATAL						
	Alumnos Atendidos		Certificados Emitidos		Docentes		Escuelas
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Total Entidad	1,489	1,027	372	277	34	37	32
Aquiles Serdán	-	-	-	-	-	-	-
Camargo	69	45	30	24	-	3	2
Chihuahua	626	430	86	58	12	17	14
Delicias	187	43	24	7	1	6	2
H. del Parral	78	67	27	20	5	-	2
Juárez	529	442	205	168	16	11	12
Santa Bárbara	-	-	-	-	-	-	-

Tabla 13. Alumnos extra edad atendidos en Servicios Educativos del Estado De Chihuahua (Primaria y Secundaria)

MUNICIPIO	TOTAL EDUCACIÓN BÁSICA - FEDERAL TRANSFERIDO						
	Alumnos Atendidos		Certificados Emitidos		Docentes		Escuelas
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Total Entidad	725	579	522	397	36	55	26
Camargo	87	93	44	35	1	6	2
Chihuahua	235	179	182	146	9	19	8
Delicias	34	36	38	32	2	5	2
H. del Parral	59	38	37	30	5	2	2
Juárez	310	233	221	154	19	23	12

Tabla 14. Alumnos atendidos en el Instituto Chihuahuense de Educación para Adultos (Alfabetización, Primaria y Secundaria)

MUNICIPIO	TOTAL			
	ATENCIÓN		U.C.N. CERTIFICACIÓN	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
COORDINACIÓN DE ZONA	8,144	8,428	2,952	2,708
Chihuahua	1,597	1,324	816	663
Juárez	3,054	2,466	1,113	961
Nuevo Casas Grandes	543	432	210	199
Madera	339	332	89	115
Bocoyna	132	333	46	69
Cuauhtémoc	671	818	219	240
Delicias	629	868	192	210
Camargo	232	239	87	105
Guachochi	273	683	37	54
Parral	460	423	128	76
Guadalupe y Calvo	214	510	15	16

El ICHEA cuenta con la capacidad técnica para absorber los servicios de cobertura, sin embargo la capacidad de toma de decisión es limitada por lo que se recomienda que este toma de decisión de Política Públicas en la cobertura de educación básica para Adultos se plante ante su cabeza de sector y con el titular del poder ejecutivo, para que se realicen las adecuaciones en el marco jurídico respecto de las atribuciones de los tres entes públicos que antes enunciados; con ello se daría cumplimiento al artículo 134 constitucional.

Conforme a la Ley Estatal de Educación define las particularidades de atención de la educación Primaria, *artículo 38 fracción V Esta dirigido a niñas y niños de los seis años de edad al día treinta y uno de diciembre del año de inicio de ciclo escolar y que hayan acreditado la educación preescolar.* En tanto que la educación secundaria cita en el artículo 40, *la educación secundaria se impartirá a quienes hayan acreditado la educación primaria en los turnos matutino y vespertino se registrará a las y los alumnos*

que acrediten tener menos de quince años al momento de la inscripción, a los de quince o más la educación secundaria se impartirá preferentemente en el turno nocturno. La educación abierta se sujetará a lo dispuesto por la reglamentación correspondiente. La educación para adultos cita en el artículo 78, Para los educandos estará destinada a personas con quince años o más que no hayan cursado o concluido la educación primaria o secundaria y comprenderá: alfabetización, primaria, secundaria y la educación para y en el trabajo y la productividad.

La normatividad estatal es muy clara y precisa de los universos de atención, por lo que se recomienda eficientizar el uso de los recursos para optimizar el logro de los objetivos en el ámbito de la educación básica para adultos en el Estado de Chihuahua y no contravenir lo dispuesto en la Ley Estatal de Educación⁹⁰ ni lo dispuesto a nivel federal del destino de los recursos del Ramo 33 para Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y Gasto Operativo (FONE) y Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) para el Presupuesto⁹¹ de Egresos Federal para el ejercicio fiscal 2020 y Ley de Coordinación Fiscal artículos 26, 27-A, 28 y 42, 43.

⁹⁰ Ley Estatal de Educación <http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1259.pdf>

⁹¹ PEF 2020 https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/PEF2021/docs/33/r33_ep.pdf

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES CUELLOS DE BOTELLA Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se menciona a los cuellos de botella y buenas prácticas identificadas a través del presente informe.

Cuellos de botella

La reprogramación de metas y la normatividad limitan a ICHEA en la toma de decisiones.

No se identifica que las Unidades Responsables que operan el Programa participen en la realización del anteproyecto de presupuesto, por lo que no se identifica que los supuestos impliquen externalidades específicas.

Dentro de los procesos, no se distingue un mecanismo de seguimiento o continuidad de actividades presenciales.

Los efectos de la Pandemia del Covid-19 han generado riesgos para realizar las actividades presenciales por lo que el universo de atención durante el ejercicio fiscal refleja una baja considerable tanto en la atención como en la certificación con relación a las cifras históricas en el Estado de Chihuahua, el INEA ha impulsado el servicio en línea para afrontar esta situación de riesgo. Se identifica la necesidad de mitigar los riesgos externos a través de un mecanismo del seguimiento o continuidad de las actividades presenciales

Buenas practicas

El ICHEA mantiene una clara continuidad y actualización de la normativa federal del Programa dentro de los procesos identificados.

En cuanto a los servicios educativos otorgados, se identifica un seguimiento donde se revisan las buenas prácticas o adversidades que han tenido las Coordinaciones de Zona en diferentes momentos del ejercicio fiscal.

Cuenta con normas en los procesos sustantivos de su operación que facilitan el control y optimización de los servicios que se ofertan.

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS CON ENFOQUE SOCIAL

TEMAS / PREGUNTAS	TIPO DE PREGUNTA	MÉTODOS
1. ¿El Pp contribuye a algún derecho social establecido el artículo 6 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Chihuahua?	Si	Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Chihuahua Artículo 6 frac. V a la Educación ⁹²
2. ¿Los bienes y/o servicios que el Programa presupuestario otorga, se entregan a una población en condición de vulnerabilidad y/o pobreza?	No	Los servicios que otorga el Pp está orientado a otorgar educación para niñas, niños y adolescentes de 10 a 14 años que no tengan concluida la primaria y que, por su condición de extra edad, geográfica, migratoria o que, al estar en una condición de vulnerabilidad de carácter socioeconómico, físico, de identidad cultural, origen étnico o nacional (no son atendidos en el sistema regular) y personas de 15 años o más en condición de rezago educativo, a través de la prestación de los servicios de alfabetización, educación primaria, educación secundaria, la formación para el trabajo, reconocimiento de saberes, así como lo que determinen las disposiciones jurídicas y los programas aplicables, apoyándose en la participación y la solidaridad social, propiciando la realización de un derecho humano en apego a esta disposición.
3. ¿Los objetivos del Programa presupuestario y sus indicadores aportan información relevante y de calidad para identificar brechas de desigualdad social?	Si	Contribuye a fortalecer la educación con calidad mediante la contención del rezago estatal en educación básica de las personas de 15 años y más en rezago educativo.
4. ¿Cuáles han sido los resultados de mayor relevancia que el Programa presupuestario ha dado para realizar un cambio en la población a la que atienden?		Disminuir el índice de población analfabeta y disminuir el índice de rezago educativo de educación básica principalmente a la población en condición vulnerable.

⁹² Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Chihuahua
<http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/89.pdf>

AVANCES DEL PROGRAMA EN EL EJERCICIO ACTUAL

Evolución del presupuesto

Se identifican los siguientes montos por momentos contables, utilizando información del POA 2020⁹³ y 2021⁹⁴:

Presupuesto	Ejercicios		Variación porcentual
	2020	2021	
Presupuesto Autorizado	\$ 144,490,661.00	\$ 130,444,852.00	-9.72%
Presupuesto Modificado	\$ 132,384,124.00	\$ 119,514,328.18	-9.72%

Se observa que la variación en ambos momentos contables es la misma, por lo que existe un recorte del presupuesto del 9.72% para el ejercicio 2021.

