



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

NOMBRE Y CLAVE

Procedimiento para el otorgamiento, evaluación y seguimiento de la capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto
3B13-003-003

AUTORIZACIÓN

Aprobó

Dr. Mauricio Hernández Ávila
Titular de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

Revisó

Dr. Héctor Robles Peiro
Titular de la Unidad de Prestaciones Sociales
Dra. María Magdalena Castro Onofre
Titular de la Coordinación de Bienestar Social

Elaboró

Mtro. Miguel Ángel Vázquez Pérez
Titular de la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico

**COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN
Y COMPETITIVIDAD**

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 30 JUN 2025

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, con pleno respeto a los derechos humanos y la no discriminación, así como prevenir los actos de corrupción"



ÍNDICE

		Página
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	9
	5.1 Generales	9
	5.2 Específicas	11
6	Descripción de actividades	17
7	Diagrama de flujo	32
	Anexos	
	Anexo 1 Minuta de trabajo de capacitación Clave 3B13-009-009	44
	Anexo 2 Constancia Clave 3B13-009-008	50
	Anexo 3 Difusión y promoción de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto Clave 3B13-009-010	53
	Anexo 4 Análisis de deserción Clave 3B13-009-007	56
	Anexo 5 Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto Clave 3B13-009-006	60



1 Base normativa

- Artículos 209 y 210 fracción VI, de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Artículo 81, fracciones I, II, III, IV, V y VI del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006 y sus reformas.
- Numerales 7.1.2; subnumeral 1; 7.1.2.1, subnumeral 1 y 7.1.2.1.5 subnumeral 1, 5, 7 y 8 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, validado y registrado el 30 de diciembre de 2022.

2 Objetivo

Otorgar, evaluar y dar seguimiento a los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto que se ofertan a la población usuaria de las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales, con el propósito de homologar las actividades del personal IMSS involucrado así como de mejorar y eficientizar los procesos de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto, a través del establecimiento de políticas y actividades que deben desempeñar los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y/o Regionales y las Unidades Operativas.

3 Ámbito de aplicación

Este procedimiento será de observancia obligatoria para: Nivel Normativo: Unidad de Prestaciones Sociales, Coordinación de Bienestar Social y División de Capacitación y Adiestramiento Técnico; Nivel OOAD: Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; Departamento de Prestaciones Sociales y Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico; y en Nivel Operativo: Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales en donde se impartan cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto.

4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 aprendizaje: Proceso mediante el cual, una persona adquiere las competencias en prácticas reales de forma estable y persistente, a través de la práctica de la enseñanza, el estudio, la experiencia, la adquisición de conocimientos, el desarrollo de las habilidades, las destrezas y el fortalecimiento de las actitudes y los valores.



4.2 calificación: Valoración numérica proporcionada en las evaluaciones de las personas usuarias que toman cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto, las cuales son consideradas en la ponderación final de la persona usuaria.

4.3 capacitación y adiestramiento técnico mixto: Modelo de estudios que combina la capacitación presencial y en línea, aprovechando las mejores características de ambos procesos formativos, a través de la adquisición de conocimientos obtenidos en línea y una rotación en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales para fortalecer los conocimientos a través de prácticas presenciales, éste se brinda a través de cursos cortos sobre temas específicos, para focalizar los aprendizajes.

4.4 capacitación y adiestramiento técnico presencial: Conjunto de actividades didácticas orientadas al desarrollo humano y a abatir el rezago educativo, así como para brindar o ampliar los conocimientos, o bien, desarrollar y fortalecer las habilidades, destrezas y actitudes de una persona en relación con el desarrollo de una actividad laboral.

4.5 carpeta de evidencias CAT: Aquella integrada por “Documentos” y “Evidencias gráficas” de las acciones realizadas que resultaron de los compromisos adquiridos en los acuerdos comprometidos en las “Minutas de trabajo de capacitación”, la cual, se debe resguardar en la oficina de la persona Titular o Encargada de la Dirección de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales.

4.6 certificado: Documento que acredita la participación de la persona que egresa de un curso o taller avalado por la Secretaría de Educación Pública (SEP) a través del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) y/o Institutos Estatales de Educación para Adultos, o bien las instancias correspondientes que lo avalen.

4.7 CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

4.8 CTPAA: Criterios Técnicos para la Programación Anual de Actividades y Servicios de Prestaciones Sociales Institucionales, documento para la programación anual de actividades y servicios de prestaciones sociales institucionales, que establece las directrices para la planeación, elaboración y autorización del programa, para su posterior registro y seguimiento a través del Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI); el cual, es emitido por la Unidad de Prestaciones Sociales y la Coordinación de Bienestar Social, a través de sus Coordinaciones Técnicas y Divisiones y se encuentra disponible en la página de la Comunidad de Bienestar Social:

<http://comunidades.imss.gob.mx:106/sites/dpes/cps/cops/Normatividad/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsites%2Fdpes%2Fcps%2Fcops%2FNormatividad%2FCriterios%20TC%3%A9cnicos%20para%20la%20Programaci%C3%B3n%20Anual%20de%20Actividades%20%28PAA%29&FolderCTID=0x012000305FA3EDF8ACDF4DB9270DAFDD809E0B&View=%7BB49CD240%2DC056%2D4F3A%2D88B0%2DF60B132E0328%7D>



4.9 curso: Serie de actividades que se otorgan en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales, que tienen un proceso de enseñanza-aprendizaje en materia de: promoción de la salud, capacitación y adiestramiento técnico, desarrollo cultural y cultura física y deporte.

4.10 DCAT: División de Capacitación y Adiestramiento Técnico, es la unidad administrativa adscrita a la Unidad de Prestaciones Sociales y dependiente de la Coordinación de Bienestar Social cuyos procesos clave son la capacitación y el adiestramiento técnico en las modalidades presencial, distancia y mixta.

4.11 destreza: Capacidad de utilizar las herramientas, procedimientos y técnicas de una disciplina especializada en el campo laboral.

4.12 difusión y promoción: Materiales impresos o digitales como trípticos, carteles, volantes, folletos informativos, QR, entre otros, con la finalidad, de dar a conocer las actividades y servicios de Prestaciones Sociales Institucionales e invitar a la población en general a participar en las mismas.

4.13 eficiencia terminal: Medida de proporción en que las personas usuarias logran egresar satisfactoriamente cumpliendo con los requisitos de los cursos y talleres, en comparación con el total de personas inscritas al curso o taller.

4.14 evaluación: Proceso que permite constatar a quién instruye y a quién aprende, el nivel de conocimiento inicial, intermedio y final, sobre el contenido de los cursos o talleres, verificando el nivel de aprendizaje en el que se encuentra la persona usuaria conforme a lo establecido en las “Guías didácticas y Manuales de prácticas”, aportando información suficiente para elaborar informes sobre la aplicación de los planes de enseñanza aprobados, así como la estadística de aprovechamiento y fomento de toda clase de actividades sociales. Lo anterior, se considera parte de las actividades de la persona que instruye.

4.15 evidencias de cumplimiento: “Oficios”, “Notas informativas”, “Gráficos” y/o cualquier otro documento que demuestre la implementación y seguimiento de los compromisos generados en tiempo y forma por las personas responsables designadas en la “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1).

