



**COLIMA**  
Gobierno del Estado

INSTITUTO  
ESTATAL DE  
EDUCACIÓN  
PARA ADULTOS

# Resumen Ejecutivo

## Evaluación Específica de Resultados Multianual ~2019-2021~

del Fondo de Aportaciones para la Educación  
Tecnológica y de Adultos - Educación para Adultos  
[FAETA – EA]

Programa Presupuestario: E82 Educación para Adultos

**Instituto Estatal de Educación para Adultos  
[IEEA]**

Estado de Colima

Marzo 2022



**COLIMA**  
Gobierno del Estado



**NUMERA**.SC.

### Ficha documental de la Evaluación

| Datos generales de la evaluación   |  |
|--|--|
| Nombre de la evaluación  | Evaluación Específica de Resultados Multianual 2019-2021 del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos [FAETA]. Del Programa presupuestario E82 Educación para Adultos. |
| Fecha de inicio de la evaluación   | Septiembre de 2021   |
| Fecha de término de la evaluación  | Marzo de 2022  |
| Unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación               | <b>Departamento de Planeación</b><br>Instituto Estatal de Educación para Adultos<br>Estado de Colima   |
| Titular de la Unidad Administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación | <b>Lic. Roberto Carlos Godínez Pérez</b><br>Jefe del Departamento de Planeación<br>rcgodinez@inea.gob.mx<br>Tel.: 312 312 9900, Ext. 814   |
| Datos generales de la institución remitente  |  |
| Instituto Estatal de Educación para Adultos Colima<br>Estado de Colima             | Calzada Pedro A. Galván 215 (Sur), Colonia Centro<br>CP 28000, Colima, Colima<br>Tel.: 312 312 9900, Ext. 814  |
| Datos generales del evaluador externo  |  |
| Mtro. Fernando Mellado Meza  | <b>Coordinador General de la Evaluación</b><br>Director Adjunto de Numerá, S. C.   |
| Lic. Juan Mario Fenech Reynoso   | <b>Director General</b><br>Numerá, S. C.   |
| Dr. Leonardo Vázquez Rueda   |  |
| M.C. Edgar Estrada Eslava  |  |
| <b>Costo de la Evaluación:</b>   | <b>\$ 290,000.00</b>   |
| <b>Modalidad de Contratación:</b>  | <b>Invitación Restringida</b>  |
| <b>Fuente de Financiamiento</b>  | <b>FAETA</b>   |

## 1. Introducción

El objetivo del *Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos, Educación de Adultos (FAETA-EA)*, es la contribución de recursos orientados al abatimiento del rezago educativo, principalmente con las acciones de alfabetización y conclusión de la educación básica en adultos (INAFED, 2018, p. 271).<sup>1</sup> La Evaluación Específica de Resultados del FAETA-Educación de Adultos consiste en una investigación evaluativa rigurosa y sistemática sobre el Fondo en el estado de Colima, cuyo periodos de análisis corresponden a los ejercicios fiscales 2019–2020.

La información incluida en la evaluación fue organizada, revisada y valorada con técnicas cualitativas de análisis para la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Con el análisis se generan recomendaciones ejecutables para instrumentar mejoras en el Fondo mediante el análisis de su estructuración, el cumplimiento de metas y objetivos, análisis de la cobertura, así como la emisión de conclusiones y recomendaciones, de conformidad con el Modelo de Evaluación del CONEVAL, de manera que se logró dar respuesta a los objetivos de evaluación.

La metodología del estudio tiene como base los *Términos de Referencia (TDR)* para la Evaluación emitidos por el IEEA Colima. Los TDR establecen los objetivos de la evaluación y los aspectos sustantivos del proceso, dando cumplimiento al Programa Anual de Evaluación<sup>2</sup> [PAE] de la entidad.

<sup>1</sup> De acuerdo con el *Catálogo de Programas, Fondos y Subsidios Federales para Entidades Federativas*. Disponible en <<https://www.gob.mx/inafed/documentos/catalogo-de-programas-fondos-y-subsidios-federales-para-entidades-federativas-2018>>.

<sup>2</sup> Disponible en <[http://plancolima.col.gob.mx/pbrsedx/Evaluacion/PAE\\_2020.pdf](http://plancolima.col.gob.mx/pbrsedx/Evaluacion/PAE_2020.pdf)>.

## 2. Descripción del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos - Educación para Adultos (FAETA-EA)

Este apartado se compone de la información general sobre los antecedentes y objetivos del FAETA-EA y la manera que se hallan vinculados con el *Plan Estatal de Desarrollo 2016–2021*<sup>3</sup> (PED). De la misma manera, se describe la alineación con el *Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024*<sup>4</sup> (PND) y el *Programa Sectorial de Educación 2020–2024*.<sup>5</sup> Adicionalmente, se presenta una descripción sobre la problemática que aborda el componente de Educación para Adultos en la entidad.

Como parte sustancial de la descripción objeto del apartado, se describen las características de los servicios de educación para adultos prestados en la entidad y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

*El Acuerdo*, en su artículo 4, establece los recursos totales destinados al FAETA en 2020; fueron \$7 432 750 587, de los cuales \$2 665 409 383 se destinaron al componente Educación de Adultos (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2020). Mientras que en 2019 fue de \$7 090 243 899 (FAETA), de los cuales \$2 548 818 366 fueron para Educación para Adultos. En 2021, el monto total del FAETA correspondió a \$7 719 222 563, de los cuales \$2 765 955 054 se destinaron a Educación para Adultos (tabla 3).

**Tabla 3**

*Monto de los recursos federales del Ramo General 33 destinados al FAETA de 2019–2021*

| Componentes del FAETA     | 2019                   | 2020                   | 2021                   |
|---------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Educación de Adultos (EA) | \$2 548 818 366        | \$2 665 409 383        | \$2 765 955 054        |
| Porcentaje                | 35.9                   | 35.9                   | 35.8                   |
| <b>Total FAETA</b>        | <b>\$7 090 243 899</b> | <b>\$7 432 750 587</b> | <b>\$7 719 222 563</b> |

Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2019–2021). Acuerdo por el que se da a conocer a los gobiernos de las entidades federativas la distribución y calendarización para la ministración durante el ejercicio fiscal 2020, de los recursos correspondientes al Ramo 33 Aportaciones

<sup>3</sup> Disponible en <[http://plancolima.col.gob.mx/pbrsedx//Planeacion/plan\\_estatal\\_2016\\_2021.pdf](http://plancolima.col.gob.mx/pbrsedx//Planeacion/plan_estatal_2016_2021.pdf)>.

<sup>4</sup> Disponible en <[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019)>.

<sup>5</sup> Disponible en <<https://www.gob.mx/sep/documentos/programa-sectorial-de-educacion-2020-2024>>.

Federales. *Diario Oficial de La Federación*. < [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5548475&fecha=21/01/2019](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5548475&fecha=21/01/2019)>, <[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5583411&fecha=03/01/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5583411&fecha=03/01/2020)>, <[http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5549286&fecha=31/01/2019](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5549286&fecha=31/01/2019)>.

