INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

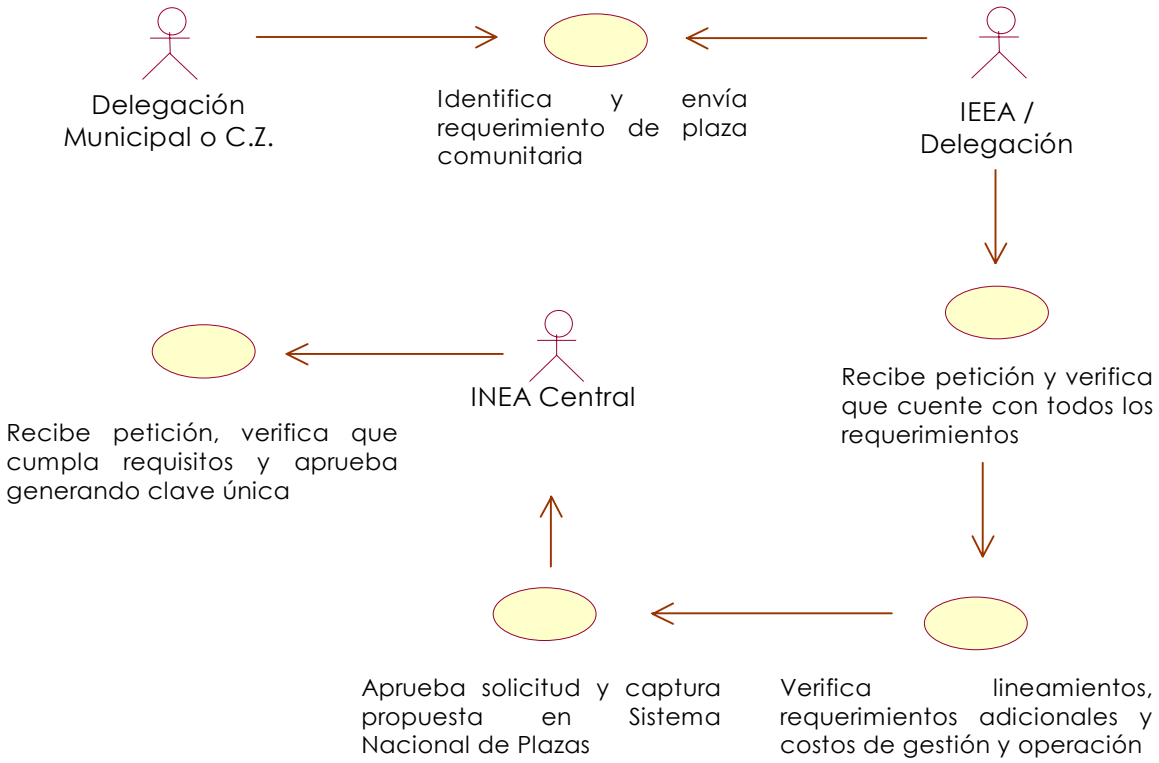
# Plazas Comunitarias

## Procedimientos

Dirección de Acreditación y Sistemas
Subdirección de Normatividad y Evaluación

# Caso de Uso: Creación de Plazas Comunitarias

## Diagrama General del Proceso



## Caso de Uso: Creación de Plazas Comunitarias

### *Políticas*

- Toda plaza que se proponga ya sea en el país o en el extranjero, deberá ser registrada en el Sistema Nacional de Plazas.

- El INEA enviará durante el segundo cuatrimestre de cada año el número de plazas institucionales que podrán ser equipadas durante ese año.

- Todo Instituto Estatal o Delegación deberá sujetarse al número de plazas autorizadas para el año en curso, con la finalidad de realizar las previsiones necesarios para las erogaciones que serán necesarias para el equipamiento y funcionamiento tanto operativo como de personal.

- Los cambios derivados de la reubicación en domicilio, debido a que implican reinstalación de inmueble, red eléctrica, red de datos y en su caso conectividad, deberán ser absorbidas por la institución vinculada a la Plaza.

## *Precondiciones*

El INEA o una Organización manifiesta su interés por la instalación de una Plaza Comunitaria.

Si se trata de una Plaza en Colaboración debe existir un convenio firmado.

## *Breve Descripción*

El proceso se inicia cuando se registra en el Sistema Nacional de Plazas Comunitarias la propuesta de creación.

## *Actores*

**INEA**: Es el responsable de la autorización de equipamiento y puesta en marcha de cada Plaza Comunitaria propuesta.

**IEEA o Delegación del INEA**: Es el responsable de la solicitud de propuesta de creación de plazas comunitarias tanto en las Delegaciones Municipales como en las Coordinaciones de Zona.

**Delegación Municipal o Coordinación de Zona**: Responsables de ubicar los lugares donde se requiere la instalación de plazas comunitarias.

**Plaza Comunitaria**: Es responsable de ofrecer el proyecto educativo integral de educación básica con el apoyo de las tecnologías de comunicación e información.

## *Flujos de Eventos*

Flujo Básico

El Instituto Estatal o Delegación, registra en el Sistema Nacional de Plazas Comunitarias la propuesta de creación de una nueva plaza comunitaria, anexando de manera electrónica:

- Ficha técnica que deberá incluir firmas correspondientes, estimación del rezago educativo e indicativos de necesidades de la comunidad.
- Solicitud firmada por el Director General del IEEA o Delegado del INEA.
- Croquis interno y externo de la plaza propuesta.
- Solicitud del organismo con el que se firmará el Convenio de operación, en su caso.

Una vez capturados los datos y enviados conjuntamente con los archivos electrónicos, se verifica en Oficinas Centrales del INEA las propuestas recibidas y la plaza quedará registrada como "Plaza Propuesta".

A1

Una vez que el registro de propuesta es verificado y cuenta con todos los requisitos, el Director General del INEA autorizará creación y su situación cambiará a "Plaza Autorizada" ; mediante la asignación de una clave única que enviará el Sistema Nacional de Plazas al Instituto Estatal o Delegación.

Utilizando los datos registrados en el Sistema de Plazas Comunitarias, ésta podrá ser registrada en el SASA como Unidad Operativa.