Cambios en los indicadores

Se observan los siguientes cambios en la MIR de 2020⁹⁵ y 2021⁹⁶:

- El indicador “Porcentaje de usuarios hispanohablantes de 15 años y más que concluyen nivel en Alfabetización y/o Primaria y/o Secundaria en el Modelo de Educación para la vida y el Trabajo” cambió de nivel Componente C01 a Actividad C0101
- Se observa la inclusión de los indicadores para la actividad C0103 “Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación”, siendo estos:
 - Porcentaje de exámenes en línea aplicados del MEVyT
 - Porcentaje de exámenes impresos aplicados del MEVyT

Lo cual contribuye a identificar la aplicación de exámenes en la modalidad presencial y en línea.

⁹³ Fuente de información: PROGRAMA OPERATIVO ANUAL POA CIERRE ANUAL 2020

⁹⁴ Fuente de información: Seguimiento al POA junio 2021

⁹⁵ Fuente de información: MATRIZ DE INDICADORES CIERRE ANUAL 2020

⁹⁶ Fuente de información: Seguimiento a la Matriz de indicadores 2o. Trimestre 2021

Cambios en la normatividad

Se observa un cambio en la normatividad para el ejercicio 2021:

Las IEEA (Institutos Estatales de Educación para Adultos) por consiguiente responsabilidad de ICHEA en el apartado 3.6.1. Instancia(s) ejecutora(s) tienen una nueva función/responsabilidad, siendo esta “Expedir en papel membretado con base en lo establecido en los Lineamientos, a través de las áreas de acreditación Constancias de estudio en las que se informa las calificaciones obtenidas en los exámenes presentados y el promedio general de la/el educanda/o en el nivel intermedio o el nivel avanzado, en cualquier vertiente del MEVyT de conformidad con el esquema curricular vigente”.

Avance de los indicadores para el ejercicio 2021

En la Matriz de Indicadores del Programa para el ejercicio 2021⁹⁷, tomando información de su avance al 2º trimestre, se determinan la siguiente tabla y hallazgos.

Tabla 15. Matriz de Indicadores avance 2º trimestre 2021

Nivel	Indicador	Fórmula	Meta	Resultado	Cumplimiento
Fin	Contribuir a fortalecer la educación con calidad mediante la contención del rezago estatal en educación básica de las personas de 15 años y más en rezago educativo	Porcentaje de la población de 15 años y más en rezago educativo que concluye el nivel de educación básica	1.54	0.49	31.82%
		Tasa de variación anual de la población de 15 años o más en condición de rezago educativo	-2.25	-2.25	100.00%
Propósito	Educandos registrados de 15 años y más en rezago educativo concluyen su educación básica	Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye la etapa de alfabetización	2.59	0.3	11.58%
		Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye el nivel de primaria	1.86	0.56	30.11%
		Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye el nivel de secundaria	2.35	0.75	31.91%

⁹⁷ Fuente de información: Seguimiento a la Matriz de indicadores 2o. Trimestre 2021

C01	Servicios de educación básica ofrecidos a grupos en condición de vulnerabilidad y grupos vinculados a plazas comunitarias de atención educativa y servicios integrales	Porcentaje de usuarios que concluyen nivel educativo del grupo en condición de vulnerabilidad de atención en el Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT)	20.91	18.1	86.56%
		Porcentaje de usuarios que concluyen niveles intermedio y avanzado del MEVyT vinculados a Plazas Comunitarias de atención educativa y servicios integrales.	24.45	29.21	119.47%
C0101	Atención educativa a la población Hispanohablante y grupos más vulnerables ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento	Porcentaje de mujeres atendidas a través del programa Promajoven	22.22	188.89	850.09%
		Porcentaje de usuarios hispanohablantes de 15 años y más que concluyen nivel en Alfabetización y/o Primaria y/o Secundaria en el Modelo de Educación para la vida y el Trabajo.	69.75	20.48	29.36%
C0102	Capacitación y Formación de la estructura operativa	Porcentaje de personas satisfechas con los servicios del programa	80	0	0.00%
		Porcentaje de asesores con más de un año de permanencia con formación continua acumulados al cierre del trimestre	98.65	3.78	3.83%
C0103	Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación	-Porcentaje de adultos sin módulo	36.48	42.73	117.13%
		Porcentaje de certificados entregados	60	79.65	132.75%
		Porcentaje de exámenes acreditados	81.78	77.69	95.00%
		Razón de módulos vinculados en el Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT).	0.73	0.73	100.00%
		Porcentaje de módulos en línea o digitales vinculados en el trimestre.	3.16	17.96	568.35%
		Porcentaje de exámenes en línea aplicados del MEVyT	20.02	13.68	68.33%
		Porcentaje de exámenes impresos aplicados del MEVyT	79.98	86.39	108.01%

Se observan cambios en la MIR, donde los indicadores de nivel componente (C01) y actividades (C0101 y C0103) tienen nuevos indicadores.

Por otra parte, se identifica que en algunos indicadores al corte del segundo trimestre cumplieron con la meta identificados de color azul, mientras que los identificados de color verde son indicadores que tienen un cumplimiento mayor a la meta.

Gasto presupuestal en 2021

En cuanto al gasto del presupuesto de acuerdo con el POA al segundo trimestre de 2021⁹⁸, se identifica que el gasto corresponde en un aproximado al 50% en el componente, así como en las actividades del Programa.

Tabla 16. POA Gasto presupuestal al 2° trimestre 2021

Nivel	Indicador	Modificado	Gasto	Cumplimiento
C01	Servicios de educación básica ofrecidos a grupos en condición de vulnerabilidad y grupos vinculados a plazas comunitarias de atención educativa y servicios integrales	\$ 130,444,852.00	\$ 67,966,247.34	52.10%
C0101	Atención educativa a la población Hispanohablante y grupos más vulnerables ampliando la cobertura de los servicios, contribuyendo a su bienestar y empoderamiento	\$ 111,647,416.84	\$ 58,956,992.90	52.81%
C0102	Capacitación y Formación de la estructura operativa	\$ 6,705,200.18	\$ 3,228,996.60	48.16%
C0103	Supervisión y seguimiento de los procesos de acreditación y certificación	\$ 12,092,234.98	\$ 5,780,257.84	47.80%

⁹⁸ Fuente de información: Seguimiento al POA junio 2021

CALIDAD Y SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LA EVALUACIÓN

Para la elaboración del presente informe ICHEA brindó información para el análisis del ejercicio 2020, donde no se determinan recomendaciones para mejorar la información disponible.

A continuación, se enuncia por tema metodológico o apartado de la evaluación las fuentes pertinentes utilizadas para la evaluación del Programa.

Tabla 17. Fuentes de información por tema metodológico.