4.16 guías didácticas y manuales de prácticas: Documentos físicos o electrónicos elaborados por las Coordinaciones Técnicas y Divisiones de la Coordinación de Bienestar Social, que contienen la metodología didáctica y los contenidos temáticos requeridos, para la impartición de cursos o talleres, que deberán cumplir con la normatividad vigente en materia de derechos de autor, marcas registradas e imágenes y se encuentran publicados en la página de la Comunidad de Bienestar Social, a través de la siguiente liga electrónica:

<http://comunidades.imss.gob.mx:106/sites/dpes/cps/cops/Normatividad/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsites%2Fdpes%2Fcps%2Fcops%2FNormatividad%2FDCAT%20Divis>



ion%20de%20Capacitacion%20y%20Adiestramiento%20Tecnico&FolderCTID=0x012000305FA3EDF8ACDF4DB9270DAFDD809E0B&View=%7BB49CD240%2DC056%2D4F3A%2D88B0%2DF60B132E0328%7D

4.17 habilidad: Capacidad, disposición y astucia para ejecutar una actividad, una operación o un procedimiento.

4.18 libreta de control de constancias: Documento en donde se registra el nombre completo y número asignado a la persona usuaria, la clave y el nombre del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto que concluyó, tipo de documento que se emite ("Constancia", clave 3B13-009-008 (Anexo 2)), nombre completo de la persona designada por la persona Titular de la Dirección de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales para esta actividad, fecha de emisión y firma por la persona que concluyó y aprobó el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto como evidencia de su entrega-recepción.

4.19 lista de asistencia: Formato impreso que se obtiene del Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI), para llevar el control de la asistencia diaria de las personas usuarias de un grupo, inscritas a un curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto, dicho control, forma parte del informe sobre la aplicación de los planes de enseñanza y elaboración de estadísticas sobre aprovechamiento.

NOTA: Una vez capturada la asistencia de las personas usuarias en la "Lista de asistencia" la información se registrará diariamente en el Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI).

4.20 mesa de ayuda SIPSI: Sección del Área de Apoyo a la Operación de la División de Apoyo Técnico y Mejora de Procesos, que atiende, asesora y apoya en la solución de incidencias al personal operativo en torno a las dudas y operación del Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales.

4.21 OOAD: Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales de conformidad con los artículos 2 fracción IV inciso a), 138 y 139 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.22 opción local: Actividad que no se encuentra en el "Catálogo de Actividades" de los "CTPAA", la cual, podrá ser programada siempre y cuando el OOAD sustente, justifique y le sea autorizada esta excepción por las normativas de la Coordinación de Bienestar Social correspondientes, sin que esto sienta precedente para futuras programaciones.

4.23 Página de la Comunidad de Bienestar Social: Espacio virtual destinado a facilitar la comunicación y compartir información de la Coordinación de Bienestar Social, de eventos, normatividad, seguimiento de metas, entre otros:

<http://comunidades.imss.gob.mx:106/sites/dpes/cps/cops/SitePages/Inicio.aspx>



4.24 PEOSIPSI: Persona designada por quién tiene la Titularidad o Encargo de la Dirección de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales para realizar los registros en el Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales.

4.25 persona encargada de ventanilla: Aquella designada por la persona Titular de la Dirección de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales, para atender y dar informes sobre los cursos, talleres, horarios, requisitos y cuotas de recuperación, en su caso.

4.26 persona instructora: Quién organiza, coordina, dirige, opera y realiza evaluaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con objeto de desarrollar y perfeccionar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de quienes participan, a través de un programa de capacitación, elaborando informes sobre la aplicación de los planes de enseñanza y elaboración de estadísticas sobre el aprovechamiento.

4.27 persona usuaria egresada: Persona a quien se le entrega "Constancia" por haber concluido satisfactoriamente un curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto, con una asistencia mínima del 85% y acreditar sus evaluaciones.

4.28 plan de difusión: Documento elaborado por la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico que se envía durante el primer mes del año a las personas Titulares del Departamento de Prestaciones Sociales para que integren de manera cronológica las acciones de promoción de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto.

4.29 procesos de certificación: Actividad administrativa destinada a la evaluación con carácter voluntario por una empresa, institución oficial, entidad certificadora, centro de evaluación o persona con respecto a las normas o especificaciones técnicas que les resulten de aplicación.

4.30 programa anual de actividades: Programa Anual de Actividades y Servicios de Prestaciones Sociales Institucionales. Abarca la planeación de las actividades que se desarrollarán en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales durante un ejercicio fiscal, el registro en el Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI) y la autorización de las metas.

4.31 programa CONOCER: Servicios de capacitación, alineación y certificación en estándares de competencia validados por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP), a la población docente y usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto que se brindan en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales del Instituto Mexicano del Seguro Social.



4.32 reporte mensual de ocupación efectiva de grupos: Indicador que muestra el grado de cumplimiento de la ocupación de personas usuarias comprometidas en la programación anual de actividades por curso o taller en contraste con la inscripción registrada en el Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI).

4.33 SIPSI: Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales, herramienta informática para el registro, la administración y el seguimiento de los servicios de prestaciones sociales institucionales.

4.34 STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

4.35 taller: Actividad orientada a proporcionar información teórico-práctica, en materia de: promoción de la salud; desarrollo cultural; cultura física y deporte, discapacidad, así como de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto, para alcanzar una meta; no se aplica cuota de recuperación, es dinámico y su duración es menor a un curso.

4.36 TDUOPSI: Persona Titular o Responsable de la Dirección en la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales.

4.37 Titular de Departamento: Persona Titular o Encargada del Departamento de Prestaciones Sociales en los OOAD.

4.38 Titular de la Jefatura de Servicios: Persona Titular o Encargada de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, en los OOAD.

4.39 Titular de Oficina: Persona Titular o Encargada de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico (que depende del Departamento de Prestaciones Sociales).

4.40 UOPSI: Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales, comprende a los Centros de Seguridad Social, Centros de Extensión de Conocimientos de Esquema Modificado, Centros de Bienestar Social, Centros de Seguridad Social Participativos y Centros de Extensión de Conocimientos.

4.41 usuaria(o): Persona que utiliza los servicios de prestaciones sociales institucionales y que de acuerdo con su calidad jurídica pueden ser:

- usuaria(o) derechohabiente: Personas trabajadoras adscritas, pensionadas y/o beneficiarias del Instituto Mexicano de Seguridad Social que reciben las prestaciones otorgadas al amparo de la Ley del Seguro Social.
- usuaria(o) derechohabiente beneficiaria(o): Cónyuge de la persona asegurada o pensionada y a falta de él o ella, la concubina o el concubinario en su caso, así como aquellas personas ascendientes y descendientes de la persona asegurada o pensionada señalados en la Ley.



- usuaria(o) no derechohabiente: Persona que no es derechohabiente o beneficiaria por lo que no cuenta con beneficio de descuentos.

5 Políticas

5.1 Generales

5.1.1 La entrada en vigor del presente documento actualiza y deja sin efecto al “Procedimiento para el otorgamiento, evaluación y seguimiento a la capacitación y adiestramiento técnico presencial”, clave 3140-003-037, validado y registrado el 03 de septiembre de 2020.

5.1.2 El incumplimiento del contenido del presente documento, por las personas servidoras públicas involucradas será causal de las responsabilidades que resulten procedentes conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.