**Tabla 4**

*Histórico de recursos del FAETA-EA en el estado de Colima*

| <b>Año</b> | <b>Ramo 33<sup>6</sup></b><br>Educación para Adultos | <b>Colima<sup>7</sup></b><br>Educación para Adultos | <b>Participación %</b><br>Estatal <sup>8</sup> |
|------------|--|---|--|
| 2015       | \$2 223 322 803                                      | \$30 126,885  | 1.35   |
| 2016       | \$2 319 694 777                                      | \$31 755 263  | 1.36   |
| 2017       | \$2 374 312 328                                      | \$32 542 043  | 1.37   |
| 2018       | \$2 465 316 917                                      | \$33 686 707  | 1.36   |
| 2019       | \$2 548 818 366                                      | \$34 833 658  | 1.36   |
| 2020       | \$2 665 409 383                                      | \$39 647 039  | 1.48   |
| 2021       | \$2 765 955 054                                      | \$39 672 433  | 1.43   |

Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2015–2021). Acuerdo por el que se da a conocer a los gobiernos de las entidades federativas la distribución y calendarización para la ministración durante el ejercicio fiscal 2010–2020, de los recursos correspondientes al Ramo 33 Aportaciones Federales. *Diario Oficial de La Federación*.

De acuerdo con el porcentaje de participación de los recursos de Educación para Adultos en Colima, registró que en 2020 y 2021 se obtuvo mayor 1.48% y 1.43%, respectivamente, sobre el total de los recursos destinados en el Ramo 33 a Educación para Adultos, siendo estos porcentajes mayores a los registrados anterior a 2019.

**Tabla 5**

*Presupuesto aprobado por capítulo de gasto del FAETA-EA en Colima, 2019<sup>9</sup>*

| <b>Capítulo de gasto</b>      | <b>Monto</b>        | <b>%</b>   |
|-------------------------------|---------------------|------------|
| 1000 Servicios personales     | \$26 940 382        | 77.34      |
| 2000 Materiales y suministros | \$2 188 000         | 6.28       |
| 3000 Servicios generales      | \$5 705 276         | 16.37      |
| <b>Total del Fondo</b>        | <b>\$34 833 658</b> | <b>100</b> |

Fuente: Reporte del Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto por Fuente de Financiamiento para los ejercicios 2019, presentado por el IEAA Colima.

<sup>6</sup> Corresponde a los recursos globales del Fondo determinados en el Ramo 33 y que habrán de distribuirse a las entidades federativas.

<sup>7</sup> Total de recursos federales que son destinados al FAETA-EA en el estado de Colima.

<sup>8</sup> Corresponde al porcentaje de participación estatal (Educación de Adultos) sobre el total de los recursos federales del FAETA-EA.

<sup>9</sup> Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto por Fuente de Financiamiento para los ejercicios 2019.

## Tabla 5.1

*Presupuesto aprobado por capítulo de gasto del FAETA-EA en Colima, 2020*<sup>10</sup>

| Capítulo de gasto   | Monto               | %          |
|---|---------------------|------------|
| 1000 Servicios personales                                   | \$30 107 012        | 75.93      |
| 2000 Materiales y suministros                               | \$2 026 240         | 5.11       |
| 3000 Servicios generales                                    | \$5 841 101         | 14.73      |
| 4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otros apoyos | \$1 672 686         | 4.21       |
| <b>Total del Fondo</b>                                      | <b>\$39 647 039</b> | <b>100</b> |

Fuente: Reporte del Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto por Fuente de Financiamiento para los ejercicios 2020, presentado por el IEEA Colima.

## Tabla 5.2

*Presupuesto aprobado por capítulo de gasto del FAETA-EA en Colima, 2021*<sup>11</sup>

| Capítulo de gasto   | Monto               | %          |
|---|---------------------|------------|
| 1000 Servicios personales                                   | \$29 789 010        | 75.08      |
| 2000 Materiales y suministros                               | \$1 190 925         | 3.00       |
| 3000 Servicios generales                                    | \$5 332 601         | 13.44      |
| 4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otros apoyos | \$3 359 897         | 8.46       |
| <b>Total del Fondo</b>                                      | <b>\$39 672 433</b> | <b>100</b> |

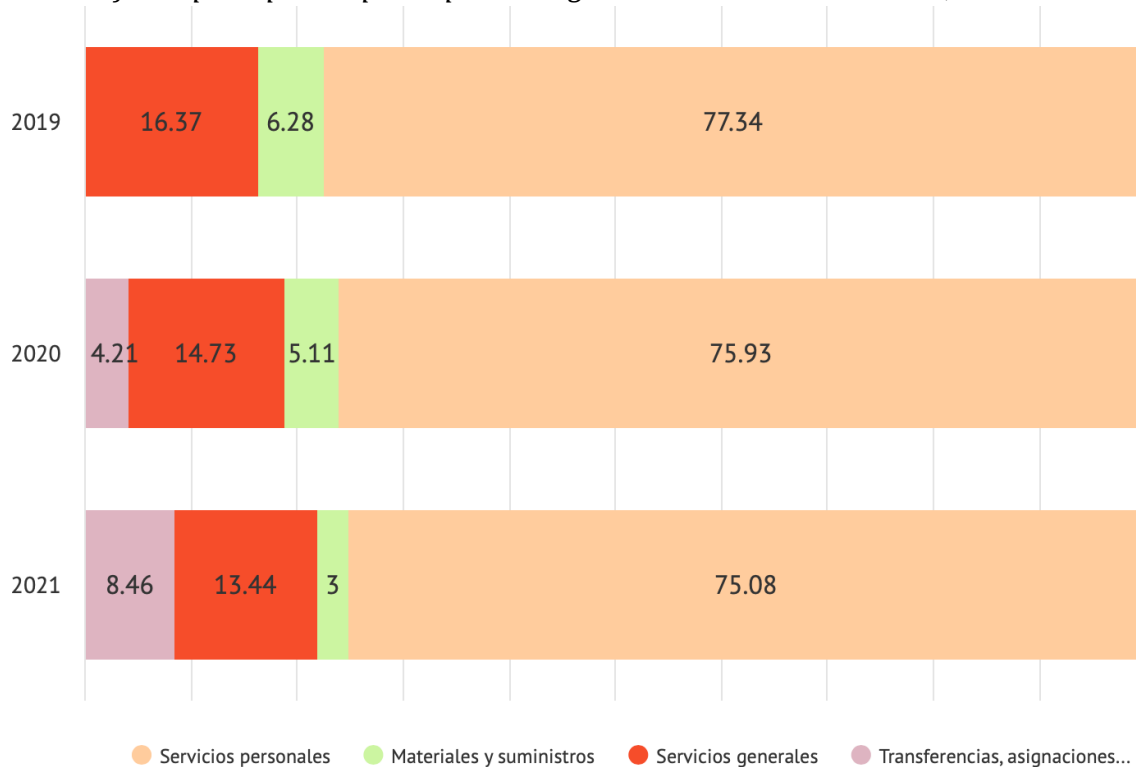
Fuente: Reporte del Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto por Fuente de Financiamiento para los ejercicios 2021, presentado por el IEEA Colima.

<sup>10</sup> Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto por Fuente de Financiamiento para los ejercicios 2020.

<sup>11</sup> Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto por Fuente de Financiamiento para los ejercicios 2021.