Si derivado de la operación se requiere efectuar cambios, éstos deberán realizarse únicamente a través del Sistema Nacional de Plazas, solicitando dichos cambios a oficinas centrales; de modo que se lleve un control nacional de éstos.

Flujos Alternos

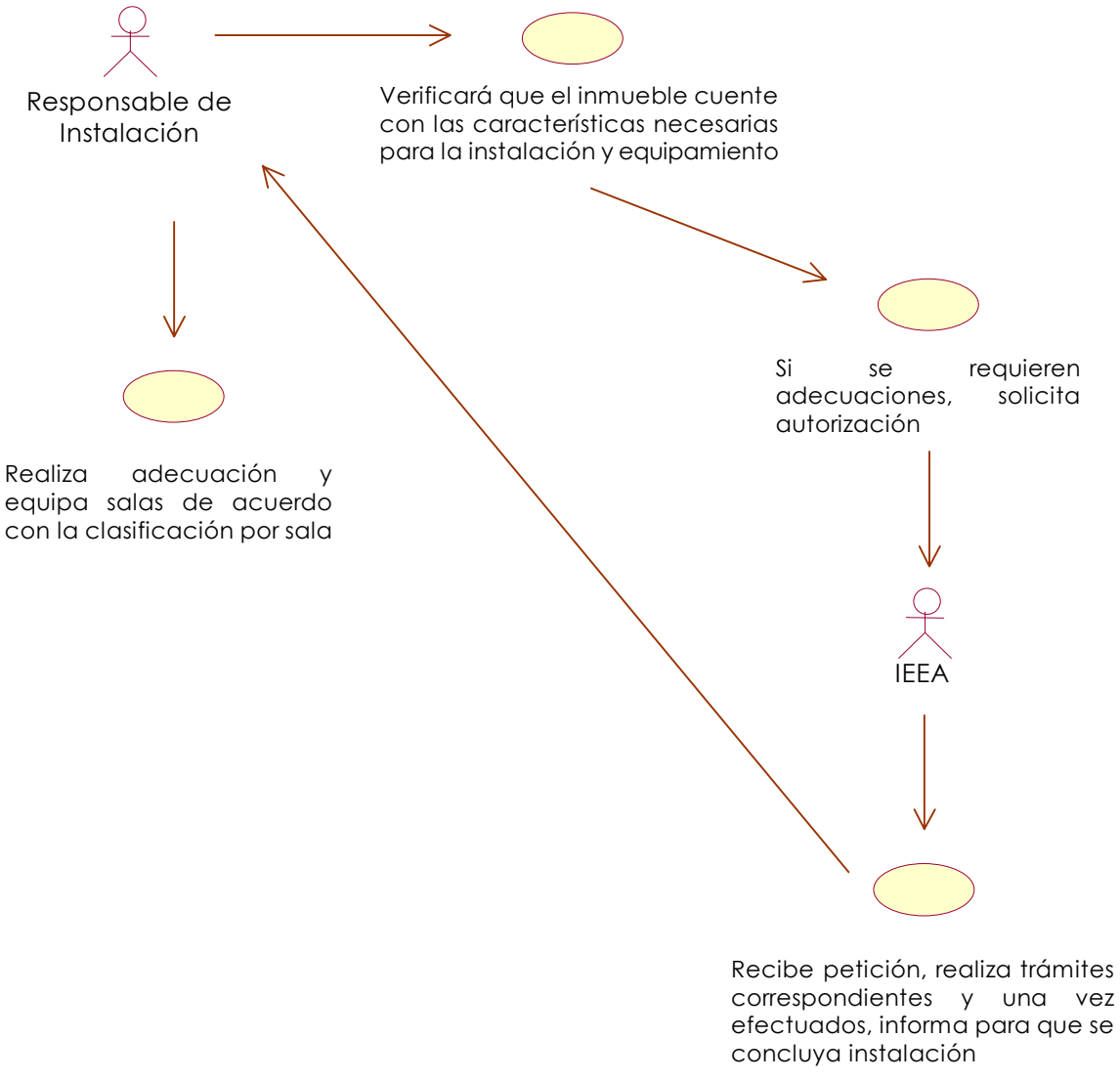
A1 Si el registro de propuesta no cuenta con los requisitos solicitados, se verificará la situación y en su caso se dará por rechazada la petición o se solicitará que envíen nuevamente la propuesta anexando todos los requisitos.

## *Poscondiciones*

Instalación de la Plaza Comunitaria

## Caso de Uso: Instalación y Equipamiento de Plazas Comunitarias

### Diagrama General del Proceso



## *Políticas*

- Toda plaza autorizada ya sea en el país o en el extranjero, deberá estar registrada en el Sistema Nacional de Plazas.

- Las Plazas Comunitarias Autorizadas, deberán contar con tres espacios físicos que cubran al menos un área de 70 m: Sala Presencial (20 m), Sala de Usos Múltiples (20m) y Sala de Cómputo (30 m); así como contar con energía eléctrica bifásica a 220 volts y contar con instalación de tierra física.

- El inmueble debe contar con seguridad en sus instalaciones y garantizar la conexión de la red de energía y datos necesarios para la operación de las salas.

- El equipamiento mínimo de cada sala que integra la plazas es:
  - Sala presencial, deberá contar con 1 librero abierto, 2 pizarrones, 10 mesas plegables y 25 sillas.
  - Sala de usos múltiples, deberá contar con 1 televisor 32", 1 combo DVD/VHS, 10 sillas fijas, 1 soporte para TV/video, 1 aire acondicionado y un gabinete abierto.

- Sala de cómputo, deberá contar con 1 servidor, 10 computadoras, 1 ruteador inalámbrico o switch, 1 impresora, 1 rack, 1 regulador ferroresonante, 1 UPS de rack, 10 UPS de 500 VA, mesas para computadoras, sillas y mesa para la impresora.

- Los recursos didácticos y software mínimos son:
  - Software: sistema operativo, aplicaciones de office, antivirus, clientes de monitore, firewall.
  - Enciclopedia.
  - Portal local.
  - Mediatecas: UNAM, INEA, ILCE.
  - Módulos de MEVyT en papel (al menos 5 juegos).
  - Módulos del MEVyT en CD (al menos uno).