5.1.3 El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, con los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, a través de las pautas de conducta de las personas servidoras públicas del IMSS, cuyos compromisos son: desarrollar ambientes laborales libres de violencia; de respeto a los derechos humanos; de igualdad y a la no discriminación; de integridad y prevención de conflictos de interés en el uso del cargo y en la asignación de recursos públicos; y contra las conductas que pudieran constituir actos de corrupción, aprobado por el Consejo Técnico mediante Acuerdo: ACDO.SA2.HCT.260124/19.P.DA, de fecha 26 de enero de 2024 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de noviembre de 2024.

5.1.4 El personal deberá observar los lineamientos establecidos en el “Manual para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad”, a fin de promover la no discriminación de las personas con discapacidad, el cual se podrá consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://comunidades.imss.gob.mx:106/sites/dpes/cps/cops/Normatividad/SDAPD%20Subjefatura%20de%20División%20de%20Atención%20a%20Personas%20con%20Discapacidad/MTAPD.pdf>

5.1.5 La persona Titular de la Coordinación de Bienestar Social, será la responsable de interpretar para efectos administrativos el presente procedimiento y resolver los casos especiales y los no previstos en el mismo, así como de validar la procedencia de aquellas solicitudes de mejora al presente procedimiento o en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto, que le sean remitidos por la persona Titular de la DCAT, siempre y cuando se encuentren documentados, justificados y/o fundamentados.



5.1.6 La persona Titular de la DCAT deberá analizar aquellas solicitudes de mejora al presente procedimiento en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto que le fueron enviadas por la persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales determinando su procedencia, previa validación de la persona Titular de la Coordinación de Bienestar Social, siempre y cuando se encuentren debidamente documentadas, justificadas y/o fundamentadas.

5.1.7 La Jefatura del Departamento de Prestaciones Sociales y la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, darán seguimiento al Nivel Operativo, sobre las actividades de aprendizaje en materia de capacitación y adiestramiento técnico mixto, de conformidad a lo dispuesto en los documentos normativos autorizados por la Coordinación de Bienestar Social.

5.1.8 La persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales deberá notificar al personal en el ámbito de su competencia, respecto de la actualización del presente procedimiento y de la normatividad vigente en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto; a través de la página de la Comunidad de Bienestar Social y o bien, de otros medios o canales de comunicación que determine, a fin de asegurar su cumplimiento.

5.1.9 La persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, deberá enviar a la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico, cualquier propuesta de mejora al presente procedimiento debidamente documentada, justificada y/o fundamentada.

5.1.10 Será responsabilidad de la persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; del Departamento de Prestaciones Sociales y de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, establecer, evaluar y determinar la factibilidad de generar convenios y/o alianzas con empresas en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto.

5.1.11 Será responsabilidad de la persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; del Departamento de Prestaciones Sociales y de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, así como de la Dirección de las UOPSI atender las solicitudes de información de la DCAT, por el medio que ésta determine.

5.1.12 Será responsabilidad de la persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; del Departamento de Prestaciones Sociales, de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, así como de la Dirección de las UOPSI atender los nuevos proyectos y programas en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto, que para tal efecto determine la Coordinación de Bienestar Social a través de la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico.



5.1.13 Será responsabilidad de la persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; del Departamento de Prestaciones Sociales, de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, así como de la persona TDUOPSI, mantener la programación comprometida en la planeación anual de metas; no obstante, de ser necesario para el OOAD realizar alguna modificación de baja, el Departamento de Prestaciones Sociales deberá solicitar mediante correo electrónico a la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico, la baja de grupos previamente justificados adjuntando la propuesta de grupos que sustituirán a la propuesta de baja.

5.1.14 Será responsabilidad del Departamento de Prestaciones Sociales, de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, así como de la persona TDUOPSI, promover entre el personal operativo y la población usuaria la certificación en estándares de competencia CONOCER, colaborando con la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico en los procesos de certificación que para tal efecto determine la Coordinación de Bienestar Social.

5.1.15 Los anexos que conforman el presente procedimiento podrán ser solicitados mediante correo electrónico a la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico para su uso, descarga o edición según corresponda.

5.1.16 Será responsabilidad de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, así como de la persona TDUOPSI, supervisar que la “Constancia de habilidades laborales” regulada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sea requisitada de acuerdo con los formatos vigentes de la dependencia, los cuales podrán consultarse y descargarse con sus respectivos instructivos de llenado a través de la siguiente liga electrónica: <https://dc3-stps.com/>

5.2 Específicas

Programación anual de actividades y difusión de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto en las UOPSI

5.2.1 De la persona TDUOPSI

5.2.1.1 Informará a la DCAT; a través, de la persona Titular de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, mediante “Correo electrónico de actividades”, los cursos o talleres que brinde a la población usuaria en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto en la opción local solicitados por la población de la circunscripción territorial, a efecto de que las personas instructoras que lo imparten participen en la elaboración del instrumento didáctico.

5.2.1.2 Dará seguimiento a las actividades relativas al “Programa CONOCER” de conformidad a los lineamientos que la Coordinación de Bienestar Social determine través de la DCAT.



5.2.1.3 Designará a las personas instructoras que impartirán los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto conforme a los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes frente al grupo y dará a conocer las “Guías didácticas y manuales de prácticas”, en el medio que éste determine, para su cumplimiento.

5.2.2 De la persona Titular de la de la Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico

5.2.2.1 Entregará de manera oportuna a la persona TDUOPSI el formato de “Difusión y promoción de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-010 (Anexo 3), para que elabore el “Plan de difusión” propuesto por la DCAT, sin ser una limitante para la promoción en la UOPSI.

Otorgamiento de la capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto en las UOPSI

5.2.3 De la persona TDUOPSI

5.2.3.1 A través de la persona Titular de Oficina gestionará previa autorización de la DCAT ante Mesa de ayuda SIPSI, cualquier cambio, baja o modificación de grupos y personas usuarias; así como, las solicitudes de baja y alta de personas instructoras en el SIPSI, informando en todo momento a la persona Titular del Departamento de Prestaciones Sociales.

5.2.3.2 Avalará la elaboración o realizará la gestión de elaboración ante las instancias correspondientes del documento que acredite la conclusión del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto de la persona usuaria conforme a lo siguiente:

- Se elaborará la “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2) cuando la persona usuaria egrese satisfactoriamente de algún curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial con validez por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Se gestionará la elaboración de la “Constancia de habilidades laborales”, cuando las personas usuarias egresen de los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial, con validez oficial de la STPS.

NOTA: Una vez obtenida la “Constancia de habilidades laborales” la persona TDUOPSI entregará a la usuaria(o).

- Se gestionará la elaboración del “Certificado”, cuando las personas usuarias hayan acreditado su participación en procesos de certificación avalados por la Secretaría de Educación Pública (SEP) a través del Instituto Nacional para la



Educación de los Adultos (INEA) y/o Institutos Estatales de Educación para Adultos, o bien las instancias correspondientes que lo avalen.

5.2.3.3 Designará a la persona o Área que coordinará la ceremonia de entrega de los documentos que acrediten la conclusión del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto de las personas usuarias.

5.2.3.4 A través de la persona instructora, implementará los cursos o talleres en capacitación mixta, que para tal efecto autorice la Coordinación de Bienestar Social a través de la DCAT.