Tema/ Apartado	Evidencia
Descripción del Programa	Alineación de los Programas Presupuestarios a Planes y Programas 2020
	Focalización de la población Objetivo 2020
	PROGRAMA OPERATIVO ANUAL POA CIERRE ANUAL 2020
	TD con municipios que atiende
	Documento. Datos generales ¹
	Árbol de problemas 2020
	Atención Educativa al cierre DIC2020
Descripción y análisis de los procesos del programa	CUESTIONARIO SATISFACCION DEL SERVICIO 2020
	REGLAS DE OPERACIÓN INEA 2020
	Encuestas realizadas por Unidad Responsable
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN
	Punto 26
Valoración de atributos de los procesos	PROGRAMA OPERATIVO ANUAL POA CIERRE ANUAL 2020
	REGLAMENTO INTERIOR 573 (1) (1)
	REGLAS DE OPERACIÓN INEA 2020
	Evidencia registro de indicadores 4o trimestre 2020
	Documento Punto. 30
	Documento Punto. 31
	CUESTIONARIO SATISFACCION DEL SERVICIO 2020
	MATRIZ DE INDICADORES CIERRE ANUAL 2020
	Punto 26
Seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora	Específica de Desempeño PAE 2020 ejercicio 2019
	Evaluación Consistencia y Resultados ICHEA 2018 ejercicio 2017
	Evaluación Específica del Desempeño del FAETA-Educación para Adultos 2016 ejercicio 2015
	Evaluación Específica de Gestión con Enfoque a Resultados PAE 2019_ ICHEA ejercicio 2018

	1. Evaluación Específica de Desempeño del FAETA Educación para Adultos 2015. (ejercicio 2014)
	SH_ASM_2 TERCER SEGUIMIENTO Y COMPENDIO FINAL
	SH-ASM_2 3ER. SEGUIMIENTO VALIDADO
	SH-ASM_3 COMPENDIO FINAL OK
Identificación y descripción de los principales cuellos de botella y buenas prácticas	CUESTIONARIO SATISFACCION DEL SERVICIO 2020
	REGLAS DE OPERACIÓN INEA 2020
	Encuestas realizadas por Unidad Responsable
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN
	Punto 26
Avances del programa en el ejercicio actual	Seguimiento a la Matriz de indicadores 2o. Trimestre 2021
	Seguimiento al POA junio 2021
	Seguimiento Metas y beneficiarios POA 2o. trimestre 2021
Programas presupuestarios con enfoque social	REGLAS DE OPERACIÓN INEA 2020
	SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES CIERRE ANUAL 2020

HALLAZGOS POR TEMA METODOLÓGICO

Tema I. Descripción del Programa

El Programa cuenta con una regulación significativa para realizar la operación a través de aplicar la normatividad establecida a nivel nacional por parte de INEA y estatal por el ICHEA, así como un grado importante de automatizar su operación mediante sistemas de control escolar y formación académica a los educando y asesores.

Se identifica que ICHEA tiene experiencia en la gestión y operación del Programa, además de que cuenta con información que permite verificar su aportación ante la problemática planteada en el árbol del problema. Por otra parte, tiene una alineación congruente al Plan Estatal de Desarrollo respecto al rezago educativo estatal.

El Programa no cuenta con un diagnóstico conforme a los Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios emitidos por CONEVAL.

No únicamente ICHEA opera el Programa en el estado, se identifica la participación de la Secretaría de Educación y Deporte del Estado de Chihuahua, así como, Servicios Educativos del Estado De Chihuahua.

Se identificó inconsistencia en las cifras de la población objetivos, referencia y postergada de acuerdo a las fuentes presentadas por el ICHEA en el Seguimiento de la Matriz de Indicadores al cierre anual 2020 en relación al formato PRBRREP203 denominado Focalización de la Población Objetivo 2020.

Tema II. Descripción y análisis de los procesos del Programa

La reprogramación de las metas por parte de INEA limita el horizonte a mediano y largo plazo de los bienes y servicios ofertados por ICHEA.

La aplicación de la normatividad oficial se identifica en todos los procesos que abarca la gestión del Programa. Por otra parte, existe un monitoreo y seguimiento a través de sistemas y formatos brindados por INEA donde se alimenta la información de forma periódica.

Tema III. Valoración de atributos de los procesos

Se observa que el Programa únicamente cuenta con un componente, considerando la metodología del Marco Lógico, se recomienda de dos a tres. Sin embargo, se identifica pertinentemente la aportación del Programa a la alineación identificada.

El Programa cuenta con mecanismos definidos para la difusión de los servicios ofertados, además, se encuentran regulados por normatividad por parte de INEA donde cumple efectivamente con dicha normatividad.

La afiliación de los beneficiarios se encuentra pertinentemente ejecutada según la normatividad federal, donde se identifican todos los posibles escenarios de afiliación, así como oportunamente los requisitos y procedimientos que permiten volver beneficiario a la población que cubre con las condiciones externadas en la normatividad.

La distribución de los apoyos se encuentra identificada a partir de la normatividad del Programa, donde existen diferentes modalidades por necesidades o subgrupos dentro de la población objetivo con el propósito de disminuir el rezago educativo con dichas modalidades.

El seguimiento de los beneficiarios es realizado a partir de contacto directo con el beneficiario, además de actualizar información respecto a su avance en los módulos educativos en distintos sistemas nacionales proporcionados por INEA, lo que contribuye a la centralización de la información.

En el desempeño del Programa para el ejercicio 2020, se identifica la disminución de los logros respecto a las metas como consecuencia principalmente de las operaciones irregulares a causa de la contingencia sanitaria derivada del virus COVID-19 que afectó desde finales del primer trimestre (marzo). A su vez, el desempeño financiero se observa afectado, ya que el porcentaje de gasto respecto al presupuesto modificado fue de 63.36% debido al cierre de operaciones.

En cuanto a rendición de cuentas ICHEA, a través de su página oficial presenta información trimestral del avance del Programa, sin embargo, ha sido inconsistente ya que no todos los reportes se encuentran en la página, además de reportes del avance de los indicadores más relevantes que contribuyen a identificar la evolución del problema que pretende atender.

Tema IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora

Se observa que ICHEA da seguimiento oportunamente a los Aspectos Susceptibles de Mejora, donde existe información que respalda los documentos probatorios de cumplimiento, así mismo, añade la liga que permite identificar dichos documentos. Sin embargo, no se observa el seguimiento en todos los trimestres.

ANÁLISIS FODA

Tabla 18. Tema I. Descripción del Programa

Tema I. Descripción del Programa	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> - La experiencia en la gestión del Programa - Se cuenta con información estadística acerca de los resultados y avance del Programa - Alineación congruente del Programa al PED 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de apoyos con Estado y Federación.
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - No se identifica un documento de antecedentes del Programa que considere los Elementos Mínimos a Considerar en la Elaboración de Diagnósticos de Programas Nuevos emitidos por CONEVAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se identifican otras instancias involucradas a nivel estatal que operan el mismo Programa - Cambios en la regulación y/o normatividad federal - Cambios en la administración del Ente Público

Tabla 19. Tema II. Descripción y análisis de los procesos del Programa

Tema II: Descripción y análisis de los procesos del Programa	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> - El Departamento de Planeación y Evaluación contribuye a una actualización oportuna de la gestión respecto las Reglas de Operación vigentes - Las URs utilizan sistemas de información estandarizados, proporcionados por INEA - La aplicación de la normatividad oficial se identifica en todos los procesos que integran la operación del Programa - Existen controles de monitoreo específicos de las actividades realizadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar los procesos institucionales para mejorar rendición de cuentas y transparencia
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - No se considera dentro de la planeación, la participación de las Unidades Responsables de los bienes y servicios en cuanto a los supuestos de los indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> - La información que suben las URs a los sistemas de información no se encuentra disponible para la retroalimentación de ICHEA en todo momento

Tabla 20. Tema III. Valoración de atributos de los Procesos.