## Precondiciones

La Plaza Comunitaria debe presentar en el Sistema Nacional de Plazas Comunitarias situación de Autorizada y contar con su clave única.

## Breve Descripción

El proceso se inicia cuando comienzan las actividades de instalación y equipamiento de la plaza.

## Actores

**INEA**: Es el responsable del seguimiento a nivel nacional de la instalación y equipamiento de cada Plaza para el monitoreo de su funcionamiento.

**IEEA o Delegación del INEA**: Es el responsable de la Coordinación de las funciones y responsabilidades tanto de las Delegaciones Municipales como de las Coordinaciones de Zona.

**Delegación Municipal o Coordinación de Zona**: Responsables de la coordinar y dar atención de los requerimientos para la instalación y equipamiento de las plazas

**Plaza Comunitaria**: Es quien recibirá la instalación y equipamiento para su posterior puesta en operación.

## Flujos de Eventos

Flujo Básico

El responsable de la instalación y equipamiento verificará que el inmueble cuente con las canaletas y tubería en paredes y piso.

A1

Realizará las adecuaciones necesarias para la instalación del cableado ya sea eléctrico o de red de datos.

Cuando se cuente con la infraestructura y conectividad necesaria, se realizará el equipamiento de las salas con mobiliario, equipo y recursos didácticos.

Se equiparán las salas considerando que:

- Sala Presencial: Debe garantizar la realización de la asesoría individual o grupal.
- Sala de usos múltiples: Garantizar la utilización de mediatecas.
- Sala de cómputo: Debe garantizar el acceso al uso de la computadora e internet.

Flujos Alternos

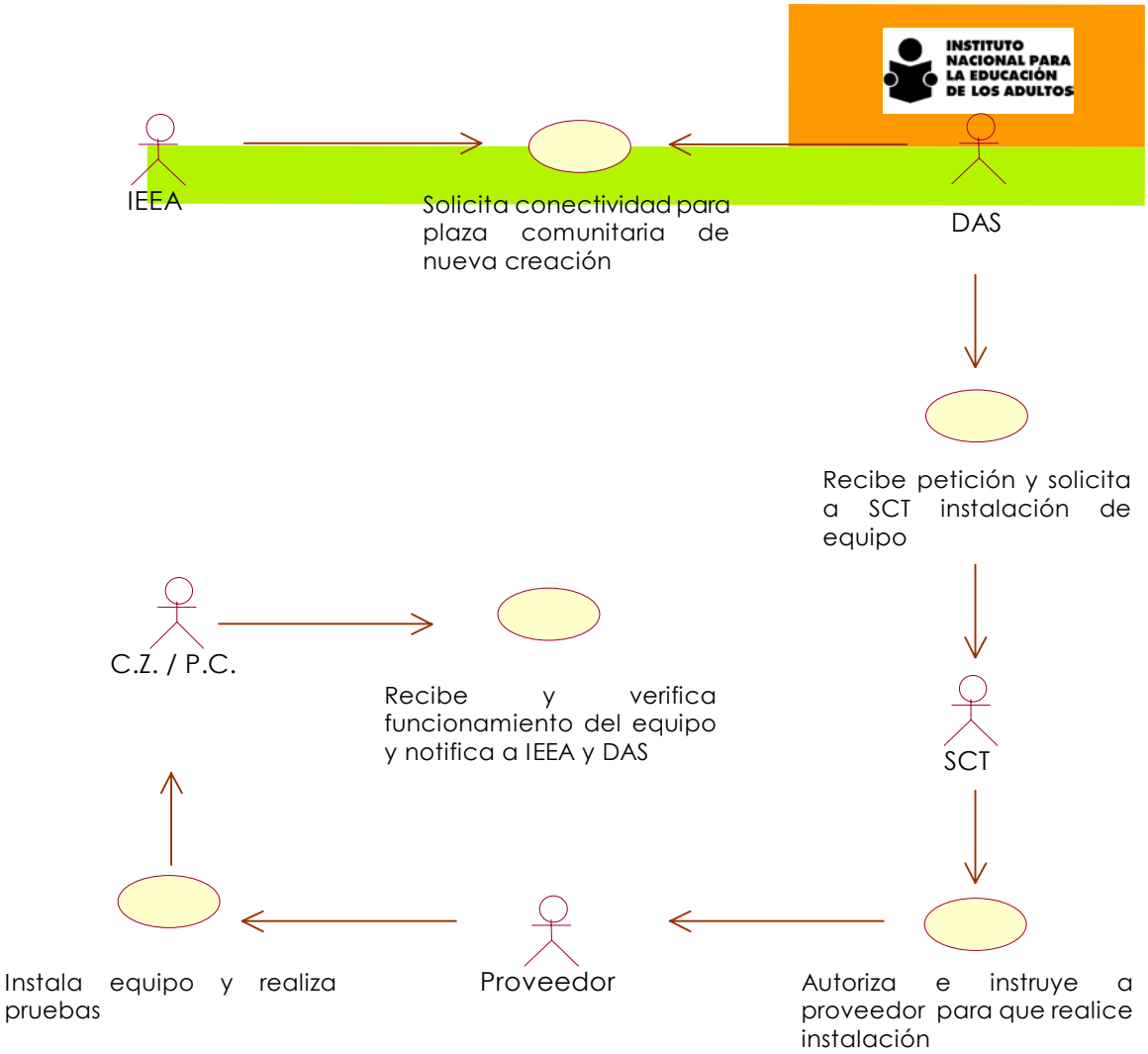
A1 Si el inmueble no cuenta con canaletas, tubería o cableado ya se de energía eléctrica o datos, el Instituto Estatal o Delegación gestionará de ser necesario los permisos para la adecuación del local y la instalación eléctrica o de datos.

## *Poscondiciones*

Operación de la Plaza Comunitaria

## Caso de Uso: Instalación de Conectividad para Plazas Comunitarias

Diagrama General del Proceso




## *Precondiciones*

La Plaza Comunitaria debe estar autorizada y equipada.

La Plaza Comunitaria deberá cumplir con los criterios de operación vigentes.