5.2.4 De la persona TDUOPSI y Titular de Departamento

5.2.4.1 Serán responsables de tomar las decisiones pertinentes para dar cumplimiento al “Reglamento interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales institucionales”, pudiendo considerar la baja o permanencia de la persona usuaria en el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto que corresponda.

NOTA: El “Reglamento interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales institucionales”, es el Apéndice C, de la “Norma para el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales, de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural y capacitación y adiestramiento técnico”, clave 3000-001-025.

5.2.5 Titular de Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico

5.2.5.1 A través de la persona Titular de Departamento, solicitará en su caso, baja de grupo a la persona Titular de la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico debidamente justificado con la propuesta de metas que sustituirán la baja para mantener la meta proyectada por el OOAD en el año en curso.

5.2.6 De la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social

5.2.6.1 Será responsable de la elaboración de la “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2) y/o de realizar las gestiones correspondientes para la obtención del “Certificado” o “Constancia de habilidades laborales”, ante las instancias correspondientes, validando la información de la persona usuaria y los resultados de la calificación y asistencia con la persona instructora.

5.2.6.2 Adicionalmente a los documentos que se indican en el “Procedimiento para la inscripción a cursos y talleres de Prestaciones Sociales Institucionales”, clave 3130-003-044, deberá integrar al “Expediente de la persona usuaria” los siguientes:

- “Evaluación inicial”, “Evaluación parcial”, “Evaluación final” o “Evaluación” de acuerdo con las “Guías didácticas y Manuales de prácticas”.



- Copia de “Constancia”, clave 3B13-009-008, (Anexo 2).
- “Análisis de deserción”, clave 3B13-009-007 (Anexo 4), en su caso.
- “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5).

5.2.7 De las personas instructoras

5.2.7.1 Darán cumplimiento al “Programa anual de actividades” de la UOPSI, así como a las “Guías didácticas y manuales de prácticas” correspondientes a su especialidad, en la impartición de los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto.

Seguimiento de la capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto

5.2.8 De la persona Titular de la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico

5.2.8.1 Brindará seguimiento trimestral a las UOPSI sobre los indicadores: <Eficiencia terminal de los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico>, <Ocupación efectiva de grupos> y a las directrices que la Coordinación de Bienestar Social establezca y difunda, proporcionando asesoría al personal del OOAD y Operativo en las UOPSI.

5.2.9 De la persona TDUOPSI

5.2.9.1 A través de la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social, resguardará la “Carpeta de evidencias CAT”, con los siguientes documentos:

- “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1);

NOTA: La “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1), se deberá resguardar de forma cronológica por mes a fin de asegurar que las personas responsables den cumplimiento a los compromisos en tiempo y forma.

- “Acciones de mejora” y
- “Evidencias de cumplimiento”.

5.2.9.2 A través de la PEOSIPSI o a quien designe, verificará el registro de las calificaciones iniciales y finales de los cursos y talleres en el SIPSI, una vez que la persona instructora haya hecho entrega de la “Lista de asistencia” y calificaciones correspondientes.

5.2.10 De la persona Titular de la Jefatura de Servicios

5.2.10.1 A través de la persona Titular de Departamento:



- Mantendrá comunicación constante con la persona TDUOPSI con el propósito de considerar las sugerencias en relación con el presente procedimiento, previamente justificadas.
- Llevará a cabo, de forma mensual con la persona TDUOPSI reuniones de evaluación del “Programa anual de actividades” para establecer acciones de mejora y asegurar el cumplimiento de las metas, los indicadores, el incremento del nivel de satisfacción de las personas usuarias y la productividad de las UOPSI.
- Revisará y evaluará en el ámbito de su competencia, la viabilidad de las solicitudes de mejora que realice la persona TDUOPSI en relación con el presente procedimiento y/o de la funcionalidad del SIPSI, de acuerdo a la fundamentación y al análisis que la persona TDUOPSI haya realizado y que atiendan el cumplimiento de las metas e indicadores establecidos en materia de la capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto.

5.2.11 De la persona Titular del Departamento de Prestaciones Sociales

5.2.11.1 A través de la persona Titular de Oficina, asegurará que la persona TDUOPSI implemente las acciones de mejora derivadas de los compromisos en las reuniones de evaluación, para el seguimiento y cumplimiento de metas.

5.2.11.2 A través de la persona Titular de Oficina dará seguimiento trimestral a la retroalimentación y observaciones notificadas por la DCAT, solicitando a la normativa en su caso aclaración o asesoría para atender lo solicitado y dar alcance a las metas comprometidas y al cumplimiento de indicadores que para tal efecto determine la Coordinación de Bienestar Social.

5.2.12 De la persona Titular de Departamento, Titular de Oficina y TDUOPSI

5.2.12.1 Será su responsabilidad mantener el cumplimiento de las observaciones detectadas para el cumplimiento del programa anual de actividades en las UOPSI, así como el cumplimiento de los indicadores.

El presente procedimiento tiene como documentos de referencia los siguientes:

- Acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2013.
- Manual de Organización de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-002 validado y registrado el 29 de noviembre de 2023.



- Manual de Organización de los Centros de Seguridad Social, clave 3000-002-005 validado y registrado el 09 de noviembre de 2021.
- Norma para el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales, de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural y capacitación y adiestramiento técnico, clave 3000-001-025 validada y registrada el 08 de agosto de 2024.
- Procedimiento para la inscripción a cursos, talleres y eventos de Prestaciones Sociales Institucionales, clave 3B12-003-002 validado y registrado el 04 de abril de 2025.
- Procedimiento para la planeación, ejecución y seguimiento del programa anual de actividades de Prestaciones Sociales Institucionales, clave 3B12-003-001 validado y registrado el 07 de abril de 2025.



Responsable	Descripción de actividades
6 Descripción de actividades	
	Etapas I
	Programación y difusión de los cursos y talleres
TDUOPSI	1. Elabora el “Programa anual de actividades”, conforme a las actividades 1 a 22 del “Procedimiento para la planeación, ejecución y seguimiento del programa anual de actividades de Prestaciones Sociales Institucionales”, clave 3B12-003-001. 2. Informa a la DCAT a través, de la persona Titular de Oficina mediante “Correo electrónico de actividades” los cursos o talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto solicitados por la población de su circunscripción territorial (Opción local). 3. Difunde al personal de la UOPSI el “Programa anual de actividades”. 4. Recibe de la persona Titular de Oficina el formato de “Difusión y promoción de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-010 (Anexo 3) y elabora con base en éste el “Plan de difusión” de los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto. 5. Entrega “Plan de difusión” a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social y le instruye personalmente, que promueva y difunda los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto, mediante el “Plan de difusión” con base en el “Programa anual de actividades” de la UOPSI. 6. Da seguimiento al “Plan de difusión” de manera mensual y lo integra y archiva junto con el formato de “Difusión y promoción de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-010 (Anexo 3), en la “Carpeta de evidencias CAT”.