**Figura 3**

*Porcentaje del presupuesto por capítulo de gasto del FAETA-EA en Colima, 2019–2021*



Fuente: Elaboración propia, con datos de Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto por Fuente de Financiamiento para los ejercicios 2019–2021.

A nivel general, durante el periodo 2019–2021, el FAETA-EA Colima concentró entre el 75% y el 77% de los recursos del Fondo en la canalización de recursos para el capítulo Servicios Personales, consistentes en sueldos y honorarios, entre otras prestaciones y aportaciones de seguridad social.

Los servicios generales correspondieron en el periodo de evaluación entre el 13% y el 16% de participación; estos recursos se canalizan principalmente al pago de servicios básicos y arrendamientos, entre otros servicios.

En menor proporción se ubicó el capítulo de Materiales y suministros, que desarrolló entre el 3% y el 6% de los recursos del Fondo, seguido del capítulo Transferencias, asignaciones, subsidios y otros apoyos, en los cuales se concentran ayudas sociales a personas.

## Descripción de la Matriz de Indicadores para Resultados

La SHCP define que la Matriz de Indicadores para Resultados «es una herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución seguimiento, evaluación y mejora de los programas» (SHCP, 2016, p. 24). La MIR tiene por objeto generar información estratégica sobre la gestión y operación de los programas, mediante el empleo de indicadores que permitan enlazar los diversos instrumentos de la política pública para orientarlos hacia la mejora continua.

Conforme a la *Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados*<sup>12</sup> (2013) de la SHCP, la Matriz de Indicadores para Resultados es una herramienta de planeación estratégica que resume de manera sencilla el seguimiento y resultados del avance de las metas con base en las siguientes premisas:

[...] a) Establece con claridad y pertinencia los objetivos de cada nivel de la matriz; b) Incorpora los indicadores que miden los objetivos y resultados esperados y que son también un referente para el seguimiento y la evaluación; c) Identifica los medios para obtener y verificar la información de los indicadores, y d) Describe los bienes y servicios que entrega el programa (SHCP, 2016, p. 24).

La Matriz del FAETA-EA 2021 para Colima dispone de 12 indicadores, mediante los cuales el Fondo pretende monitorear, dar seguimiento y evaluar las acciones en sus diversos niveles. A continuación, se hace una descripción de la MIR. Es importante mencionar que están publicados los resultados trimestrales<sup>13</sup> de la MIR 2019–2021 en el portal de transparencia del IEEA Colima.

<sup>12</sup> Disponible en CONEVAL. <[https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones/Oficiales/GUIA\\_PARA\\_LA\\_ELABORACION\\_DE\\_MATRIZ\\_DE\\_INDICADORES.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones/Oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADORES.pdf)>

<sup>13</sup> Disponible en <https://www.col.gob.mx/ieea/contenido/MzgxNTI=>>.



## Nivel de Fin

El indicador de este nivel está determinado por la ‘Tasa de variación anual de la población de 15 años o más en condición de rezago educativo’; pretende medir el cambio de la población de 15 años o más que no sabe leer ni escribir o que no ha cursado o concluido la educación primaria o educación secundaria, respecto al año anterior (Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, 2021b).

## Nivel de Propósito

Los indicadores de Propósito representan los efectos producidos directamente por el objetivo del Fondo. La matriz del Fondo contó con 4 indicadores de Propósito en 2019 y 3 indicadores en 2020 y 2021. El primero es el porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye la etapa de alfabetización.

## Nivel de Componente

Los indicadores de Componente representan los bienes y servicios entregados por el Fondo. La matriz 2021 y 2020 dispuso de 3 indicadores de Componente, mientras que en 2019 contó con 4 indicadores en dicho nivel.

## Nivel de Actividad

En cuanto al nivel de actividad, la MIR en 2021 y 2020 contó con 5 indicadores, mientras que en 2019 fueron 8.

**Tabla 7**

*Resultados 2021 de los indicadores de la MIR IEEA Colima, FAETA-EA*

| Nivel | Núm. | Indicador   | Periodicidad      | 4to trimestre |             |              | Frecuencia             |
|-------|------|---|-------------------|---------------|-------------|--------------|------------------------|
|       |      |   |                   | 2019          | 2020        | 2021         |                        |
| Fin   | 1    | Tasa de variación anual de la población de 15 años o más en condición de rezago educativo | Anual / meta      | 1.2           | -0.287      | <b>0.240</b> | Anual /<br>Descendente |
|       |      |   | Anual /<br>avance | 0.67234       | <b>1.44</b> | <b>0.465</b> |                        |

| Nivel      | Núm.  | Indicador  | Periodicidad   | 4to trimestre |       |       | Frecuencia                                    |
|------------|---|--|----------------|---------------|-------|-------|---|
|            |   |  |                | 2019          | 2020  | 2021  |   |
| Propósito  | 2   | Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye la etapa de alfabetización  | Anual / meta   | 2.6           | 5.055 | 1.48  | Anual / Ascendente                            |
|            |   |  | Anual / avance | 1.95          | 0.257 | 0.96  |   |
|            | 3   | Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye el nivel primaria   | Anual / meta   | 1.3           | 1.722 | 2.58  |   |
|            |   |  | Anual / avance | 1.77          | 0.578 | 1.79  |   |
|            | 4   | Porcentaje de población de 15 años y más en condición de rezago educativo que concluye el nivel secundaria   | Anual / meta   | 2.2           | 3.017 | 0.456 |   |
|            |   |  | Anual / avance | 3.07          | 0.910 | 0.564 |   |
| Componente | 5   | Porcentaje de usuarios que concluyen niveles intermedio y avanzado del MEVYT vinculados a Plazas Comunitarias de atención educativa y servicios integrales                 | Anual / meta   | 80            | 85    | 70.33 | Trimestral/ Ascendente                        |
|            |   |  | Anual / avance | 94.14         | 92.95 | 38.14 |   |
|            | 6   | 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)         | Anual / meta   | 19            | 6.77  | 86.93 |   |
|            |   |  | Anual / avance | 12.26         | 7.71  | 95.52 |   |
|            | 7   | Porcentaje de usuarios hispanohablantes de 15 años y más que concluyen nivel en Alfabetización o Primaria o Secundaria en el Modelo de Educación para la vida y el Trabajo | Anual / meta   | 23.2          | 19.21 | 19.04 |   |
|            |   |  | Anual / avance | 30.50         | 7.41  | 28    |   |
| Actividad  | 8   | Razón de módulos vinculados en el Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVYT)   | Anual / meta   | 0.8           | 26.67 | 0.88  | Trimestral/ Ascendente (ind. 12 descendente ) |
|            |   |  | Anual / avance | 0.7           | 79.63 | 0.699 |   |
|            | 9   | Porcentaje de módulos en línea o digitales vinculados en el trimestre  | Anual / meta   | 44            | 0.899 | 76.90 |   |
|            |   |  | Anual / avance | 20.36         | 0.746 | 85.86 |   |
|            | 10  | Porcentaje de asesores con más de un año de permanencia con formación continua acumulados al cierre del trimestre  | Anual / meta   | 76.5          | 73.65 | 100   |   |
|            |   |  | Anual / avance | 75.93         | 100   | 86.66 |   |
| 11         | Porcentaje de exámenes en línea aplicados del MEVYT | Anual / meta   | 76.65          | 100           | 23.09 |       |   |

| Nivel | Núm. | Indicador   | Periodicidad   | 4to trimestre |       |       | Frecuencia |
|-------|------|---|----------------|---------------|-------|-------|------------|
|       |      |   |                | 2019          | 2020  | 2021  |            |
|       |      |   | Anual / avance | 72.91         | 29.49 | 14.13 |            |
|       | 12   | Porcentaje de exámenes impresos aplicados del MEVYT | Anual / meta   | 23.5          | 26.34 | 87.93 |            |
|       |      |   | Anual / avance | 24.06         | 0     | 49.45 |            |

Fuente: Elaboración propia, con datos del IEEA (2019-2021). *Matriz de Indicadores para Resultados Colima.*  
<https://www.col.gob.mx/ieea/contenido/MzgxNTI=>>.