## Breve Descripción

El proceso se inicia cuando se solicita la conectividad para la plaza (acceso a internet).

## Actores

**IEEA o Delegación del INEA**: Es el responsable de la solicitud de conectividad para la plaza.

**Coordinación de Zona**: Responsable de la recepción y verificación de la instalación del equipo.

**Plaza Comunitaria**: Responsable de la correcta utilización y manejo del equipo.

**Dirección de Acreditación y Sistemas**: Es el responsable de autorizar y gestionar los trámites para proporcionar la conectividad a las plazas comunitarias.

## Flujos de Eventos

Flujo Básico

El Instituto Estatal, solicita el servicio de conectividad para plaza comunitaria, previa instalación y equipamiento de la plaza.

La DAS recibe petición, revisa la disponibilidad de antenas o de equipo para proporcionar el servicio de conectividad.

Solicita a SCT la instalación del equipo en la plaza solicitante.

La SCT verifica solicitud y autoriza instalación, notifica a la DAS y al proveedor la autorización.

A2

Notifica al Proveedor la ubicación de la instalación y al Instituto Estatal que en breve se realizará la instalación del equipo, para que notifique al personal de la Coordinación de Zona y de la Plaza que se coordinen para la recepción e instalación del equipo.

El personal de la plaza una vez realizadas las pruebas por el proveedor y una vez confirmada la recepción del servicio, notificará a la DAS.

La DAS actualiza bases de datos correspondientes.

Flujos Alternos

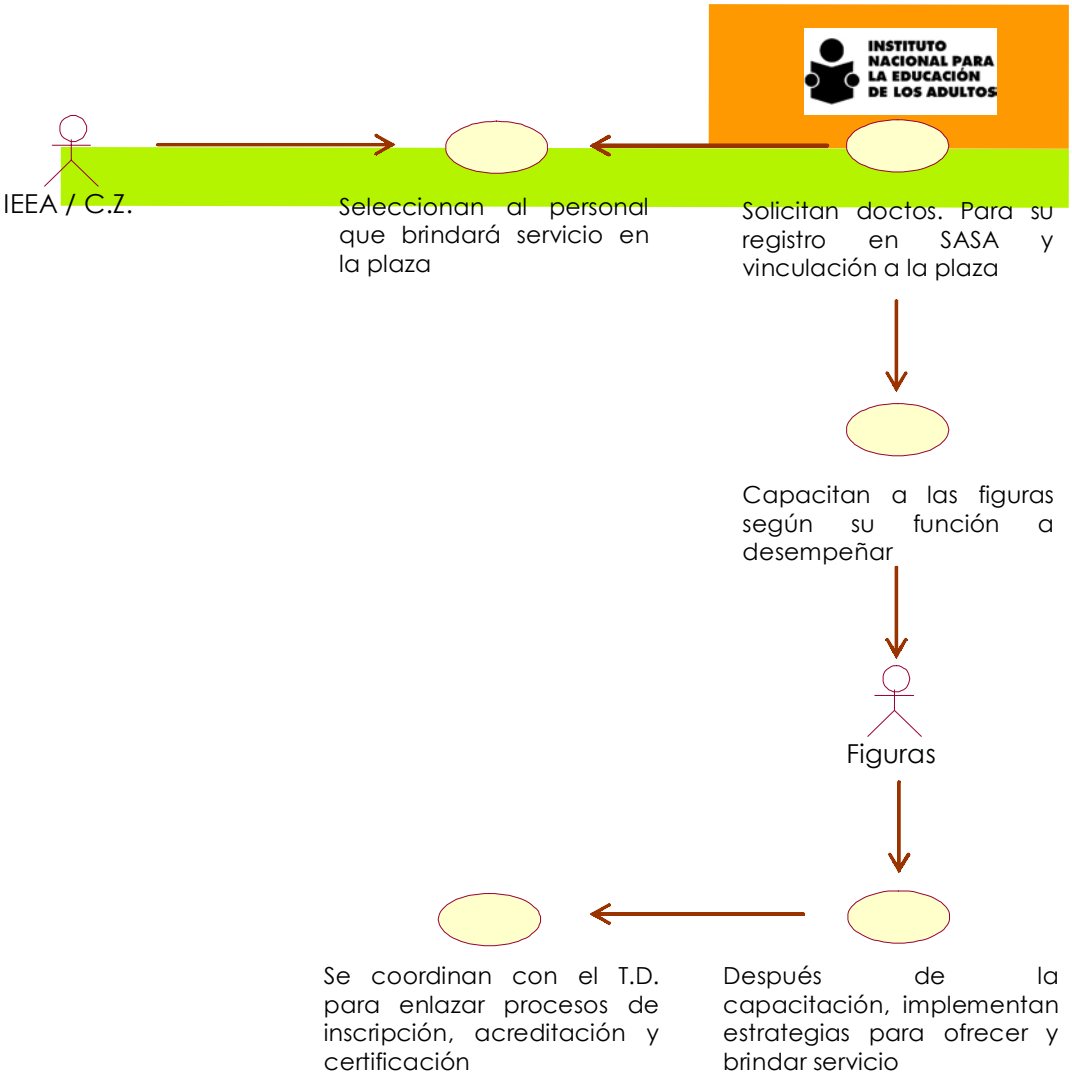
A1 Si SCT no autoriza, por que la plaza comunitaria no fue incluida en el listado de plazas autorizadas, informa al INEA.

*Poscondiciones*

La Plaza Comunitaria cuenta con servicio de conectividad para brindar servicios en línea a los usuarios

## Caso de Uso: Vinculación y Formación de Figuras de la Plaza Comunitaria

Diagrama General del Proceso




## *Políticas*

- La contratación de las figuras que operarán la Plaza Comunitaria no debe exceder un mes previo a la puesta en marcha de la plaza y se realizará a través de un Convenio similar al utilizado para vincular figuras operativas.

- La vinculación de las figuras de la plaza Comunitaria, se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido en el SASA.

- Durante el periodo de espera de la puesta en marcha de la Plaza, las figuras de la plaza recibirán la capacitación inicial.

- La capacitación inicial para el Promotor, consistirá en aspectos de promoción y organización comunitaria, negociación y proyecto plazas comunitarias.