Tema III: Valoración de los atributos de los Procesos	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> - La difusión del Programa se realiza con base en la normatividad federal donde se consideran las funciones específicas por ICHEA - Existen diferentes modalidades que permiten brindar un mejor servicio educativo a los educandos - Se emplean cuestionarios de satisfacción de servicios para los beneficiarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Se identifica un incremento considerable del servicio de módulos en línea, lo cual potencia la operación del Programa en dicha modalidad, derivada de la contingencia sanitaria COVID-19 - Metas más precisas y congruentes con el avance real en años anteriores
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - En el diseño de la MIR existe sólo un componente - Los mecanismos para definir las metas programadas de los indicadores de la MIR se encuentran alejados de los valores logrados 	<ul style="list-style-type: none"> - No se identifican mecanismos de mitigación de eventualidades como el COVID-19 que afectó la operación del Programa en la mayoría del ejercicio 2020.

Tabla 21. Tema IV. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora

Tema IV: Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora	Factores internos	Factores externos
Puntos positivos	Fortalezas	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> - ICHEA considera anualmente las evaluaciones al desempeño para la mejora del Programa - Se le da un seguimiento oportuno para el cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones más precisas y oportunas para la mejora del Programa por parte de evaluadores
Puntos negativos	Debilidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos reportes de seguimiento no se encuentran dentro de la página de transparencia del instituto, lo cual impide conocer el cumplimiento de los ASM 	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos Susceptibles de Mejora que no son posibles de realizar dentro del tiempo definido para dar cumplimiento

RECOMENDACIONES

A continuación, se muestran las recomendaciones derivadas del análisis de los presentes términos de referencia:

- Los procesos para la operación del Programa se logran identificar dentro de las Reglas de Operación, Reglamento Interior, el Manual de Organización aplicables, sin embargo, no se identificó un manual de operación del ICHEA donde describa en forma detallada cada proceso y/o procedimientos paso a paso, que desarrolle además de lo que se hace el cómo lo hace.
- Derivado de la contingencia COVID-19 es importante definir un plan de mitigación de riesgos. El cual permita optimizar la operación y redirigir esfuerzos según las externalidades presentadas.
- Se observa que las evaluaciones aplicadas al Programa no consideran la maduración del mismo u otro aspecto que se considere para la selección de la evaluación. Se sugiere determinar un tipo de evaluación que fortalezca la gestión del Programa derivado de los hallazgos que se identifiquen, así como, la maduración de este.
- En los indicadores del Programa, se observa una diferencia significativa del valor logrado respecto a las metas, por lo que se considera importante disminuir la diferencia a través de una mejor precisión en las metas planteadas.
- Dentro del macroproceso no se identifica la participación de las distintas Unidades Responsables para la conformación del anteproyecto. Sin embargo, es importante que se consideren hallazgos que identifiquen en su operación para la definición de supuestos para los indicadores que alimenta su operación.
- Se observa la necesidad de definir a través de un consenso la optimización de los recursos para atender a la población en rezago educativo entre los entes públicos sectorizados en el Sistema Educativo Estatal.
- Se identifica que el Programa tiene diferentes evaluaciones realizadas, sin embargo, dentro del sustento del mismo, no se identifica documentación que permita ver su evolución y avance respecto a la problemática, así como, acciones realizadas por ICHEA. Derivado a lo anterior se recomienda la realización de un

diagnóstico que considere los Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios emitidos por CONEVAL.

- En la página de transparencia no se identifican todos los reportes derivados de la gestión del Programa considerando su periodicidad, por lo que se considera importante continuar con subir información considerando la periodicidad establecida.

Sírvanse las recomendaciones del presente informe de evaluación para observar lo dispuesto en el numeral 28 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño que a la letra dice:

“La información de los resultados alcanzados en el cumplimiento de los objetivos, metas y la obtenida de las evaluaciones realizadas en los ejercicios fiscales anteriores y en curso, será un elemento a considerar, entre otros derivados de los diversos sistemas o mecanismos de evaluación, para la toma de decisiones para las asignaciones de recursos y la mejora de las políticas, de los Programas presupuestarios y del desempeño institucional del Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos”.

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA RECOMENDADOS

En el presente apartado se detallan los Aspectos Susceptibles de Mejora que se recomiendan realizar considerando el plazo de cumplimiento (periodicidad máxima anual), así como, la pertinencia y relevancia de los mismos.

A continuación, se describen los criterios para la elegibilidad de ASM de acuerdo con las Disposiciones Específicas para el Mecanismo de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de la Administración Pública Estatal⁹⁹:

- Claridad: Estar expresado en forma precisa
- Relevancia: Ser una aportación específica y significativa para el logro del propósito y de los componentes del programa
- Justificación: Estar sustentado mediante la identificación de un problema, debilidad, oportunidad o amenaza
- Factibilidad: Ser viable de llevar a cabo, en un plazo determinado, por una o varias instancias gubernamentales

A continuación, se muestra la relación de las recomendaciones realizadas en la presente evaluación donde se consideran las cuatro características para su relación con potenciales Aspectos Susceptibles de Mejora recomendados.

Recomendación	ASM
<p>Los procesos para la operación del Programa se logran identificar dentro de las Reglas de Operación, Reglamento Interior, el Manual de Organización aplicables, sin embargo, no se identificó un manual de operación del ICHEA donde describa en forma detallada cada proceso y/o procedimientos paso a paso, que desarrolle además de lo que se hace el cómo lo hace.</p>	<p>Documentar los procesos internos de ICHEA para la operación del Programa a través de flujogramas donde describa en forma detallada cada proceso y/o procedimientos paso a paso, que desarrolle además de lo que se hace el cómo lo hace.</p>
<p>Derivado de la contingencia COVID-19 es importante definir un plan de mitigación de riesgos. El cual permita optimizar la operación y redirigir esfuerzos según las externalidades presentadas.</p>	<p>Definir un plan de mitigación de riesgos, que permita optimizar la operación y redirigir esfuerzos según las externalidades presentadas.</p>

⁹⁹

Web: http://www.chihuahua.gob.mx/attach2/anexo/anexo_08-2018_disposiciones_para_el_mecanismo_asm.pdf

<p>Se observa que las evaluaciones aplicadas al Programa no consideran la maduración del mismo u otro aspecto que se considere para la selección de la evaluación. Se sugiere determinar un tipo de evaluación que fortalezca la gestión del Programa derivado de los hallazgos que se identifiquen, así como, la maduración del mismo.</p>	<p>Continuar con la evaluación externa del Programa definiendo el modelo según la maduración o hallazgos identificados.</p>
<p>En los indicadores del Programa, se observa una diferencia significativa del valor logrado respecto a las metas, por lo que se considera importante disminuir la diferencia a través de una mejor precisión en las metas planteadas.</p>	<p>Mejorar la precisión de las metas, en cuanto a su programación para reducir la brecha del valor logrado respecto a las metas establecidas en los indicadores</p>
<p>Dentro del macroproceso no se identifica la participación de las distintas Unidades Responsables para la conformación del anteproyecto. Sin embargo, es importante que se consideren hallazgos que identifiquen en su operación para la definición de supuestos para los indicadores que alimenta su operación.</p>	<p>Definir un mecanismo que permita a las Unidades Responsables informen los riesgos externos que identifican por cada actividad realizada, para mejorar la definición de supuestos en la Matriz de Indicadores.</p>
<p>Se observa la necesidad de definir a través de un consenso la optimización de los recursos para atender a la población en rezago educativo entre los entes públicos sectorizados en el Sistema Educativo Estatal.</p>	<p>Promover la optimización de los recursos para atender a la población en rezago educativo entre los entes públicos sectorizados en el Sistema Educativo Estatal.</p>
<p>Se identifica que el Programa tiene diferentes evaluaciones realizadas, sin embargo, dentro del sustento del mismo, no se identifica documentación que permita ver su evolución y avance respecto a la problemática, así como, acciones realizadas por ICHEA. Derivado a lo anterior se recomienda la realización de un diagnóstico que considere los Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios emitidos por CONEVAL.</p>	<p>Realizar un Diagnóstico del Programa tomando en consideración los Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios emitidos por CONEVAL.</p>
<p>En la página de transparencia no se identifican todos los reportes derivados de la gestión del Programa considerando su periodicidad, por lo que se considera importante continuar con subir información considerando la periodicidad establecida.</p>	<p>Asegurar la suficiencia de la información en la página de ICHEA respecto al avance de los aspectos susceptibles de mejora, así como, de los reportes de avance de los indicadores (MIR y POA) en tiempo y forma.</p>