De acuerdo con los indicadores de la MIR en el periodo de evaluación, se registró que en 2019 se obtuvo un comportamiento positivo en 5 indicadores, mientras que en 2020 y 2021 fue alcanzada positivamente la misma cantidad de indicadores.

Los indicadores de Fin y Propósito desarrollaron mejor comportamiento durante 2019, mientras que en 2020 y 2021 desarrollaron un menor avance en relación con las metas documentadas; esto se debió principalmente a las afectaciones generadas por la pandemia de Covid-19 en la entidad.

Se registró que la Matriz de Indicadores para Resultados mide adecuadamente los niveles de Actividad, Propósito y Fin, ya que desarrollan de manera pertinente la lógica causal de la intervención; por otra parte, se identificó un área de oportunidad en el nivel de Componente, pues no corresponden con indicadores de gestión que permitan medir los resultados de los entregables del Fondo en la entidad. Esto se debe a que la MIR se focaliza en medir los resultados del nivel con un enfoque estratégico, es decir, sobre la proporción de beneficiarios que concluyen los estudios en los diversos niveles.

En ese sentido, en obediencia con lo citado por el CONEVAL (2016), los Componentes son los bienes y servicios entregados por la intervención, de manera que, de conformidad con las ROP del INEA 2019–2021, los entregables se configuran en dos vertientes. Por un lado, los apoyos en especie; por otro, los apoyos de tipo económico (Secretaría de Educación Pública, 2021b, p. 16).

**Tabla 7.1**
*Características de los apoyos*

| <b>Tipo</b>   | <b>Población objetivo</b>  | <b>Monto o porcentaje</b>   | <b>Periodicidad</b>                                       |
|---|--|---|---|
| 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigido a Educandos(as) inscritos</li> </ul> | 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 extraedad 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 encuentre en situación de vulnerabilidad y rezago educativo | Este apoyo es variable y se ajusta a la demanda del servicio y de cada uno de los niveles educativos (Anexo 6 de las presentes ROP) | Cada vez que se inicia un módulo de aprendizaje           |
| Económico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigido a Figuras Solidarias del IEAA</li> </ul>  | 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 variable y se detalla en el Anexo 4 de las presentes ROP  | Variable, y se detalla en el Anexo 4 de las presentes ROP |

Fuente: Reglas de Operación del INEA, 2021.

## 2.4 Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

En este apartado se presentan los objetivos de evaluación, alcance y diseño metodológico. Asimismo, se incluyen las técnicas de análisis de la información que fueron empleadas en la Evaluación de Procesos del FAETA-EA Colima.

### Objetivos generales de la evaluación

Contar con la Evaluación Específica de Resultados del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos, ejercido por el Instituto Estatal de Educación para Adultos, dando cabal cumplimiento a la NOR\_0114\_011, Norma para establecer el Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones de los recursos federales ministrados al IEAA, con base en la información institucional, programática y presupuestal, para contribuir a la mejora y orientación de resultados de los programas presupuestarios.

## Objetivos específicos

Según el Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación del FAETA emitida por la instancia responsable.

- Realizar una valoración de los resultados del ejercicio del recurso.
- Medir el logro de los resultados con base en la matriz de indicadores para Resultados.
- Identificar los principales aspectos susceptibles de mejora que han sido atendidos, exponiendo los avances mas importantes al respecto.
- Identificar los hallazgos mas relevantes derivados de la evaluación, respecto al desempeño programático, presupuestal, de indicadores, población atendida y las recomendaciones solventadas del programa o fondo.
- Identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, los retos y recomendaciones de los programas y recursos federales evaluados.

## Descripción del servicio y alcance de la evaluación

La evaluación del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos, Educación para Adultos (FAETA-EA), objeto de la presente propuesta, consiste en una investigación formal, sistemática y puntual de los resultados del Fondo en los ejercicios fiscales 2019 al 2021, mediante el análisis de la estructuración de este, el cumplimiento de metas y objetivos, el análisis de la cobertura, así como la generación de conclusiones y recomendaciones como parte sustancial del análisis, con lo cual se pretende dar respuesta a los objetivos de evaluación.

Para cumplir con el objetivo general de la evaluación, se organizará, revisará y valorará la información disponible para la evaluación proporcionada por las dependencias responsables del Fondo en la entidad, a través de la unidad coordinadora de la evaluación. La revisión documental se complementará con entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la gestión del Fondo.

## Metodología de la evaluación

El presente apartado incluye la descripción del servicio, los objetivos y la metodología a emplear en la evaluación del Fondo objeto de estudio; asimismo, se establecen los objetivos particulares y las preguntas de investigación, especificando las consideraciones para dar respuesta.

### a) Descripción del servicio

La evaluación del Fondo de Aportaciones Federal objeto de estudio en la presente propuesta se sustenta a través de la identificación, recopilación, procesamiento, organización y análisis de información de cada uno de los Fondos, como parte de una investigación exhaustiva, formal, rigurosa y sistemática, que permita el cumplimiento cabal de los objetivos de investigación planteados en los términos de referencia.

**Figura 6**

*Pasos para desarrollar la investigación evaluativa*



Fuente: Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza.

La evaluación se compone del desarrollo de los siguientes apartados:

### Resultados logrados

1. Análisis del cumplimiento de sus Objetivos, Metas o Lineamientos del Fondo
2. Análisis de la Cobertura. Evolución de la Cobertura. Análisis y Valoración de la Cobertura

3. Conclusiones y recomendaciones de la Evaluación
4. Recomendaciones

### **Criterios técnicos y elementos metodológicos a utilizar en la generación de los productos**

Se presentan los criterios técnicos con los que se dio cumplimiento a los objetivos de evaluación en el estudio, así como la especificación puntual de los elementos metodológicos empleados en el proceso evaluativo.

**Tabla 8**

*Parámetros de la metodología*

| <b>Parámetros metodológicos</b> | <b>Descripción</b>  |
|---------------------------------|---|
| Enfoque                         | Predominantemente <b>cuantitativo</b> con valoración sintética en preguntas de investigación  |
| Alcance                         | Análisis <b>descriptivo</b> , concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras  |
| Técnicas de investigación       | Predominantemente <b>cuantitativas</b> . Mixtas, <b>no experimentales</b> :<br><b>Análisis documental y de gabinete</b> , con base en la solicitud de información al Fondo<br><b>Encuestas</b> , a través de instrumento estructurado dirigidas a la población atendida en la entidad con incorporación de reactivos sobre la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios                                 |
| Fuentes de información          | <b>Indirectas</b> predominantemente. Unidad responsable del Fondo y Beneficiarios   |
| Técnicas de análisis            | <b>Técnica de análisis:</b> Triangulación, Palella y Martins (2012), recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi y Martins Pestana, 2012, p. 183) |

Fuente: Elaboración propia. Mtro. Fernando Mellado Meza.