- El Apoyo Técnico se capacitará en aspectos de promoción y organización comunitaria, negociación y proyecto plazas comunitarias, ; así como en el uso y manejo de la tecnología, aplicaciones Web, antivirus, videos, cd's, software y portal CONEVyT.

- La capacitación inicial para el Asesor, consistirá en el dominio y manejo de recursos del portal CONEVyT, uso de la tecnología, aplicaciones web, correo electrónico, evaluaciones formativas en línea y exámenes en línea.

## *Precondiciones*

La Plaza Comunitaria debe estar autorizada.

## Breve Descripción

El proceso se inicia cuando se solicita selecciona al personal que brindará atención en la Plaza Comunitaria.

## Actores

**IEEA o Delegación del INEA**: Es el responsable de autorizar la vinculación de las figuras seleccionadas para la Plaza Comunitaria.

**Coordinación de Zona**: Responsable del registro y vinculación de las figuras.

**Promotor**: Responsable de administrar los recursos materiales de la Plaza Comunitaria.

**Apoyo Técnico**: Es el responsable de brindar mantenimiento al equipo de cómputo, actualizar software y antivirus; así como de monitorear la conectividad de la Plaza Comunitaria.

**Asesor**: Es el responsable de brindar asesoría y supervisar el buen manejo de los equipos en la Plaza Comunitaria.

## Flujos de Eventos

Flujo Básico

El Instituto Estatal conjuntamente con la Coordinación de Zona, seleccionan al personal que brindará servicio en la Plaza Comunitaria Autorizada.

Solicitan documentación para su registro y vinculación en el SASA y en la Plaza Comunitaria.

A1

Programan capacitación inicial.

Las figuras una vez concluida la capacitación, diseñan e implementan estrategias para ofrecer los servicio de la Plaza Comunitaria a educandos y población abierta.

Desarrollan la estrategia para fomentar y promover el uso de la tecnología y el Portal CONEVyT, promueven cursos, planean uso de las salas y desarrollan actividades que favorezcan el mantenimiento y consolidación de la Plaza.

Se coordinan con el Técnico Docente para enlazar los procesos de inscripción, acreditación y certificación de la Plaza con la Coordinación de Zona.

Flujos Alternos

A1 Si no cuenta con todos los documentos, solicitan los recabe.

## *Poscondiciones*

La Plaza Comunitaria brinda servicios de calidad y responde a las necesidad de la Comunidad.

## Caso de Uso: Operación de Plazas Comunitarias

### *Políticas*

- Deberá gestionarse la creación de un Comité Comunitario para el apoyo de la plaza, el cual contará con un mecanismo legal que le permita realizar acciones para promover la plaza y generar recursos económicos para su buen funcionamiento.

- Deberá llevarse una bitácora de operación de la plaza, así como un registro de las personas atendidas incluyendo su avance en la utilización de los recursos del servidor.

- El Instituto Estatal o Delegación realizará un monitoreo del uso de los recursos de la Plaza Comunitaria.

- Deberán implementarse cursos de capacitación inicial para apoyos técnicos, así como cursos de actualización semestral. Adicionalmente el Instituto o Delegación podrá implementar aquellos que considere necesarios.

- El INEA deberá brindar soporte técnico y mantenimiento, que brinde una atención sistemática que minimice riesgos de fallas y mantenga en condiciones óptimas la operación de los equipos.

## *Precondiciones*

La Plaza Comunitaria debe encontrarse equipada con mobiliario, equipo, recursos didácticos y personal vinculado.

## *Breve Descripción*

El proceso se inicia cuando empieza la promoción de los servicios de la plaza.

## *Actores*

**INEA**: Es el responsable del seguimiento a nivel nacional de la puesta en marcha y posterior monitoreo del funcionamiento de las plazas comunitarias.

**IEEA o Delegación del INEA**: Es el responsable de la Coordinación de las funciones y responsabilidades tanto de las Delegaciones Municipales como de las Coordinaciones de Zona, una vez que se encuentren funcionando las plazas comunitarias.

**Delegación Municipal o Coordinación de Zona**: Responsables de apoyar la operación, para coordinar, atender y dar respuesta a los requerimientos de dicha operación en plazas comunitarias.

**Plaza Comunitaria**: Es responsable de ofrecer el proyecto educativo integral de educación básica con el apoyo de las tecnologías de comunicación e información.

**Promotor**: Organiza y promueve los servicios que se brindan en la plaza.

**Apoyo Técnico**: Administra el equipo de cómputo y los materiales educativos.

**Asesor**: Brinda el servicio educativo en la plaza comunitaria.

## *Flujos de Eventos*

Flujo Básico

La Coordinación de Zona verificará que el inmueble cuente con la infraestructura necesaria para el inicio de operaciones.

A1

Verifica las figuras vinculadas cuenten con la capacitación inicial.

A2

Se deberá designar o asignar el personal que brindará servicio en la plaza comunitaria (Técnico Docente, Promotor y el Apoyo Técnico).

El personal integrado a la plaza comunitaria se organizarán los servicios y se propondrán estrategias de promoción de los servicios.

Una vez instalada la plaza se promoverán entre los círculos de estudio y puntos de encuentro cercanos la utilización del portal CONEVyT en relación a los módulos que se encuentran cursando, las modalidades de atención, la presentación de exámenes en línea, así como los cursos de capacitación disponibles.

Se promoverán además de acuerdo con la identificación de necesidades de la comunidad, el uso del correo electrónico, el uso de la plaza para grupos que no se encuentran en rezago educativo o para programas sociales o comunitarios.

El promotor organizará conjuntamente con los asesores y el técnico docente los servicios, promoverá la integración de programas sociales y llevará un adecuado registro de los materiales.

El apoyo técnico administra el equipo de cómputo y materiales educativos, asesora en el uso del equipo, así como de los recursos tecnológicos y lleva el seguimiento de usuarios de la plaza.

Deberá llevarse un adecuado uso y reabastecimiento de materiales, consumibles y servicios generales (los cuales deberán estar detallados en el convenio que se firme para verificar la responsabilidad del pago).

Deberán llevarse al día garantías y pólizas de seguros de todo el equipo.