Responsable	Descripción de actividades
Trabajadora Social	7. Difunde los cursos y talleres que otorga la UOPSI, a través de “Materiales de difusión y promoción” impresos o digitales en los canales que se determinen, de conformidad con las estrategias implementadas por la persona Titular de Oficina y TDUOPSI considerando su techo presupuestal. 8. Comparte a la persona encargada de ventanilla los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto que se ofertan en la UOPSI.
Persona encargada de ventanilla	9. Recibe, anota y resguarda “Información” relativa a los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto que se ofertan en la UOPSI. 10. Recibe a la persona interesada, resuelve dudas sobre el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto de su interés y verifica con la PEOSIPSI la disponibilidad del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto. Existe disponibilidad Continúa en la actividad 15. No existe disponibilidad 11. Informa a la persona interesada que no existe disponibilidad de cupo en el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto de su interés y le envía con la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social para que le muestre otras opciones.
Trabajadora Social	12. Recibe a la persona interesada y le muestra otros cursos o talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto e identifica si desea inscribirse en alguno de ellos. No desea inscribirse Continúa en la actividad 13.



Responsable	Descripción de actividades
Trabajadora Social	No desea inscribirse 13. Despide a la persona interesada y le invita a mantenerse al tanto respecto de la programación del siguiente mes y concluye el procedimiento. Sí desea inscribirse 14. Envía a la persona interesada con la PEOSIPSI para que realice su inscripción. 15. Recibe a la persona interesada, la inscribe en el SIPSI de conformidad con el “Procedimiento para la inscripción a cursos, talleres y eventos de Prestaciones Sociales Institucionales”, clave 3B12-003-002 solicitándole se presente de manera puntual al curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto al que se inscribió y le despide. 16. Imprime desde el SIPSI, la “Lista de asistencia” por grupo y la entrega personalmente a la persona instructora para que lleve a cabo el control diario de asistencias en cada clase que imparta. NOTA: La impresión de la “Lista de asistencia” se realiza de conformidad con el “Manual de uso del Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI)”, clave 3B12-022-004 disponible en la siguiente liga electrónica: http://comunidades.imss.gob.mx:106/sites/dpes/cps/cops/Normatividad/SIPSI%20Sistema%20de%20Informaci%C3%B3n%20de%20Prestaciones%20Sociales%20Institucionales/MANUAL%20SIPSI%20Agosto2024.pdf Etapas II Otorgamiento de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto
PEOSIPSI	
Persona instructora	17. Recibe antes de iniciar el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto la “Lista de asistencia” con el nombre de las personas inscritas. 18. Recibe a las personas inscritas, les solicita sus datos de contacto (número telefónico y/o correo electrónico), como medio de comunicación para la



Responsable	Descripción de actividades
Persona instructora	aclaración de dudas de lo visto en clase, el envío de tareas, trabajos o formatos de llenado y registra la asistencia de las personas usuarias presentes en la “Lista de asistencia”. NOTA 1: La persona instructora deberá atender las indicaciones en materia de capacitación y adiestramiento técnico mixto que para tal efecto autorice la Coordinación de Bienestar Social, a través de la DCAT de conformidad con la política 5.2.3.4. NOTA 2: Los datos personales que sean recabados de las personas usuarias están sujetos a un aviso de privacidad y protección de datos personales en posesión de sujetos obligados conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados.
PEOSIPSI	19. Realiza “Evaluación inicial” de conformidad con lo dispuesto en las “Guías didácticas y manuales de prácticas” vigentes, imparte el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto y aplica las “Evaluaciones parciales” que estime necesarias. 20. Entrega la “Lista de asistencia” diariamente a la PEOSIPSI. 21. Recibe la “Lista de asistencia” y registra diariamente las asistencias de las personas usuarias a través del <Módulo de inscripciones> del SIPSI. 22. Identifica durante la duración del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto a las personas usuarias que hayan acumulado 5 faltas y notifica personalmente a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social.
Trabajadora Social	23. Contacta a las personas usuarias que hayan acumulado 5 faltas, por el medio de contacto que indicaron en su inscripción y pregunta si desean continuar en el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto. NOTA: Esta acción se toma como medida preventiva, antes de que la persona usuaria acumule cinco faltas.



Responsable	Descripción de actividades
Trabajadora Social	No desean continuar 24. Registra motivo en el formato “Análisis de deserción”, clave 3B13-009-007 (Anexo 4), notifica a la TDUOPSI mediante “Correo electrónico de abandono”, el motivo de la deserción de la persona usuaria del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto e integra el formato “Análisis de deserción”, clave 3B13-009-007 (Anexo 4), en el “Expediente de la persona usuaria” conforme a la política 5.2.6.2. Continúa en la actividad 61. Desean continuar 25. Informa verbalmente a la persona instructora que la persona usuaria se reincorporará a las actividades y notifica a la TDUOPSI mediante “Correo electrónico de justificación” los motivos de las faltas y el deseo de continuar con el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto.
Persona instructora	26. Recibe información de la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social e imparte el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto en apego a las “Guías didácticas y manuales de prácticas”, según corresponda, hasta su conclusión. 27. Determina si existe inconsistencia o incumplimiento (por ejemplo: Agresión física, Agresión verbal, Actos de discriminación, entre otros) de las personas usuarias al “Reglamento interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales institucionales”. NOTA: El “Reglamento interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales institucionales”, es el Apéndice C, de la “Norma para el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales, de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural y capacitación y adiestramiento técnico”, clave 3000-001-025.



Responsable	Descripción de actividades
Persona instructora	No existe inconsistencia o incumplimiento 28. Notifica verbalmente a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social que no existe inconsistencia o incumplimiento de las personas usuarias al “Reglamento interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales institucionales”. Continúa en la actividad 39. Existe inconsistencia o incumplimiento 29. Notifica a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social mediante “Correo electrónico de anomalía”, el motivo de la inconsistencia o incumplimiento cometido por la persona usuaria.
Trabajadora Social	30. Recibe “Correo electrónico de anomalía” y reporta mediante “Correo electrónico de informe” a la persona TDUOPSI.
TDUOPSI	31. Recibe “Correo electrónico de informe”, evalúa los casos de inconsistencia o incumplimiento de las personas usuarias al “Reglamento interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales institucionales” y determina su permanencia o baja, conforme a la política 5.2.4.1 No causa baja Continúa en la actividad 38. Sí causa baja 32. Redacta “Correo electrónico de solicitud” dirigido a la persona Titular de Departamento solicitando su visto bueno para realizar la baja de los casos de la o las personas usuarias que hayan incumplido el “Reglamento interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales institucionales”, de acuerdo con el “Correo electrónico de informe” que recibió de la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social.