ANEXOS

Anexo I. Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario 2E054C1/E103T2 Educación Básica para Adultos 2020	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 7 junio 2021	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 25 de agosto 2021	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Judith Holguín Chacón	Unidad Administrativa: Departamento de Planeación y Evaluación
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático que permita valorar si el Programa presupuestario (Pp) 2E054C1/E103T2 - Educación Básica para Adultos 2020 lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficiente y eficaz, de manera de que permita determinar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del Pp, así como el cumplimiento normativo. Como resultado de este análisis, efectuar recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan su diseño.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Describir la gestión operativa del Pp mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo; • Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Pp, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad en la gestión de este mismo; • Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del propósito del Pp; • Analizar los hallazgos relevantes derivados de evaluaciones anteriores y si estos persisten o se han modificado; 	

- Identificar las principales fortalezas y debilidades para generar recomendaciones orientadas a la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores e instancias involucradas en su implementación;
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Pp pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Cuestionarios:	Entrevistas: X	Formatos:	Otros (especifique): X
-----------------------	-----------------------	------------------	-------------------------------

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

- (Otros) Modelos: Modelo EEPP, Metodología CONAC, Metodología tabulación de indicadores, Metodología del Marco Lógico, criterios CONEVAL, etc.

- Fuentes de información:
- Proporcionadas por la dependencia
- Página institucional
- Normatividad federal del Programa
- Guías y manuales de operación de los sistemas de información

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- En el desempeño del Programa para el ejercicio 2020, se identifica la disminución de los logros respecto a las metas como consecuencia principalmente de las operaciones irregulares a causa de la contingencia sanitaria derivada del virus COVID-19 que afectó desde finales del primer trimestre (marzo). A su vez, el desempeño financiero se observa afectado, ya que el porcentaje de gasto respecto al presupuesto modificado fue de 63.36% debido al cierre de operaciones.
- En cuanto a rendición de cuentas ICHEA, a través de su página oficial presenta información trimestral del avance del Programa, además de reportes del avance de los indicadores más relevantes que contribuyen a identificar la evolución del problema que pretende atender, sin embargo, se observa que no presenta la información trimestral 2020.
- Se observa que ICHEA da seguimiento oportunamente a los Aspectos Susceptibles de Mejora, donde existe información que respalda los documentos probatorios de cumplimiento, así mismo, añade la liga que permite identificar dichos documentos.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones:

2.2.1 Fortalezas

- La experiencia en la gestión del Programa
- Se cuenta con información estadística acerca de los resultados y avance del Programa
- Alineación congruente del Programa al PED
- El Departamento de Planeación y Evaluación contribuye a una actualización oportuna de la gestión respecto las Reglas de Operación vigentes
- Las URs utilizan sistemas de información estandarizados, proporcionados por INEA
- La aplicación de la normatividad oficial se identifica en todos los procesos que integran la operación del Programa
- Existen controles de monitoreo específicos de las actividades realizadas

2.2.2 Oportunidades

- Aumento de apoyos con Estado y Federación
- Consolidar los procesos institucionales para mejorar rendición de cuentas y transparencia
- Se identifica un incremento considerable del servicio de módulos en línea, lo cual potencia la operación del Programa en dicha modalidad, derivada de la contingencia sanitaria COVID-19
- Metas más precisas y congruentes

2.2.3 Debilidades

- No se considera una planeación la participación de las Unidades Responsables en cuanto a los supuestos de los indicadores
- En el diseño de la MIR existe sólo un componente
- Los mecanismos para definir las metas programadas de los indicadores de la MIR se encuentran alejados de los valores logrados

2.2.4 Amenazas

- No se identifican mecanismos de mitigación de eventualidades como el COVID-19 que afectó la operación del Programa en la mayoría del ejercicio 2020.
- Se identifican otras instancias involucradas a nivel estatal que operan el mismo Programa
- Cambios en la regulación y/o normatividad federal
- Cambios en la administración del Ente Público
- La información que suben las URs a los sistemas de información no se encuentra disponible para la retroalimentación de ICHEA en todo momento

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El Programa cuenta con una regulación significativa de la operación de ICHEA a través de los sistemas y normatividad de parte de INEA.

El Programa cuenta con mecanismos definidos para la difusión de los servicios ofertados, además, se encuentran regulados por normatividad por parte de INEA donde cumple efectivamente con dicha normatividad.

La afiliación de los beneficiarios se encuentra pertinentemente ejecutada según la normatividad federal, donde se identifican todos los posibles escenarios de afiliación, así como oportunamente los requisitos y procedimientos que permiten volver beneficiario a la población que cubre con las condiciones externadas en la normatividad.

La distribución de los apoyos se encuentra identificada a partir de la normatividad del Programa, donde existen diferentes modalidades por necesidades o subgrupos dentro de la población objetivo con el propósito de disminuir el rezago educativo con dichas modalidades.

En el desempeño del Programa para el ejercicio 2020, se identifica la disminución de los logros respecto a las metas como consecuencia principalmente de las operaciones irregulares a causa de la contingencia sanitaria derivada del virus COVID-19 que afectó desde finales del primer trimestre (marzo).

En cuanto a rendición de cuentas ICHEA, a través de su página oficial presenta información trimestral del avance del Programa, además de reportes del avance de los indicadores más relevantes que contribuyen a identificar la evolución del problema que pretende atender.

Se observa que ICHEA da seguimiento oportunamente a los Aspectos Susceptibles de Mejora, donde existe información que respalda los documentos probatorios de cumplimiento, así mismo, añade la liga que permite identificar dichos documentos.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- Los procesos para la operación del Programa se logran identificar dentro de las Reglas de Operación, Reglamento Interior, el Manual de Organización aplicables, sin embargo, no se identificó un manual de operación del ICHEA donde describa en forma detallada cada proceso y/o procedimientos paso a paso, que desarrolle además de lo que se hace el cómo lo hace.

- Derivado de la contingencia COVID-19 es importante definir un plan de mitigación de riesgos. El cual permita optimizar la operación y redirigir esfuerzos según las externalidades presentadas.
- Continuar con la evaluación externa del Programa definiendo el modelo según la maduración o hallazgos identificados.
- Mejorar la precisión de las metas, en cuanto a su programación para reducir la brecha del valor logrado respecto a las metas establecidas en los indicadores.
- Definir un mecanismo que permita a las Unidades Responsables informen los riesgos externos que identifican por cada actividad realizada, para mejorar la definición de supuestos en la Matriz de Indicadores.
- Promover la optimización de los recursos para atender a la población en rezago educativo entre los entes públicos sectorizados en el Sistema Educativo Estatal.
- Realizar un Diagnóstico del Programa tomando en consideración los Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios emitidos por CONEVAL.
- Asegurar la suficiencia de la información en la página de ICHEA respecto al avance de los aspectos susceptibles de mejora, así como, de los reportes de avance de los indicadores (MIR y POA) en tiempo y forma.