## Figura 10

Resumen de las técnicas propuestas en la metodología para abordar los objetivos de investigación



Fuente: Elaboración propia.

## Criterios para el análisis de la información recabada

Los criterios empleados para el análisis de la información corresponden a cada una de las técnicas siguientes:

### Análisis documental

Se hizo una solicitud detallada de información del Fondo, la estructura y resultados, entre otros aspectos sobre la evaluación, así como el evaluador realizó una investigación documental generando un análisis detallado y pormenorizado de los elementos en estudio, vinculados con los objetivos de evaluación, con lo cual se generaron los razonamientos que permiten proporcionar una serie de conjeturas que sirvieron como material para las conclusiones, los hallazgos y las recomendaciones.

La investigación documental permite la identificación, recopilación, procesamiento, organización y análisis de información, como parte de una investigación exhaustiva, rigurosa y sistemática, para lograr el cumplimiento de los objetivos de investigación planteados en los términos de referencia.

### Encuestas

Para el uso de esta técnica de recolección, se realizó una muestra de 324 encuestas efectivas a beneficiarios, con base en la información sobre el universo de beneficiarios y sus diversas segmentaciones. El diseño de la muestra contempla como margen de error  $\pm 5.2\%$  y un intervalo de confianza del 95%, de manera que la cantidad de



encuestas efectivas para aplicar resultan de dicha composición, lo que permite analizar representativamente a la población objeto de estudio.

Para Casas et al., una de las ventajas del uso de encuestas como proceso de investigación es «la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez» (2003), de manera que la técnica está acorde con el propósito de evaluación al incluir diversas temáticas vinculadas con la satisfacción y calidad de los servicios.

Por otra parte, García define que la encuesta es «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características» (García, 1993), es decir, con el empleo de la técnica se logró abordar de manera eficiente y eficaz a la población atendida en todo el territorio, logrando tener datos representativos de las coordinaciones de zona existente en Colima.

## Tabla 9

### *Marco muestra de la encuesta aplicada a beneficiarios directos*

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Objetivo del estudio</b>        | Conocer la percepción de los beneficiarios del Instituto Estatal de Educación para Adultos del estado de Colima (IEEA) |
| Elementos                          | Beneficiarios directos (hombres y mujeres)<br>Elementos a entrevistar: Educandos(as)                                   |
| Lugar de aplicación                | Plazas comunitarias, lugar de recepción de los servicios   |
| Alcance del estudio                | Estado de Colima   |
| Fecha de estudio                   | Del 12 de enero al 12 de febrero de 2022   |
| Esquema de selección de la muestra | Selección aleatoria, según la disponibilidad de los elementos sujetos a estudio  |

|   |  |
|---|--|
| Técnica de recolección de datos                   | Entrevista cara a cara, asistida por personal capacitado en el instrumento. Instrumento estructurado y aplicado mediante dispositivos electrónicos |
| Tamaño de la muestra                              | 324 encuestas efectivas  |
| Método de estimación de resultados                | Los resultados presentados en el estudio son frecuencias, porcentajes y promedios  |
| Margen de error muestral e intervalo de confianza | Margen de error muestral $\pm 5.2\%$ ; Intervalo de confianza 95%  |

Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones y recomendaciones

En este apartado detallamos los principales hallazgos en el proceso evaluativo, así como un análisis de las Fortalezas, Amenazas, Debilidades y Oportunidades (FODA) que permitan generar recomendaciones puntuales para la entidad.

## Principales hallazgos

### Ámbito programático - presupuestal

A nivel general, el FAETA-EA en Colima cuenta con los instrumentos institucionales y normativos que permiten dar certeza a la programación y presupuestación de los recursos del Fondo, se dispone de ROP vigentes para los tres ejercicios fiscales evaluados, así como los instrumentos normativos que dictan la forma en el que son distribuidos los recursos en la entidad.

Como parte fundamental del proceso de planeación y programación de los recursos del Fondo en la entidad, el IEAA Colima cumple una labor de gestión a través del diseño de un Anteproyecto, en el cual se plasman tanto las metas físicas como financieras; estas incluyen y desglosan todos los recursos involucrados para el cumplimiento de los objetivos. Finalmente, se genera el Plan Anual de Trabajo, producto del Anteproyecto y redefinición de metas programáticas incluidas en el ejercicio fiscal.

Los recursos del Fondo se distribuyen en 4 capítulos de gasto, siendo el más representativo los servicios personales, en el que se incluyen los honorarios y sueldos del personal (75% en 2021); también se contemplan servicios generales, transferencias, asignaciones y subsidios; por último, materiales y suministros con menor proporción presupuestal.

Para la determinación del presupuesto anual, el IEEA ejecuta un ejercicio interno que permite estimar los gastos anualizados en los diversos capítulos de gasto, plasmados en el Anteproyecto que ha de ser autorizado posteriormente para su ejecución, con lo cual dicho documento representa uno de los pilares en la planeación, programación y presupuestación de los recursos del IEEA Colima.

Se registró que la entidad cumple con las disposiciones en materia de transparencia de los recursos públicos, ya que se mantienen publicados los diversos informes referentes a la Información Pública de Oficio (art. 29); *Ley General de Contabilidad Gubernamental* (art. 51 y 73) y *Ley de Disciplina Financiera*, entre otros.

En relación con la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Colima*, el apartado V presenta en su publicación un Plan Anual de Trabajo (PAT) (que se incluye el apartado IV); empero, debe componerse por «Los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social que conforme a sus funciones deban establecer», de manera que no dispone de indicadores de gestión o estratégicos, como lo indica el apartado correspondiente, por lo que es necesario incluir indicadores vinculados al PAT; en ese caso, resultan pertinentes los indicadores de avance programático presupuestal y físico financieros.

### **Ámbito de indicadores**

En cuanto a los indicadores documentados en la Matriz de Indicadores para Resultados del Fondo, se puede apreciar un área de mejora relacionada con el nivel de Componente, ya que los indicadores implementados de 2019 a 2021 no representan el avance de los bienes o servicios entregados por el programa, sino indicadores estratégicos de la

cobertura y atención del Fondo. En ese aspecto, es pertinente que la MIR incluya indicadores vinculados a los tipos de apoyos generados por la intervención, detallados en las ROP del INEA de 2019 a 2021.

Sobre las metas en los 12 indicadores de la MIR del Fondo, fueron 5 indicadores en promedio (anual) los que lograron alcanzar la meta. Este comportamiento se debió principalmente a las afectaciones producidas por la Pandemia de Covid-19 en la entidad, aspecto que ha mejorado durante 2021, a la par de la evolución positiva de las condiciones sanitarias que afectaban la operación de los servicios educativos para adultos en Colima.