Responsable	Descripción de actividades
TDUOPSI	33. Recibe “Correo electrónico de respuesta” con el visto bueno de baja de la o las personas usuarias. 34. Solicita vía “Correo electrónico de solicitud de baja” a Mesa de ayuda SIPSI, para que realice la baja de la o las personas usuarias por los motivos que notificó la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social. 35. Recibe “Correo electrónico de baja” de Mesa de ayuda SIPSI sobre la baja de la o las personas usuarias en el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto y notifica a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social, por “Correo electrónico de aviso”.
Trabajadora Social	36. Recibe “Correo electrónico de aviso” y notifica personalmente a la persona instructora respecto de la baja de la persona usuaria al curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto. 37. Informa mediante “Correo electrónico de baja” a la persona usuaria la baja del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto. Continúa en la actividad 61. No causa baja
Persona instructora	38. Notifica personalmente a la persona instructora, la permanencia de la persona usuaria en el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto. 39. Entrega a las personas usuarias los siguientes documentos para su llenado: “Evaluación final” y “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto” Clave 3B13-009-006 (Anexo 5) y solicita su devolución una vez hayan concluido el llenado. NOTA: El formato de “Evaluación final” se encuentra en las



Responsable	Descripción de actividades
Persona instructora	“Guías didácticas y manuales de prácticas” de cada curso o taller. 40. Recibe la “Evaluación final” y la “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5) de cada persona usuaria. 41. Califica “Evaluación final” de cada persona usuaria, registra las calificaciones (iniciales, parciales y finales) en dos tantos de la “Relación de las personas usuarias” e identifica si la persona usuaria egresada acreditó el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto. NOTA 1: En las “Guías didácticas y Manuales de prácticas” se definen criterios que determinan cuando la persona usuaria egresada cubre las habilidades, conocimientos y destrezas del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial, para estar en condiciones de aplicarlo dentro del contexto laboral. NOTA 2: Será requisito para la acreditación del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial que la persona usuaria egresada haya cubierto el 85% de las asistencias. NOTA 3: La “Relación de las personas usuarias” es un formato de estructura libre que contiene datos generales de las personas inscritas y que sirve de control para las personas instructoras. Sí acreditó el curso o taller Continúa en la actividad 43. No acreditó el curso o taller 42. Comunica a la persona usuaria que no aprobó el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto y le invita a volver a registrarse o a cursar uno nuevo, recordándole la importancia de acreditarlo y el valor que suma a su vida personal. Continúa en la actividad 61.



Responsable	Descripción de actividades
Persona instructora	Sí acreditó el curso o taller 43. Entrega un tanto de la “Relación de las personas usuarias” con las calificaciones (iniciales, parciales y finales) a la PEOSIPSI para su registro en el SIPSI. 44. Integra “Evaluación inicial”, “Evaluación parcial”, “Evaluación final”, el formato de “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5) y el tanto restante de la “Relación de las personas usuarias” y los entrega a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social.
Trabajadora Social	45. Recibe Evaluación inicial”, “Evaluación parcial”, “Evaluación final”, el formato de “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5) y “Relación de las personas usuarias”. 46. Elabora “Informe de satisfacción de la población usuaria”, con base en los resultados de cada “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5) y lo envía a la persona TDUOPSI. NOTA: El “Informe de satisfacción de la población usuaria” es un archivo de formato libre en Word o Excel en el que se plasman los resultados de la “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5). 47. Identifica que en la “Relación de las personas usuarias” se encuentren registradas las calificaciones y el número de personas usuarias que concluyeron el curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto. No se encuentran registradas Continúa en la actividad 48.



Responsable	Descripción de actividades
Trabajadora Social	No se encuentran registradas
Persona instructora	48. Devuelve “Evaluación inicial”, “Evaluación parcial”, “Evaluación final”, el formato “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5) y la “Relación de las personas usuarias” a la persona instructora para que realice las inserciones correspondientes.
Trabajadora Social	49. Recibe “Evaluación inicial”, “Evaluación parcial”, “Evaluación final”, el formato “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5) y la “Relación de las personas usuarias”, realiza las inserciones que hayan hecho falta y devuelve a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social.
	50. Recibe “Evaluación inicial”, “Evaluación parcial”, “Evaluación final”, el formato “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5) y la “Relación de las personas usuarias”. Continúa en la actividad 47.
	Sí se encuentran registradas
	51. Integra la “Evaluación inicial”, la “Evaluación parcial”, la “Evaluación final” y la “Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto”, clave 3B13-009-006 (Anexo 5), al “Expediente de la persona usuaria” conforme a la política 5.2.6.2. e identifica si el documento que acredita la conclusión del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial lo emite la UOPSI. No lo emite la UOPSI Continúa en la actividad 52.



Responsable	Descripción de actividades
Trabajadora Social	No lo emite la UOPSI
	52. Gestiona ante la STPS del Estado o con quienes se identifican como Enlaces de la Secretaría de Educación Pública (SEP), la “Constancia de habilidades laborales” y/o “Certificado” que otorga la Secretaría de Educación Pública de la Entidad.
	53. Recibe de la STPS del Estado o de quienes se identifican como Enlaces de la Secretaría de Educación Pública (SEP), la “Constancia de habilidades laborales” y/o “Certificado” y los entrega a la persona TDUOPSI.
TDUOPSI	54. Recibe la “Constancia de habilidades laborales” y/o “Certificado” y los entrega a las personas usuarias egresadas en conjunto con quienes se identifican como Enlaces de la Secretaría de Educación Pública (SEP) o en su caso con la STPS.
	Continúa en la actividad 61.
	Sí lo emite la UOPSI
Trabajadora Social	55. Elabora la “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2) de cada persona usuaria, registra datos de identificación en la “Libreta de control de constancias”, y entrega la “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2) a la persona TDUOPSI para su firma.
TDUOPSI	56. Recibe original de la “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2), firma y obtiene fotocopia.
	57. Entrega “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2), a cada persona usuaria, durante ceremonia de reconocimientos y la fotocopia de la misma a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social.
Trabajadora Social	58. Recibe fotocopia de la “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2) y solicita a la persona usuaria egresada firme en el campo correspondiente de la “Libreta de control de constancias”, como



Responsable	Descripción de actividades
Trabajadora Social	evidencia de la entrega-recepción durante la ceremonia. 59. Resguarda la “Libreta de control de constancias” y archiva cronológicamente la “Relación de las personas usuarias” en la “Carpeta de evidencias CAT”. 60. Integra copia de la “Constancia”, clave 3B13-009-008 (Anexo 2) y archiva cronológicamente en el “Expediente de la persona usuaria” conforme a la política 5.2.6.2. Etapas III Seguimiento y evaluación de capacitación y adiestramiento técnico 61. Elabora el “Reporte de eficiencia terminal” de los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto, así como el “Informe mensual de deserción” de las personas usuarias que no hayan concluido los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto considerando para su elaboración los datos de la “Libreta de control de constancias”, la información recabada del SIPSI, el “Análisis de deserción”, clave 3B13-009-007 (Anexo 4), y envía a la persona TDUOPSI mediante “Correo electrónico de informe” de forma mensual. NOTA: El “Reporte de eficiencia terminal” y el “Informe mensual de deserción” serán elaborados en archivo de estructura o formato libre.
Titular de Oficina	62. Descarga mensualmente del SIPSI los “Reportes de distribución” y el “Reporte de programación” y con base en ellos elabora el “Reporte mensual de ocupación efectiva de grupos”, a partir del análisis de resultados entre las personas usuarias inscritas y las programadas por grupo, y envía mediante “Correo electrónico de informe” a la persona TDUOPSI en la tercera semana de cada mes. NOTA: El “Reporte mensual de ocupación efectiva de grupos” se elabora en archivo de estructura o formato libre.