4. Datos de la Instancia Técnica Evaluadora

Nombre del coordinador de la evaluación: Iván Elí Sánchez Jasso

Cargo: Coordinador

Gerente del proyecto: Luz María Miranda Bailón

Institución a la que pertenece: Riquelme Morales y Asociados S.C: "RIMA"

Principales colaboradores: Martín Andrés Ríos Cereceres

Correo electrónico del coordinador de la evaluación: isanchez@rimamx.com

Teléfono (con clave lada): 614 2 20 14 10

5. Identificación del (los) Programa(s)			
5.1 Nombre del (los) Programa(s) evaluado(s):			
Educación Básica para Adultos			
5.2 Siglas:			
NA			
5.3 Ente público coordinador del (los) Programa(s):			
Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos			
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s):			
Poder Ejecutivo:	Poder Legislativo:	Poder judicial:	Ente Autónomo: X
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s):			
Federal:	Estatal: X	Local:	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y del (los) titular(es) a cargo del (los) Programa(s):			
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s):			
Mario Eberto Javalera Lino – Director General del Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos			
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):			
Mario Eberto Javalera Lino – Director General del ICHEA javalera@inea.gob.mx Teléfono: 614 413 93 00			

1. Datos de Contratación de la Evaluación							
6.1 Tipo de contratación:							
Adjudicación Directa	Invitación a tres	X	Licitación Pública Nacional	Licitación Pública Internacional	Otro (Señalar):	Invitación, asignación directa.	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Unidad de Asuntos Jurídicos							

6.3 Costo total de la evaluación: \$ 129,456.00

6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos propios

7. Difusión de la Evaluación

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/xfiscal/cacech/cacech_quince21.html

7.2 Difusión en internet del formato:

http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/xfiscal/cacech/cacech_quince21.html

Anexo II. Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas

Cuestionario para la comprensión del proceso de actividades y componentes para área coordinadora de las Unidades Responsables

Nombre:

Puesto:

Área:

Planeación

1. ¿Cómo se realiza la planeación de la actividad/componente?

Se describe cómo se conforma la planeación ya sea por medio de reuniones, en base a estadísticas, todo lo que involucre el proceso de la planeación.

2. ¿Existe algún documento resultado de la planeación?

Aquí se describe si surgió algún documento derivado del proceso de planeación

3. ¿En la planeación se establece cuáles serán las medidas del avance del indicador?

Se menciona si desde la planeación ya se define la medición

4. ¿En la planeación participan todos los actores clave para la realización de la actividad/componente?

Los actores clave son todo el personal que se encarga de la realización de la actividad

5. ¿Qué áreas del ICHEA están implicadas en el desarrollo de la actividad/componente?

Se enuncian las áreas que participan en el proceso de la actividad o componente

Difusión

1. ¿Conoce cuál es la estrategia de difusión? (Por cuáles medios se realiza la difusión)

Se menciona en qué medios ya sean redes sociales, periódicos, páginas de internet, carteles, etc. se da a conocer a los beneficiarios los apoyos de la actividad/componente

Solicitud de apoyos

1. ¿Existe normatividad para la solicitud de bienes o apoyos?

Los puntos de entrega de los apoyos se encuentran en lugares adecuados de acuerdo para el tipo de apoyo, dónde se ubican, son suficientes

2. ¿Están estandarizados los procedimientos para solicitar los apoyos?

De acuerdo con la normatividad se define si la actividad/componente es institucional (están estandarizados por reglas de operación u alguna normatividad) y se describe la solicitud de los bienes y/o apoyos de la actividad/componente

Selección de beneficiarios

1. ¿Existe metodología para selección de los beneficiarios? (Cómo se elige los beneficiarios del apoyo que otorga la actividad/componente)

¿Existe metodología específica para el tipo de apoyo?

2. ¿Existe un padrón de beneficiarios de los bienes y/o apoyos que brinda la actividad/componente? (Bases de datos que registra los beneficiarios del apoyo)

Comentar si existe un registro por parte del ICHEA donde se integra a todos los beneficiarios de los apoyos de la actividad/componente

3. ¿Cada cuándo se realiza la actualización del padrón de beneficiarios?

Mensual, trimestral, semestral, anual, ¿es adecuado?

Producción de bienes y/o servicios

1. ¿Se cuenta con suficientes insumos para producir los bienes y/o servicios solicitados?

¿Se considera que hay suficientes apoyos para brindar a los beneficiarios?

2. ¿Hay mecanismos para estimar la producción?

¿Existe metodología que permite hacer un estimado de cuantos beneficiarios solicitaran el apoyo?

3. ¿Existen mecanismos de control de calidad y estandarización de los bienes y/o servicios?

¿Existen controles de calidad para que los apoyos a entregar lleguen en buenas condiciones y estén estandarizados?

Distribución de apoyos

1. ¿Los bienes y/o servicios llegan completos y en tiempo a los beneficiarios?

¿Se considera que los apoyos se entregan en tiempo y forma a los beneficiarios?

2. ¿Existen especificaciones para asegurar su entrega?

¿Se tiene metodología que implique características para la entrega de los apoyos?

3. ¿Se actualizan la logística de la distribución de los bienes o servicios?

Entrega de apoyos

1. ¿El programa cuenta con mecanismos para verificar la entrega de los apoyos a los beneficiarios?

2. ¿Existen procedimientos institucionales (según normatividad u reglas de operación) para otorgar los apoyos?

Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

1. ¿Es posible verificar cómo los beneficiarios utilizan los apoyos brindados (seguimiento del apoyo)?

2. ¿La actividad/componente tiene mecanismos para identificar si los apoyos se usan de acuerdo con lo establecido por los beneficiarios?

3. ¿Existen procedimientos para verificar el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del beneficiario?

Contraloría social y satisfacción del usuario

1. ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción o quejas de los beneficiarios del apoyo?

Describir si hay buzones de quejas, dónde quedan, si en la página institucional se puede realizar, algún correo electrónico especial para dar la opinión de la actividad/componente o algún otro medio o proceso para conocer las satisfacciones o quejas de los beneficiarios.

2. ¿Hay evidencia de que las quejas y sugerencias de los beneficiarios son utilizadas para la mejora de la actividad/componente?

Cuellos de botella y buenas prácticas

1. ¿Considera ineficaz algún paso del proceso?

Se argumenta las partes del proceso que son más lentas o en las que se tiene dificultad para realizar con el fin de conocer detalles de cómo se puede mejorar dicho paso.

2. ¿Existe alguna iniciativa que fortalece la operación de la actividad/componente?

Cuestionario para la comprensión del proceso de componentes / actividades (Cuestionario a nivel operativo)

Componente/Actividad:

Nombre:

Puesto:

Área:

Definición de Componente: Un componente es un bien y/o servicio dirigido al beneficiario final o, en algunos casos, dirigido a beneficiarios intermedios. No es una etapa en el proceso de producción del componente.

Definición de Actividad: Son las principales tareas que se deben cumplir para el logro de cada uno de los componentes del programa. Corresponden a un listado de actividades en orden cronológico y secuencial, para cada uno de los componentes.

Difusión

1. ¿Cómo se difunden los bienes y/o servicios (estrategia de difusión)? (Por cuáles medios se realiza la difusión)

Se menciona en qué medios ya sean redes sociales, periódicos, páginas de internet, carteles, etc. se da a conocer a los beneficiarios los apoyos de la actividad/componente

2. ¿Se considera pertinente la estrategia de difusión para que la población objetivo conozcan los bienes y/o servicios?

¿La estrategia de difusión se considera la adecuada para los beneficiarios del apoyo de la actividad/componente?

Solicitud de apoyos

1. ¿A dónde se acude y qué es necesario para solicitar los bienes y/o servicios?

De acuerdo con la normatividad se define si la actividad/componente es institucional (están estandarizados por reglas de operación u alguna normatividad) y se describe la solicitud de los bienes y/o apoyos de la actividad/componente y se argumenta porqué se considera claro o difícil para solicitar

2. ¿Existen pasos estandarizados para revisar las solicitudes de acreditación de los programas?