Como se mencionó, es importante que el Plan Anual de Trabajo cuente con indicadores de gestión sobre el avance y ejecución de las acciones planteadas dado el interés público que representan, así como la utilidad en el ejercicio de los procesos vinculados a la concreción de metas establecidas en el PAT.

### **Ámbito de cobertura**

El IEEA Colima dispone de 592 unidades institucionales con las que atiende a la población beneficiaria de los servicios de educación para adultos en la entidad; dicha composición se integra por 530 círculos de estudio, 40 plazas comunitarias, 17 puntos de encuentro y 5 coordinaciones de zona (una de las cuales es opera de manera virtual).

La plantilla del IEEA Colima se compone de 109 personas; de ellas, 48% son administrativos y 52% personal técnico. Conforme a los datos publicados en el portal *INEA en Números*, se observó que las figuras (asesores/as y técnicos/as) han disminuido en los últimos años, pasando de 258 personas en 2019 a 152 en 2021.

Si bien la matrícula del IEEA ha presentado disminuciones importantes vinculadas con la pandemia de Covid-19 en aproximadamente 26.6% de los educandos(as) de nuevo ingreso en 2021 en relación con 2019, contra 41% de disminución de las figuras solidarias en el mismo periodo de comparación.

En ese sentido, es necesario un análisis detallado para los ejercicios fiscales posteriores, en el que se definan los aspectos clave para determinar la cantidad de figuras solidarias en función de las metas y demanda estimada.

En cuanto a la determinación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida, es importante que la entidad cuente con un diagnóstico sobre la problemática, según los requerimientos mínimos establecidos por el CONEVAL, en el que se especifiquen las poblaciones potencial, objetivo y atendida, pues las ROP no logran definir adecuadamente dichos criterios. Esta acción dará congruencia causal a la intervención.

En atención a los datos recabados en la encuesta sobre la percepción de la calidad y satisfacción de los beneficiarios, se documentó que el IEEA Colima desarrolla niveles de satisfacción altos, ya que el promedio general de la percepción de satisfacción fue de 4.27 en una escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho.

Los aspectos significantes estadísticamente en el comportamiento de las percepciones sobre la satisfacción de los beneficiarios fueron el servicio prestado por los asesores, la pertinencia y eficiencia los procesos administrativos del IEEA Colima, la calidad de los materiales, así como el acompañamiento en el apoyo de temáticas y modelo de estudio implementado; es decir, fueron aspectos que impactan linealmente a la percepción general de satisfacción con los servicios educativos prestados por el IEEA Colima.

En cuanto a la relación entre la población potencial (aquella que presenta rezago educativo) y la población atendida anualmente, se observa una brecha amplia para alcanzar un avance contundente a la disminución de la problemática de rezago; es decir, la meta de atención anual es baja en relación con el total de la población que presenta el problema, de manera que es pertinente incrementar las metas de atención y las capacidades operativas del IEEA, pues en 2021 se contó con un rezago educativo en la entidad de 157 673 personas, de las cuales se atendieron 5718. Esto implica aspectos

presupuestales, operativos y de promoción de los servicios de educación que oferta el IEEA Colima.

No se identificaron en el portal web del IEEA Colima las descripciones de la oferta de servicios que ofrece, así como los requisitos que los prospectos a educandos(as) necesitan para su inclusión.

Sobre los logros del IEEA Colima, en 2019 se alcanzaron las metas de atención en todos los niveles; asimismo, se logró la meta de egresos en el nivel inicial, intermedio y avanzado. Durante 2020 únicamente se alcanzó la meta de atención en el nivel inicial/alfabetización, mientras que en 2021 se alcanzaron las metas de atención de todos los niveles. En 2020 y 2021 no se logró alcanzar las metas de educandos(as) egresados(as), es decir, de personas que concluyen nivel de estudios.

### **Ámbito de atención de los ASM**

Se documentó que la entidad dispone de un mecanismo institucional de atención a los ASM, derivados de las evaluaciones aplicadas en 2016 y 2018, de los que se derivaron diversas acciones para la mejora de dichos ASM.

En general, se implementaron 6 ASM con sus respectivas acciones de mejora. En ese sentido, las acciones abarcaron aspectos como mejoras a la MIR, a las ROP y otras acciones vinculadas a los recursos e implementación de mecanismos de participación, con lo cual se dio cumplimiento a la atención y seguimiento de ASM en la entidad.

Sobre las evaluaciones en 2016 y 2018, no se observaron recomendaciones puntuales que permitieran a la unidad responsable atender y conceptualizar aspectos de mejora concretos; esto se debe a que los informes de resultados carecen de un apartado de recomendaciones, impactando notoriamente los ASM que la entidad logró extraer de dichos documentos.

## Principales resultados de la encuesta percepción a beneficiarios

Considerando las valoraciones promedio del nivel de satisfacción de los diversos reactivos evaluados por los beneficiarios, se registró que la satisfacción general con los servicios prestados por el IEEA Colima fue de 4.27 en la escala del 1 al 5, donde 5 es muy satisfecho. Se registró que las valoraciones se mantuvieron en un nivel de satisfacción positivo, ya que fluctuaron entre 4.18 y el 4.41 (satisfecho), donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho.

Las variables que recibieron mayores niveles de satisfacción en los beneficiarios fue el proceso de registró/inscripción (4.45), el servicio proporcionado por el asesor/técnico (4.41), seguido del servicio del personal durante la aplicación de exámenes (4.38) y la atención recibida por el personal del IEEA (4.37), mientras que las valoraciones con menor nivel de satisfacción promedio fueron el tiempo de entrega de materiales (4.18), así como el apoyo para superar y entender temas incluidos en los materiales (4.19).

Uno de los aspectos registrados como áreas de mejora en la entidad fue el acceso a internet en las Plazas Comunitarias de acuerdo con el 25% de los entrevistados(as); este aspecto es relevante para el desempeño de los educandos(as).

Asimismo, se identificó que el apoyo en actividades de repaso de temas fue considerado como un área de mejora por el 9% de los beneficiarios(as), seguido de mayor asesoría, actividades grupales y apoyo sobre dudas (6% respectivamente), lo que sugiere la necesidad de identificar a los beneficiarios(as) que requieren de mayor involucramiento de los asesores educativos y en general del personal vinculado con dichas tareas.

Se identificaron mediante un análisis de regresión estadística las variables que impactan o producen efectos significantes sobre la satisfacción general de los beneficiarios (variable dependiente), de manera que se observó que, de las 12 variables independientes analizadas, 5 producen efectos correlacionados linealmente con la satisfacción general, es decir, que a medida que dichas variables se movían, la

percepción en dichas variables actuaba en consecuencia lineal con la percepción general de la satisfacción con los servicios del IEEA Colima.