Responsable	Descripción de actividades
TDUOPSI	63. Recibe “Informe de satisfacción de la población usuaria”, “Reporte de eficiencia terminal”, “Informe mensual de deserción”, y “Reporte mensual de ocupación efectiva de grupos”. 64. Convoca a reunión mensual a la persona instructora y al personal administrativo que determine para analizar los resultados de los cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto y los alcances de los siguientes documentos: • “Informe de satisfacción de la población usuaria”. • “Reporte de eficiencia terminal” • “Informe mensual de deserción” • “Reporte mensual de ocupación efectiva de grupos”; NOTA 1: La persona Titular de Oficina será la encargada de enviar el “Reporte mensual de ocupación efectiva de grupos” así como el “Reporte de eficiencia terminal”; mientras que la persona con categoría de Trabajadora Social presentará el “Informe mensual de deserción”; así como el “Informe de satisfacción de la población usuaria”. NOTA 2: Por <Personal administrativo> se aludirá a la persona con categoría de Auxiliar Administrativo, Secretaria, entre otros. NOTA 3: La información contenida en el “Reporte mensual de ocupación efectiva de grupos”, “Reporte de eficiencia terminal”, “Informe mensual de deserción” e “Informe de satisfacción de la población usuaria” cambia cada mes en atención a la recepción de nueva información del SIPSI. 65. Establece acuerdos y compromisos en conjunto con la persona instructora y personal administrativo; para alcanzar las metas e indicadores comprometidos. 66. Evalúan la factibilidad de cerrar acuerdos de colaboración con otras instancias y lo señalan así en los acuerdos y compromisos con la persona TDUOPSI. 67. Instruye a la persona con categoría o puesto de Trabajadora Social para que elabore la “Minuta de
Titular de Departamento y Titular de Oficina	
TDUOPSI	



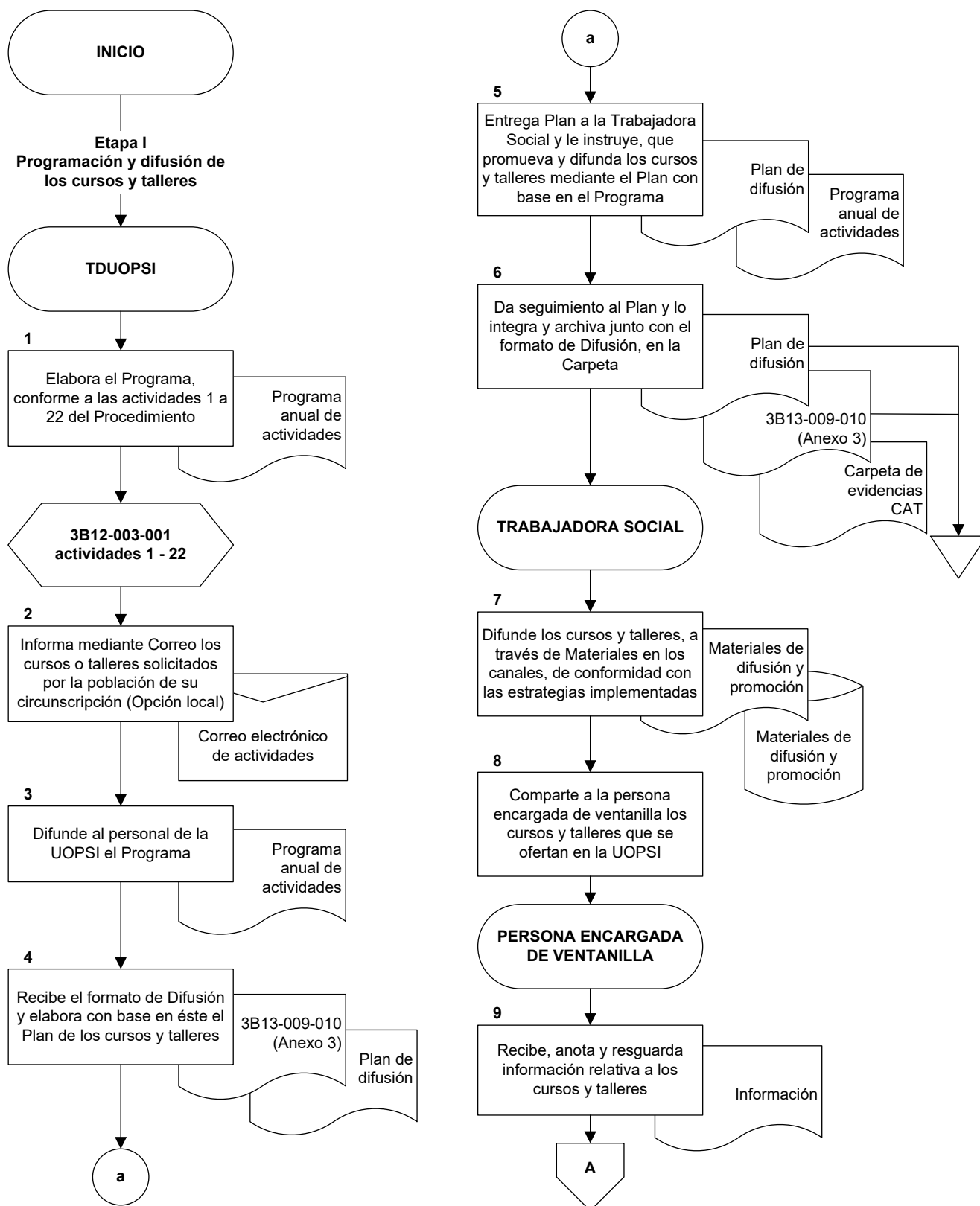
Responsable	Descripción de actividades
TDUOPSI	trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1), dé seguimiento a los acuerdos y compromisos y recabe las “Evidencias de cumplimiento” de las personas responsables en la “Carpeta de evidencias CAT”.
Trabajadora Social	68. Elabora la “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1), solicita a las personas que asistieron a la reunión firma autógrafa y valida fechas de cumplimiento. 69. Solicita a las personas que asistieron de conformidad con la “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1), le envíen en los tiempos convenidos en medio electrónico y papel las “Evidencias de cumplimiento” de los acuerdos y compromisos. NOTA: Cualquier archivo electrónico deberá ser remitido mediante correo electrónico. 70. Recibe “Evidencias de cumplimiento”, las archiva, junto con cada uno de los formatos de “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1) en la “Carpeta de evidencias CAT” o en la “Carpeta de evidencias CAT” electrónica según corresponda y resguarda en la oficina de la persona TDUOPSI.
Titular de Departamento y Titular de Oficina	71. Convocan a reunión mensual a la persona TDUOPSI, solicitan el “Programa anual de actividades” y la “Carpeta de evidencias CAT” y las reciben.
Titular de Departamento, Titular de Oficina y TDUOPSI	72. Evalúan y determinan si se cumplió el “Programa anual de actividades” con base en la “Carpeta de evidencias CAT”, elaboran “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1) y las “Acciones de mejora” a nivel OOAD, en las que establecen las actividades relevantes que requieren supervisión para cumplimiento conforme a la política 5.2.12.1. No se cumplió Continúa en la actividad 73.