Flujos Alternos

A1 Si el inmueble no cuenta con dicha infraestructura se gestionará su instalación, remodelación o adecuación.

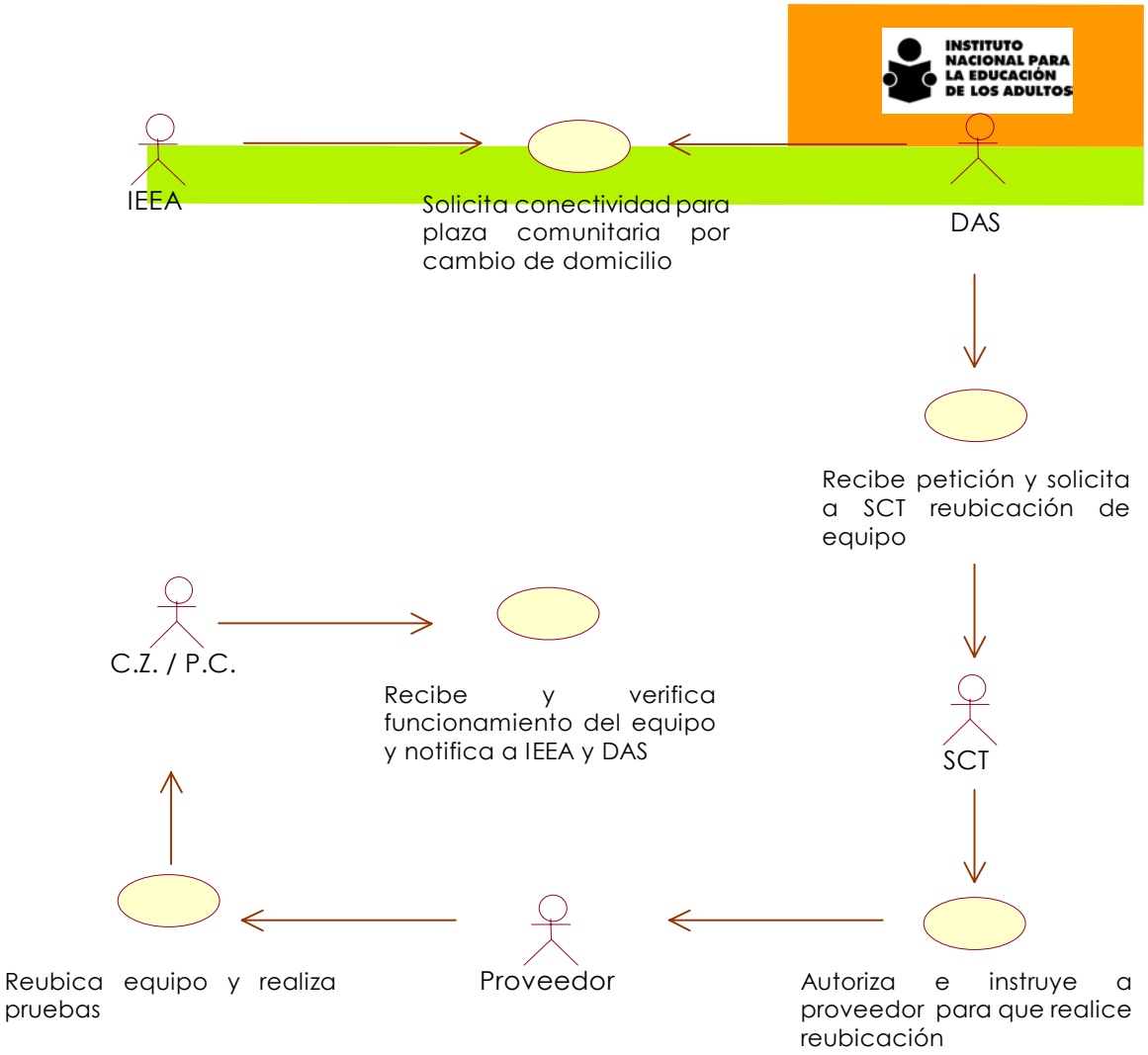
A2 Si las figuras no cuentan con la capacitación inicial, programa capacitación.

## *Poscondiciones*

Se realizará monitoreo de la plazas a través de la utilización del Sistema Nacional de Plazas.

**Caso de Uso: Instalación de Conectividad para Plazas Comunitarias en Operación por Cambio de Domicilio**

Diagrama General del Proceso




## *Precondiciones*

La Plaza Comunitaria debe contar con autorización de la Dirección General del INEA para el cambio de domicilio.

La Plaza Comunitaria debe contar con antena satelital en funcionamiento.

## *Breve Descripción*

El proceso se inicia cuando se solicita reubicación de la antena.

## *Actores*

**IEEA o Delegación del INEA**: Es el responsable de la solicitud de reubicación de la antena.

**Coordinación de Zona**: Responsable de la recepción y verificación de la instalación de la antena en el nuevo domicilio.

**Plaza Comunitaria**: Responsable de la correcta utilización y manejo del equipo.

**Dirección de Acreditación y Sistemas**: Es el responsable de tramitar ante SCT la reubicación de la antena.

## *Flujos de Eventos*

Flujo Básico

El Instituto Estatal, solicita la reubicación de la antena por cambio de domicilio autorizado de la plaza comunitaria.

La DAS solicita a SCT la reubicación del equipo de su domicilio de baja al domicilio de alta.

La SCT verifica solicitud y autoriza reubicación, notifica a la DAS y al proveedor la autorización.

Si pertenece a red 2 y 3 la DAS notifica al Instituto Estatal que el proveedor realizará el movimiento del equipo en breve, para que notifique al personal de la Coordinación de Zona y de la Plaza que se coordinen para la recepción e instalación del equipo.

El personal de la plaza una vez realizadas las pruebas por el proveedor y una vez confirmada la recepción del servicio, notificará a la DAS.

La DAS actualiza bases de datos correspondientes.

Si pertenece a red 1 la DAS notifica al Instituto Estatal para que realice el pago correspondiente mediante ficha RAP en el banco HSBC, proporcionando el "Número Identificador de 8 dígitos" . (ver anexo 1).