De manera que las variables que resultaron significantes para producir efectos lineales en la percepción general fueron:

1. Servicio proporcionado por el asesor educativo/técnico
2. Modelo de estudio proporcionado
3. Procesos administrativos del IEEA Colima
4. Apoyo para entender y superar los temas incluidos en los materiales
5. Calidad de los materiales recibidos

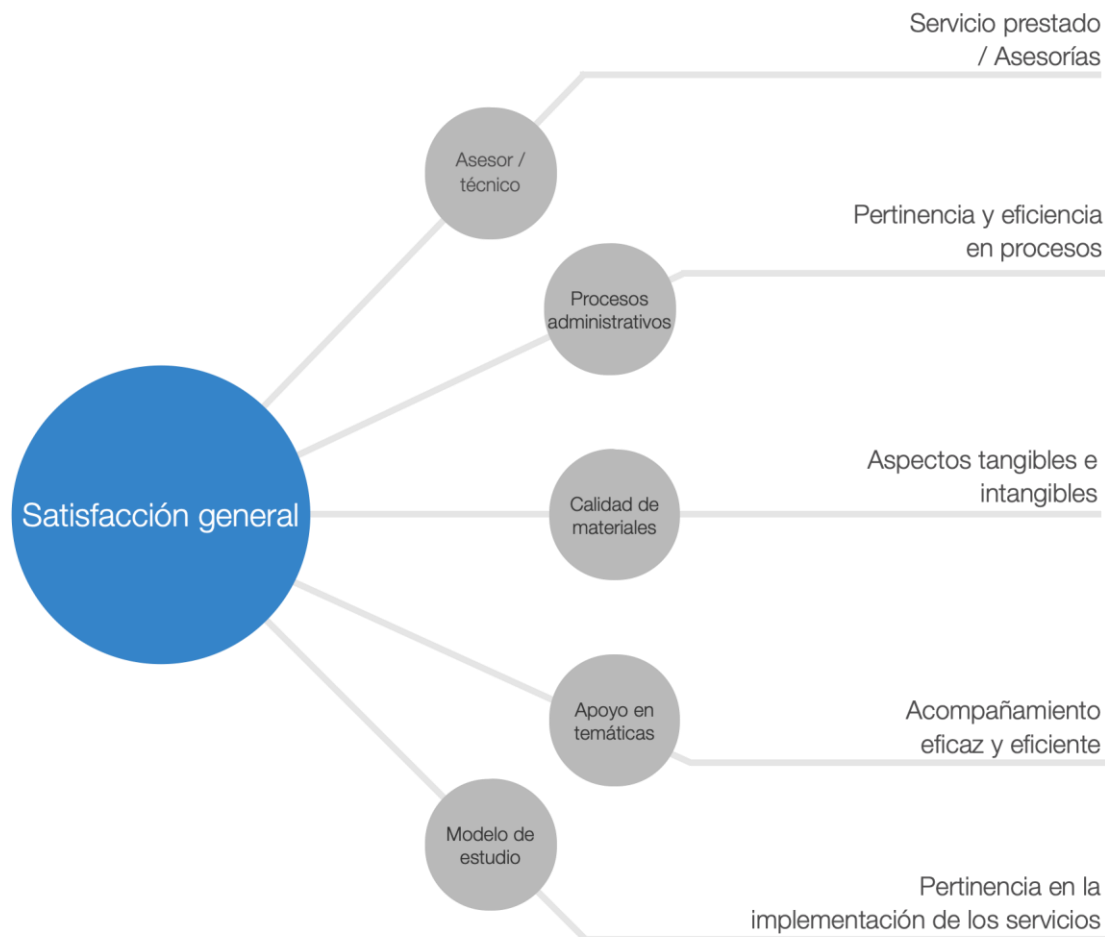
Con lo anterior, se identificó que a medida que dichas variables mejoraban o empeoraban, independientemente en cuanto a la percepción de satisfacción, impactaban con mayor intensidad en la percepción global de satisfacción sobre los servicios del IEEA Colima; este aspecto es relevante, ya que permite abordar con mayor detenimiento acciones para mantener e incrementar la satisfacción por encima de la media obtenida en las variables significantes, esperando un efecto positivo de mayor intensidad en la percepción global.

Como se puede observar en las valoraciones promedio de la satisfacción incluidas en el estudio, los resultados en la entidad son positivos, ya que no se registraron calificaciones promedio por debajo de «regular». Esto significa que las principales áreas de atención se concentran en mantener la satisfacción de los beneficiarios en niveles altos.



**Figura 12**

*Efecto de las variables independientes con mayor significancia*

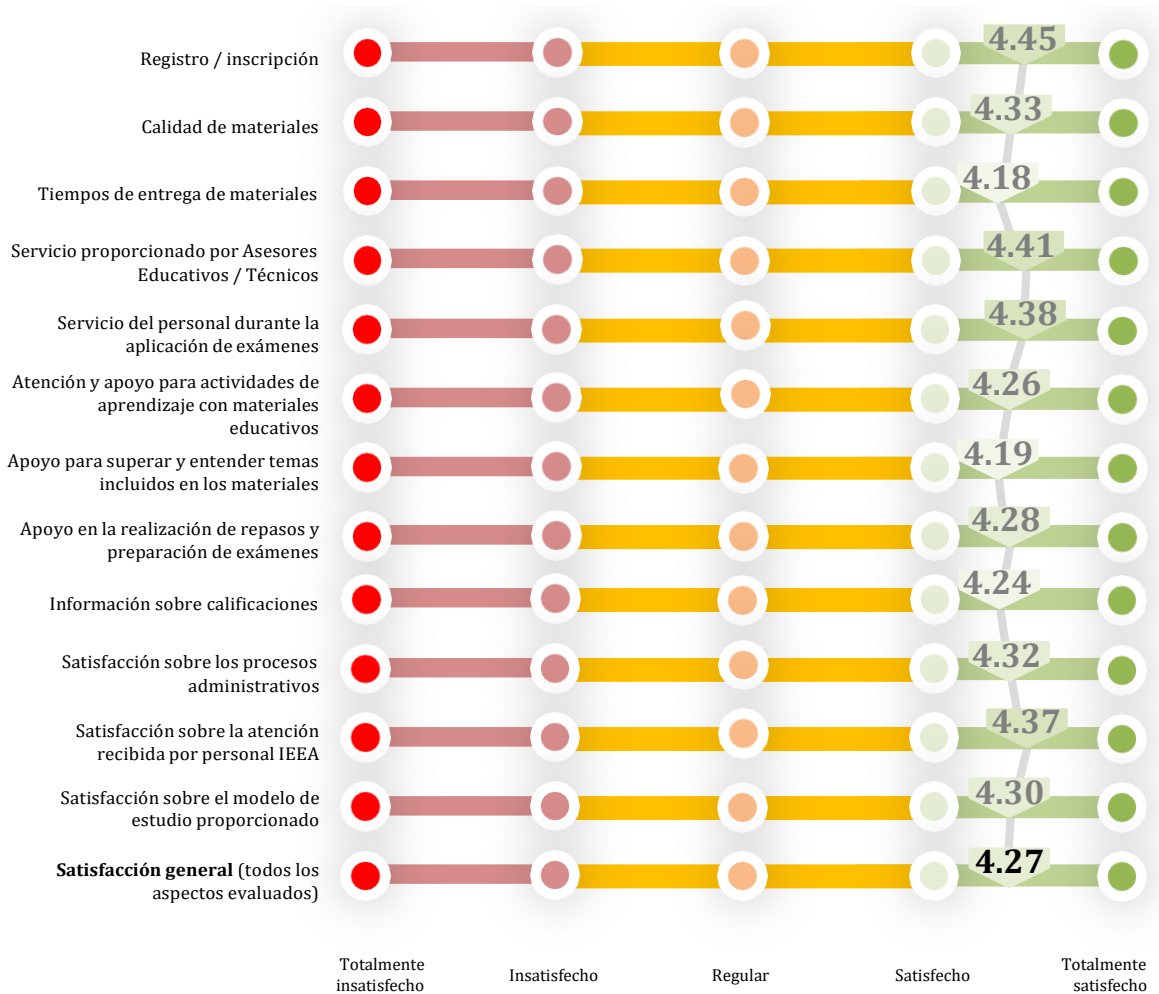


Fuente: Elaboración propia, con datos del Mecanismo de medición de la percepción sobre los beneficiarios del IEEA Colima.