Se describe si la recepción de las solicitudes de los apoyos, la revisión de dichas solicitudes y el trámite están estandarizados

3. ¿Considera que los puntos de entrega del apoyo o servicio son los adecuados y suficientes?

Los puntos de entrega de los apoyos se encuentran en lugares adecuados de acuerdo para el tipo de apoyo, dónde se ubican, son suficientes

Selección de beneficiarios

1. ¿Qué características se revisan para recibir los apoyos?
2. ¿Cómo se realiza el registro de las facultades que se benefician de los apoyos?

Entrega de apoyos

1. ¿Cada cuando se reporta la entrega de los bienes y/o servicios?

Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

1. ¿Se encuesta a los beneficiarios algún para dar seguimiento de los bienes y/o servicios?

Contraloría social y satisfacción del usuario

2. ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción o quejas de los beneficiarios de los bienes y/o servicios?

Describir si hay buzones de quejas, dónde quedan, si en la página de la institución se puede realizar, algún correo electrónico especial para dar la opinión de la actividad/componente o algún otro medio o proceso para conocer las satisfacciones o quejas de los beneficiarios.

Cuellos de botella y buenas prácticas

1. ¿Considera ineficaz algún paso del proceso?

Se argumenta las partes del proceso que son más lentas o en las que se tiene dificultad para realizar con el fin de conocer detalles de cómo se puede mejorar dicho paso.

2. ¿Existe alguna iniciativa que fortalece la operación de la actividad/componente?

Dentro de los pasos del proceso se describe que herramientas o mecanismos se cuenta que ayuden para que el proceso se realice con mayor facilidad.

Anexo III. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa

Proceso: Macroproceso		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	<i>Inicio</i>	Por parte del Departamento de Planeación y Evaluación se realiza un análisis de normatividad, información y lineamientos para el cumplimiento de las metas.
	<i>Fin</i>	El Departamento de Planeación y Evaluación después de revisar la Evaluación del Informe Final y trabajar con los Aspectos Susceptibles de Mejora, integra los cambios pertinentes para la realización del anteproyecto.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	<i>Tiempo</i>	Ejercicio fiscal
	<i>Personal</i>	Personal del ICHEA, afiliados y Coordinación de Zonas
	<i>Recursos financieros</i>	\$ 83,874,334
	<i>Infraestructura</i>	Instalaciones de ICHEA, Coordinaciones de Zona y sistemas informáticos
	<i>Otros</i>	
Productos	<i>Productos del Proceso</i>	Gestión y operación del Programa en el ejercicio fiscal
	<i>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</i>	Sí, sirven para continuar con la operación del Programa en los años posteriores
Sistemas de información	<i>Sistema(s) empleado</i>	Sistema Hacendario PbR/SED, Sistema de Información Financiera y Sistema de Reportes de Recursos Transferidos
	<i>Tipo de información recolectada</i>	Avance de actividades y uso del presupuesto
	<i>¿Sirve de información para el monitoreo?</i>	Sí, da base para la realización del anteproyecto de presupuesto para el Programa del siguiente ejercicio
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Si, está bien segmentada la participación de cada Departamento para su ejecución de labores en el proyecto.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si, se cumple con la realización del anteproyecto, tomando siempre en cuenta los lineamientos y normatividad de este mismo.

Proceso: Servicios de Acreditación y Certificación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	<i>Inicio</i>	El Departamento de Administración y Finanzas notifica a las URs los techos presupuestales y asignación de recursos como parte de la etapa de selección de beneficiarios.
	<i>Fin</i>	Se realiza una retroalimentación por medio de reuniones presenciales o virtuales con las zonas para revisar el avance del proceso por parte del Departamento de Acreditación y Certificación.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	<i>Tiempo</i>	Ejercicio fiscal
	<i>Personal</i>	Personal del ICHEA, afiliados y Coordinación de Zonas
	<i>Recursos financieros</i>	\$ 3,114,144
	<i>Infraestructura</i>	Instalaciones de ICHEA y plataforma virtual
	<i>Otros</i>	
Productos	<i>Productos del Proceso</i>	Acreditación y certificación de los alumnos
	<i>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</i>	Sí, sirve como insumo para el macroproceso en la parte del seguimiento, así como de la evaluación de desempeño
Sistemas de información	<i>Sistema(s) empleado</i>	Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA)
	<i>Tipo de información recolectada</i>	Alta de alumnos, calificaciones, certificación y acreditación de exámenes
	<i>¿Sirve de información para el monitoreo?</i>	Sí, brinda información para actividades del Programa
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Si, se puede apreciar en el flujo que existe una correcta relación entre cada uno de los involucrados, lo cual permite un buen seguimiento durante la ejecución de dicho proceso.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si, ya que existe una relación entre cada una de las etapas para poder obtener una retroalimentación al final del proceso como revisión para cerciorarse de que se hayan cumplido los objetivos propuestos indicios de manera correcta.

Proceso: Servicios Educativos a Educandos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	<i>Inicio</i>	El Departamento de Administración y Finanzas notifica a las URs los techos presupuestales, lo cual permite la asignación de recursos, teniendo en cuenta la normatividad se puede solicitar apoyo a INEA para la operación del Sistema SASA lo cual ayuda a la planeación del proceso.
	<i>Fin</i>	El Departamento de Servicios Escolares realiza el seguimiento de las actividades por sistema RAF.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	<i>Tiempo</i>	Ejercicio fiscal
	<i>Personal</i>	Personal del ICHEA, afiliados y Coordinación de Zonas
	<i>Recursos financieros</i>	\$ 80,213,434
	<i>Infraestructura</i>	Instalaciones de ICHEA, espacios públicos, Coordinaciones de Zona y plataforma virtual
	<i>Otros</i>	
Productos	<i>Productos del Proceso</i>	Módulos educativos presenciales y físicos cursados a los educandos
	<i>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</i>	Sí, sirven para las acreditaciones y certificaciones de los educandos
Sistemas de información	<i>Sistema(s) empleado</i>	Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) y Registro Automatizado de Formación (RAF)
	<i>Tipo de información recolectada</i>	El sistema SASA controla los registros de incorporación, atención, acreditación y certificación de 1,273,422 jóvenes y adultos que son atendidos en promedio mensual por el INEA. ¹⁰⁰ Por su parte el sistema RAF permite realizar el registro, seguimiento y control de la toda la información relativa a la formación de Figuras solidarias e institucionales a nivel nacional. ¹⁰¹
	<i>¿Sirve de información para el monitoreo?</i>	Es correcto, puesto que al tener los datos históricos del tamaño de población a tratar se puede hacer un comparendo al término del proceso, permitiendo realizar un análisis y determinar si se cumplió con los objetivos del Programa.

¹⁰⁰ Web: <https://www.gob.mx/inea/documentos/sasa-en-linea>

¹⁰¹

Web: Chrome extension://oemmnadbldboiebfnladdacbfmadadm/http://www.idea.gob.mx/images/CONTENIDO/Lineamientos%20nacionales/Sistemas%20institucionales/Manual%20de%20Usuario%20RAF%20V%203.0.pdf

¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Si, se cuenta con un buen canal de comunicación y coordinación entre los diferentes participantes del proceso, lo que permite anticiparse ante posibles eventos.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Si, se tiene una buena base de normatividad lo cual ayuda a que se tomen en cuenta los lineamientos para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa del Programa

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;	X				Existen Reglas de Operación federales que norman toda la operación del Programa
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	X				Son empleados y cada una de las Unidades Responsables se actualizan conforme a los cambios en la normatividad año con año
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X				Los procesos se encuentran normados por las Reglas de Operación federales
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	X				Se cuenta con un sistema de monitoreo que depende de normatividad federal, así como normatividad estatal
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	X				A nivel operativo, el Departamento de Control Escolar realiza seguimiento de las zonas. Por otra parte, existe otros mecanismos como la Comisión Interna de Administración y Planeación
Grado de consolidación operativa	Existe un grado deseable de consolidación operativa.				