Una vez efectuado el pago el proveedor realizará el movimiento del equipo y el personal de la plaza una vez realizadas las pruebas por el proveedor y una vez confirmada la recepción del servicio, notificará a la DAS.

La DAS actualiza bases de datos correspondientes.

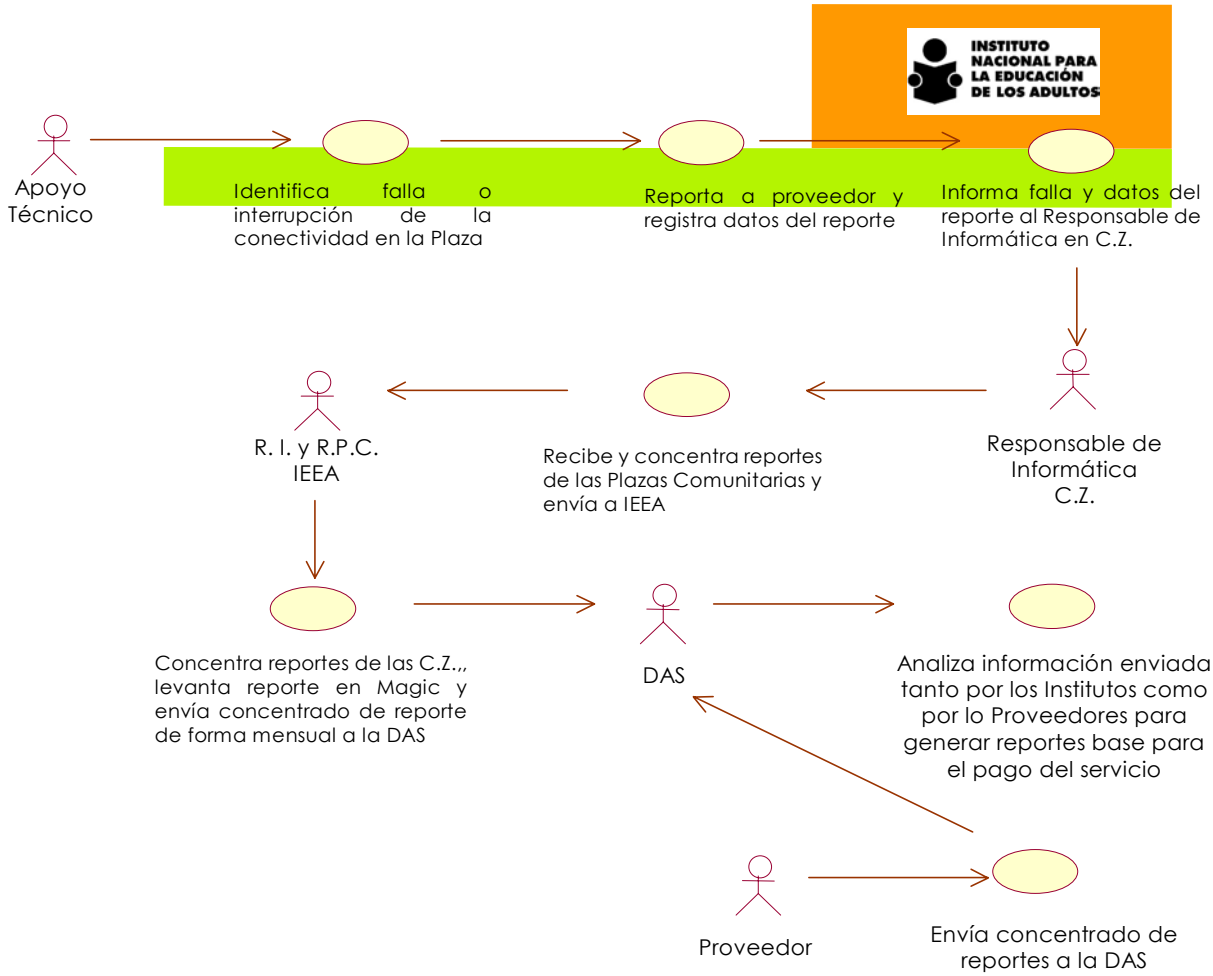
Flujos Alternos

*Poscondiciones*

La Plaza Comunitaria cuenta con servicio de conectividad en su nuevo domicilio para brindar servicios en línea a los usuarios

## Caso de Uso: Reporte de fallas o interrupciones de conectividad

Diagrama General del Proceso




## *Precondiciones*

La Plaza Comunitaria deberá contar con servicio de Internet.

## *Breve Descripción*

El proceso se inicia cuando el Apoyo Técnico de la Plaza identifica falla o interrupción en la conectividad, por causas atribuibles al proveedor del servicio.

## *Actores*

**Apoyo Técnico**: Es el responsable de identificar las fallas o interrupciones de conectividad.

**Responsable de Informática en Coordinación de Zona**: Responsable de la recepción y concentración de reportes de fallas de las Plazas Comunitarias.

**Responsable de Informática – Responsable Estatal de Plazas**: Responsable de la recepción y concentración de reportes de las Coordinaciones de Zona.

**Dirección de Acreditación y Sistemas**: Es el responsable de analizar la información nacional, cotejarla con los reportes de servicio y de fallas entregados por el proveedor, valida de manera aleatoria la correspondencia en estos reportes y con base en lo anterior informar al Área Administrativa las condiciones en que el servicio fue proporcionado, para que ésta proceda a realizar el cálculo y el pago del servicio de conectividad.

## *Flujos de Eventos*

Flujo Básico

El Apoyo Técnico identifica la falla o interrupción de la conectividad en la Plaza Comunitaria.
Reporta al Proveedor el problema, proporcionando los datos de la plaza y de la antena o servicio con falla y reporta también al Responsable de Informática en Coordinación de Zona.

El Responsable de Informática, concentra reportes de las Plazas Comunitarias adscritas a la Coordinación de Zona y envía al Responsable de Informática en el Instituto Estatal – Responsable Estatal de Plazas.