En conclusión, como resultado de la pertinencia del trabajo de los asesores educativos/técnicos, la adecuada implementación del modelo de estudios, la eficiencia de los procesos administrativos, el apoyo para entender y superar las temáticas de estudio y la percepción positiva de la calidad de los materiales, ha contribuido a la percepción positiva de la satisfacción en los beneficiarios(as) del FAETA-EA en la entidad.

**Figura 13**

*Resumen de valoraciones promedio de la satisfacción de los beneficiarios*



Fuente: Elaboración propia, con datos del Mecanismo de medición de la percepción sobre los beneficiarios del IEEA Colima.

## 4.2 Análisis FODA

### FOTALEZAS



- Dispone de instrumentos normativos que dan certeza al a programación y presupuestación
- Se cuenta con un Anteproyecto y Plan Anual de Trabajo para la gestión de metas y objetivos
- Publicación de información de transparencia en los portales oficiales
- Existencia de un mecanismo de atención de los ASM
- Servicios gratuitos de educación para adultos
- Implementación de mecanismos de evaluación interna
- Dispone de sistemas informativos para la gestión y operación de los servicios educativos para adultos
- Alta percepción de satisfacción de los beneficiarios sobre los servicios que ofrece el IEEA Colima
- Logros en cumplimiento de metas de atención y egreso en 2019
- Cumplimiento de metas de atención 2020 en el nivel inicial
- Cumplimiento de metas de atención en todos los niveles en 2021

### OPORTUNIDADES



- Uso de la página web del IEEA Colima para publicar la oferta de servicios que otorga en la entidad y su caracterización.
- Recursos provenientes de las aportaciones federales para el cumplimiento de los objetivos del IEEA Colima
- Normatividad en la materia que permite su adecuada ejecución
- Capacidades para atender la demanda de educandos/as a través de modalidad virtual/en línea y presencial.
- Posibilidad de apertura de Plazas Comunitarias en instituciones públicas

## DEBILIDADES



- No dispone de un documento diagnóstico de la problemática que pretende atender, de acuerdo con los requerimientos mínimos del CONEVAL
- Débil caracterización de la población potencial y objetivo
- Indicadores del nivel de Componente no logran medir los entregables de que se generan con recursos del Fondo
- No dispone de indicadores de gestión vinculados al PAT.
- Disminución considerable de las figuras solidarias en los últimos tres años
- Bajo nivel operativo y presupuestal para atender a la población con rezago educativo en la entidad
- Informes de resultados de evaluaciones de 2016 y 2018, no contienen un apartado de recomendaciones puntuales para la unidad responsable
- En 2020 y 2021 no se logró alcanzar las metas de personas que concluyen nivel de estudios
- Ligera percepción de regular a pésimo en satisfacción sobre el tiempo de entrega de materiales (14%) y del apoyo para superar y entender temas incluidos en materiales (12%)
- Acceso a internet en Plazas Comunitarias de baja calidad.

## AMENAZAS



- Afectaciones por efectos de la Pandemia de COVID-19
- Baja prioridad en la política pública para abatir el rezago educativo de manera contundente
- Deficiencias en materia de conectividad en las Plazas Comunitarias

## Recomendaciones

Se presentan las recomendaciones generadas en el estudio con base en los principales hallazgos del proceso evaluativo, los resultados de la encuesta a beneficiarios y el análisis FODA. Las recomendaciones son propuestas de mejora sobre la intervención realizada con recursos del FAETA-EA en la entidad vinculada a los servicios de educación para adultos en Colima.

- Hacer un diagnóstico de la problemática que aborda el Fondo para comprender las causas y efectos producidos por el problema, así como la teoría del cambio; se recomienda que el diagnóstico incluya la caracterización y determinación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida tomando como referencia los *Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios*<sup>14</sup> (CONEVAL, 2019).
- Incluir indicadores de gestión operativa que permitan medir los entregables que genera la intervención. Es el caso de los apoyos en especie y económicos que se determinan en las ROP del INEA, ya que hoy no se dispone de indicadores que permitan medir adecuadamente el nivel de Componente. Se recomienda implementar el Manual para el Diseño y Construcción de Indicadores (CONEVAL, 2013b).<sup>15</sup>
- Se recomienda generar un mecanismo de monitoreo y seguimiento del Programa Anual de Trabajo para medir el cumplimiento de dicho PAT a través de indicadores; adicionalmente, dicho(s) indicador(es) puedan ser publicados en el portal de transparencia.
- Generar las acciones pertinentes para mejorar el número de figuras solidarias en función del establecimiento de metas y la atención de la población potencial y objetivo, con lo cual se permita atender con mayor nivel operativo la necesidad de servicios educativos para adultos en la entidad.

<sup>14</sup> Disponible en <[https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/Oficio\\_VQZ.SE.164.19.pdf](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/Oficio_VQZ.SE.164.19.pdf)>.

<sup>15</sup> Disponible en <[https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL\\_PARA\\_EL\\_DISENO\\_Y\\_CONSTRUCCION\\_DE\\_INDICADORES.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONSTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf)>.

- Se recomienda diseñar un plan de acción que identifique las causas por las que no se ha logrado cumplir con las metas de personas que concluyen nivel, de manera que puedan generarse líneas de acción institucional para su mejoramiento.
- Se recomienda contar con un procedimiento documentado para la entrega de materiales, con la finalidad de eficientar la entrega de los mismos, pues fue uno de los aspectos que los beneficiarios consideran mejorables (14%).
- Establecer un mecanismo de atención para apoyar a los educandos(as) a entender y superar los temas incluidos en el programa de estudios. Este mecanismo debe basarse en la identificación de dificultades y barreras para entender las temáticas, definiendo con claridad la frecuencia en que será aplicado a lo largo de la prestación de los servicios, incrementando con ello el acompañamiento de los educandos(as).
- Documentar las Plazas Comunitarias que presentan problemas de conectividad o baja calidad de internet, según la magnitud de problema, así como generar un plan de atención para aquellas Plazas Comunitarias con mayor problemática, derivado de las percepciones capturadas en la encuesta a beneficiarios(as).
- Publicar en la página web principal del IEEA Colima la descripción de los servicios que ofrece, así como los requisitos de ingreso y medios de contacto. Esto permitirá a los interesados tener mayor acceso a la información.
- En relación con las asesorías, repastos para exámenes, actividades grupales y apoyo sobre dudas, se recomienda que se disponga de un cronograma de trabajo que incluya estos aspectos y que sea del conocimiento de los educandos(as), de manera que pueda ser accesible a todos los involucrados permitiendo su seguimiento y monitoreo.