Anexo V. Ficha de Identificación y Equivalencia de Procesos Evaluación de Procesos del Programa

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Macroproceso
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.1	El Departamento de Planeación y Evaluación revisa la normatividad, información y lineamientos para el cumplimiento de las metas propuestas.
	1.2	El Director General revisa y autoriza el anteproyecto y la Junta de Gobierno lo manda a aprobación a INEA.
	1.3	La Secretaria de Hacienda manda el convenio del recurso del programa para su posterior asignación de recursos.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2.1	El Departamento de Planeación y Evaluación sube la información al Sistema de Reporte de Recursos Federales Transferidos.
	2.2	El Departamento de informática sube información a través de transparencia institucional.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.1	La comisión interna de Administración y planeación coordina y evalúa el desempeño de las Zonas.
	3.2	La Unidad de Asuntos Jurídicos solicita documentación para realizar el trámite de contratación de una Institución Técnica Evaluadora.
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.1	El Departamento de Administración y Finanzas determina los techos presupuestales para cada UR
	4.2	Se notifica a las URs los techos presupuestales
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	5.1	El Departamento de Planeación y Evaluación integra el anteproyecto del presupuesto.
	5.2	La Unidad de Asuntos Jurídicos remite el convenio y recibe autorización de INEA para su posterior asignación de recursos.

	5.3	El Departamento de planeación y Evaluación reprograma las metas de los indicadores.
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	6.1	El Departamento de Planeación y Evaluación determina techos presupuestales
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	7.1	El Departamento de Planeación y Evaluación revisa y da seguimiento a las actividades y programación de presupuestos mensuales.
	7.2	La comisión Interna de Administración y Planeación evalúa el desempeño de las Coordinaciones de Zona, posteriormente determinar las estrategias de mejora.
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	8.1	El Departamento de Planeación y Evaluación se reúne con la Institución Técnica Evaluadora para revisión de ASM.
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	9.1	El Departamento de Planeación y Evaluación en conjunto con el INEA evalúa trimestralmente el avance de las actividades para posteriormente elaborar dictámenes e informes de evaluación.
	9.2	Se realiza una evaluación externa por parte de la Unidad Técnica de Evaluación, se emite e integra el Programa Anual de Evaluación.
	9.3	El comité de Adquisiciones determina al evaluador externo, se realiza el contrato, se inicia con una junta de introducción, se entrega una evaluación preliminar y se realizan los cambios a la operación del programa con base a hallazgos de la evaluación trabajando los Aspectos Susceptibles de Mejora.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Servicios de Acreditación y Certificación
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.1	El Departamento de Acreditación y certificación revisa la normatividad para la operación.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2.1	El Departamento de Acreditación desarrolla el plan de comunicación conforme al cronograma.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.1	Se gestiona apoyo con INEA para la operación del sistema SASA.
	3.2	El Departamento de acreditación y certificación solicita al Departamento de comunicación la emisión de los servicios para su posterior seguimiento.
	3.3	El Departamento de Comunicación Social implementa el plan de comunicación.
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.1	El Departamento de Administración y Finanzas en coordinación con el Departamento de Acreditación y Certificación, revisan el techo presupuestario y hacen la asignación de recursos.
	4.2	La coordinación de la Zona verifica los usuarios que han concluido los módulos curriculares.
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a	5.1	El dpto. de Acreditación y certificación establece una reunión con

<p>través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.</p>		<p>Coordinación de Zonas para aplicar los exámenes a los usuarios que concluyen los módulos curriculares.</p>
<p>Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).</p>	<p>5.2</p>	<p>Selección del personal que aplicará los exámenes.</p>
<p>Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.</p>	<p>6.1</p>	<p>La coordinación de la Zona designa la fecha de aplicación de los exámenes, después se confirma la asistencia y determina la modalidad del examen.</p>
<p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.</p>	<p>7.1</p>	<p>El personal asignado aplica los exámenes.</p>
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.</p>	<p>7.2</p>	<p>El beneficiario recoge el certificado en los 30 días naturales posteriores a la emisión.</p>
<p>Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	<p>8.1</p>	<p>El patronato hace un registro con documentación válida y supervisa la entrega de apoyos.</p>
<p></p>	<p>8.2</p>	<p>La Coordinación de la Zona revisa los exámenes, identifica a los que acreditaron los niveles educativos, en caso de no acreditar; se vincula a el usuario a retomar el módulo estudiado.</p>
<p></p>	<p>9.1</p>	<p>El Departamento de acreditación y certificación realiza reuniones con las zonas para una retroalimentación del avance.</p>
<p></p>	<p>10.1</p>	<p>La coordinación de la zona recaba e integra información para subir el avance al sistema SASA.</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Servicios Educativos a Educandos
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.1	El Departamento de Servicios Escolares revisa la normatividad para la operación.
	1.2	La coordinación de la Zona en conjunto con los asesores, revisan los cambios en cuanto a los formatos de normatividad y se capacitan según el programa Anual de Formación Estatal.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2.1	El Departamento de Servicios Escolares desarrolla el plan de comunicación de servicios conforme al cronograma.
	2.2	La coordinación de la zona difunde las fechas de las actividades de formación a los asesores.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.1	El Departamento de Servicios Escolares gestiona apoyo con INEA para la operación del sistema SASA.
	3.2	El dpto. de Servicios Escolares en conjunto con la Coordinación de Zona emiten el plan de comunicación
	3.3	La coordinación de Zona solicita recursos y determina los formadores que participarán en los eventos de formación
	3.4	Los asesores participan en las actividades llenan formatos solicitados por los formadores.
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.1	Los asesores verifican el nivel educativo y el módulo que cursará cada uno de los beneficiarios.
	4.2	El Departamento de Administración y Finanzas en conjunto con el Departamento de Acreditación y Certificación, revisan el techo presupuestario y hacen la asignación de recursos.
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y	5.1	Los beneficiarios determinan y confirman los módulos y modalidad que utilizarán.

<p>mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.</p>	<p>5.2</p>	<p>Los asesores registran los módulos que tendrá el beneficiario en sistema SASA.</p>
<p>Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).</p>	<p>6.1</p>	<p>La coordinación de la zona cuantifica el material para los módulos presenciales y entrega el material a los asesores según los módulos que impartirán.</p>
<p>Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.</p>	<p>7.1</p>	<p>Los asesores entregan el material a los beneficiarios para el desarrollo de los módulos, además imparten los módulos según su área de especialidad.</p>
	<p>7.2</p>	<p>Los mismos asesores aplican los exámenes para su posterior revisión.</p>
	<p>7.3</p>	<p>La coordinación de la Zona solicita recursos para eventos de formación, y en conjunto con los Formadores hacen la formación del evento.</p>
<p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.</p>	<p>8.1</p>	<p>Los asesores dan seguimiento y retroalimentan por medio de asesorías al beneficiario y hacen el registro del avance. Además, estos mismos integran reportes a la Coordinación de la Zona.</p>
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.</p>	<p>9.1</p>	<p>Los asesores informan mediante y registros y formatos la conclusión de las actividades y aprobación de autoevaluaciones del beneficiario a la coordinación de Zona.</p>
<p>Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	<p>10.1</p>	<p>El Departamento publica y emite el plan anual de formación</p>
	<p>10.2</p>	<p>El Departamento de Servicios Escolares realiza el seguimiento de las actividades por sistema RAF.</p>