El Responsable de Informática – Responsable Estatal de Plazas, concentra reportes de la Coordinaciones de Zona, y registra en el Sistema Magic la totalidad de fallas identificadas, de acuerdo con el procedimiento establecido.
A1
Dirección de Acreditación y Sistemas recibe y registra reportes estatales; así como los reportes de servicio y de fallas enviados por el proveedor.
Coteja y valida de manera aleatoria la información e informa al Área Administrativa sobre las condiciones del servicio recibido para que ésta a su vez realice el cálculo y el pago correspondiente.

Flujos Alternos

A1 Si no se reciben reportes de fallas por parte de Institutos o Delegaciones, la validación se realiza solamente con base en le reporte de fallas del proveedor.

## *Poscondiciones*

La DAS emite información base para el cálculo y el pago de los servicios de conectividad a los diferentes proveedores

## *Mesas de Ayuda para el reporte de fallas o interrupciones de conectividad*

**INTERDIREC**

01800 0emexic
01 800 036 3942
hub.interdirec@iusacom.net

**TELMEX SATELITAL**

01 800 706 0000

**TELMEX INFINITUM**

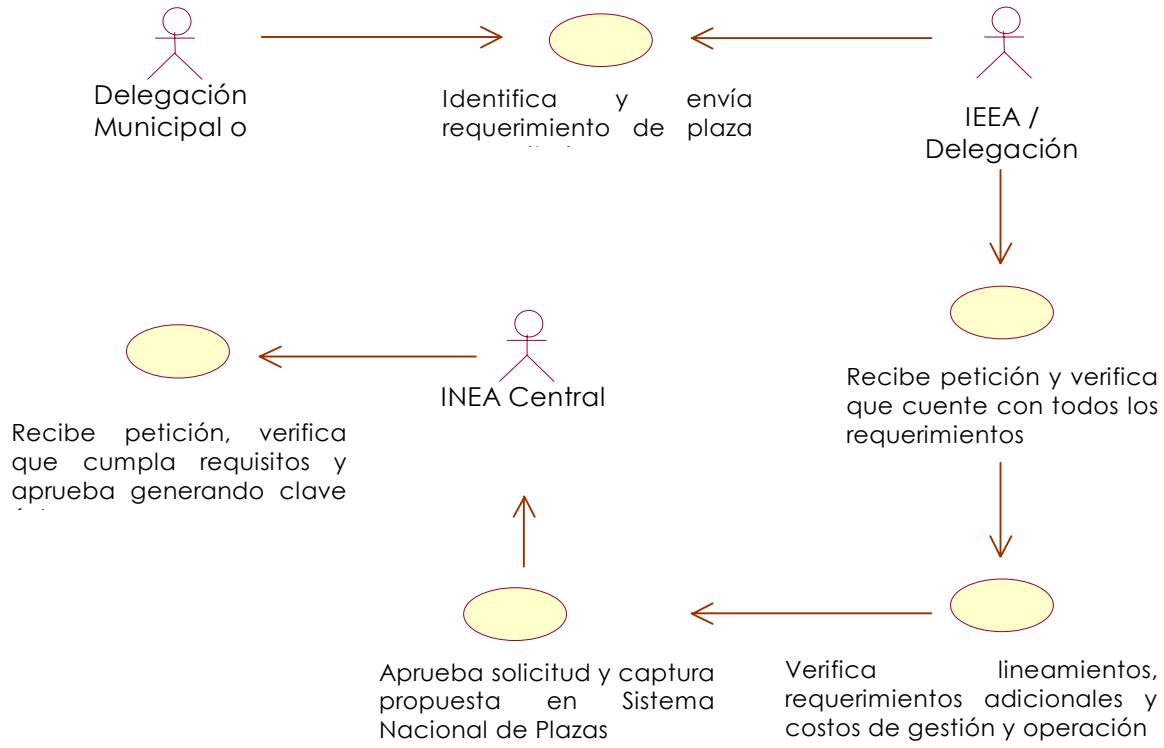
01 800 123 2222
01 800 123 3456

**INEA**

01 800 690 2726

## Caso de Uso: Transferencia de Recursos

### Diagrama General del Proceso




### *Precondiciones*

La Plaza Comunitaria se encuentra registrada en el Sistema Nacional de Plazas con situación "En Operación" o "Suspensión Temporal".

## Breve Descripción

El proceso inicia cuando se recibe la cantidad de Plazas con situación "En Operación" o "Suspensión Temporal" y se determinan costos de operación para pago de figuras, mantenimiento y capacitación.

## Actores

**DAS**: Es el responsable del cálculo de la transferencia de recursos para cada Instituto Estatal.

**DPAEyD**: Es el responsable de autorizar las transferencias de recursos determinadas por la DAS, así como de dar seguimiento al buen ejercicio de los recursos.

**IEEA**: Es el responsable de ejercer adecuadamente los recursos e informar los avances cuando se le requiera.

## Flujos de Eventos

Flujo Básico

La Subdirección de Tecnologías de la Información proporciona el número de Plazas Comunitarias que se encuentran con situación de Operación y Suspensión Temporal.

Centro de Apoyo a Plazas Comunitarias, determina montos de pago por figura, mantenimiento y capacitación, considerando para ello la cantidad de plazas por Instituto Estatal.

Además para el rubro de Mantenimiento, deberán considerarse los vencimientos de garantías y el valor porcentual del equipo.

Mientras que para el rubro de capacitación será necesario considerar el número de figuras a capacitar .

Una vez calculado el monto por Instituto Estatal de forma anual la DAS envía matriz de asignación presupuestal a la Dirección de Planeación para su autorización.

A1

La DPAEyD autoriza asignación, realiza transferencias por Instituto Estatal y da seguimiento de la aplicación del recurso .

Flujos Alternos

A1 Si la DPAEyD determina alguna observación solicita aclaración o modificación a la asignación de recursos.

## *Poscondiciones*

Que el Instituto Estatal cuenta con recursos para el pago de figuras, mantenimiento, capacitación y soporte de las Plazas Comunitarias

Para cualquier duda o cometario, favor de escribir a:

Dirección de Acreditación y Sistemas
Francisco Márquez No. 160 Col. Condesa
3er. piso C.P. 06140

o al correo:

gmercado@inea.gob.mx

teléfono: 5241-2817

**Contacto: Ing. Gabriel Mercado Escobar**