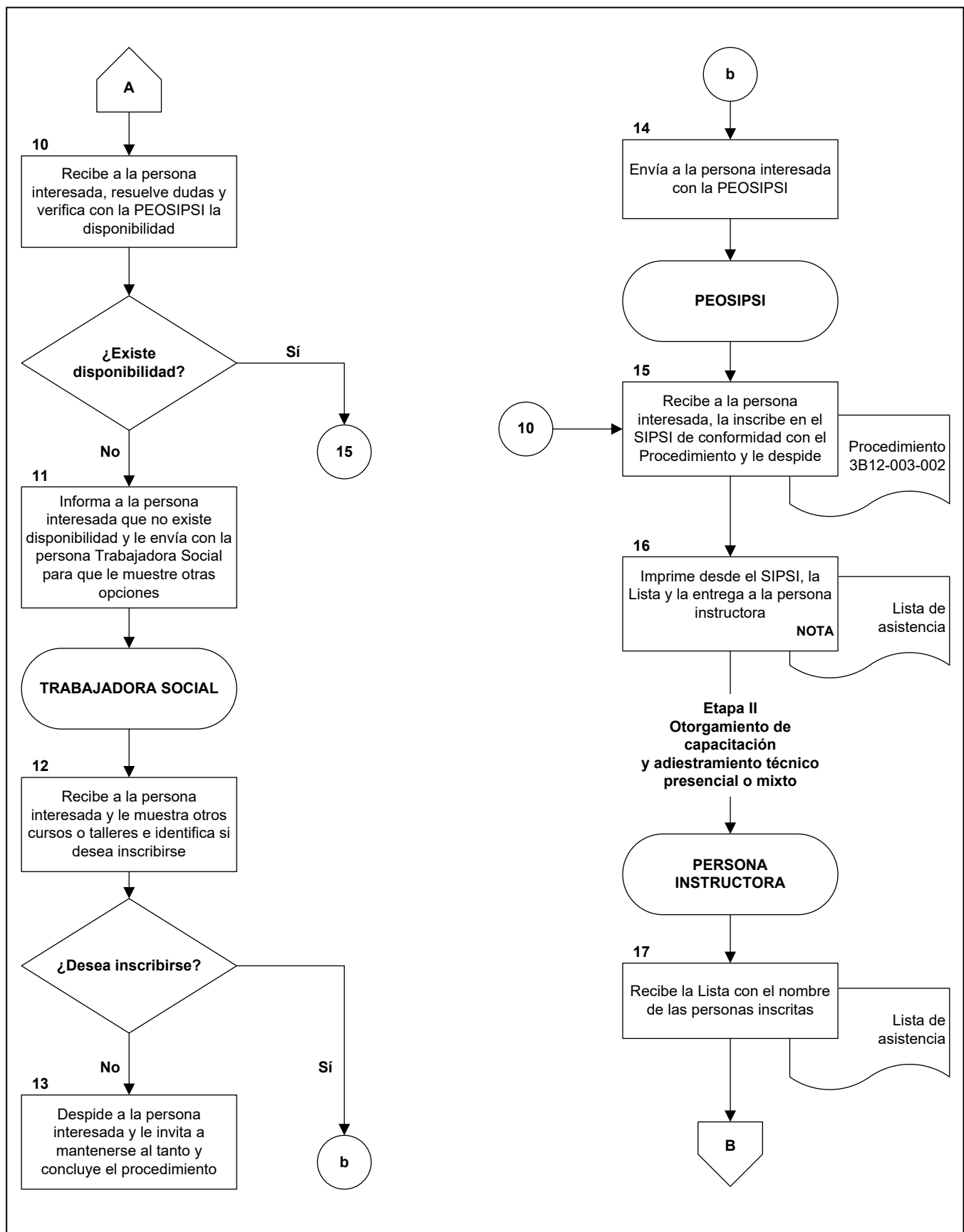


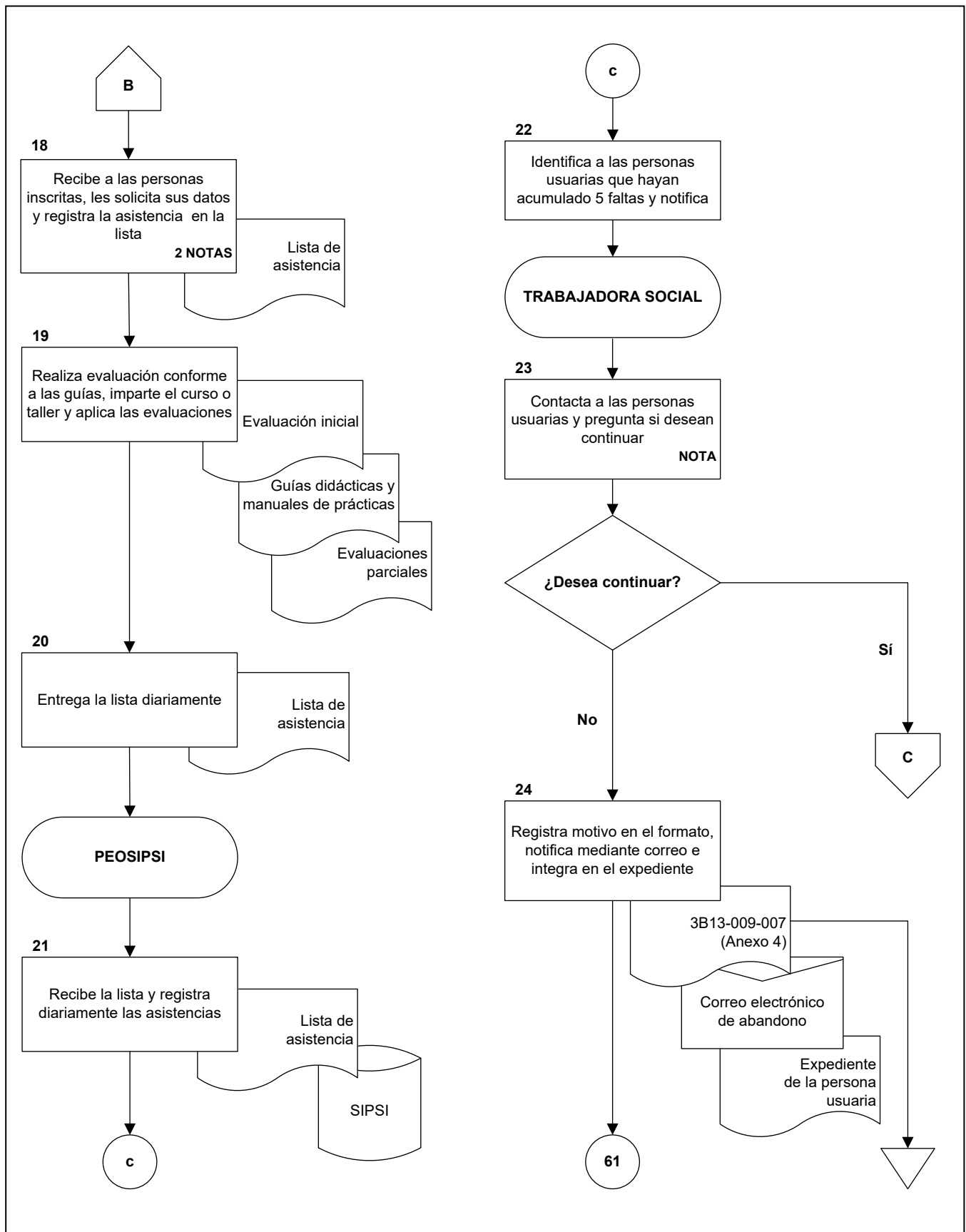
Responsable	Descripción de actividades
Titular de Departamento, Titular de Oficina y TDUOPSI	No se cumplió 73. Determinan las acciones que den cumplimiento a las metas y a los indicadores y elaboran las “Acciones de mejora”. Continúa en la actividad 71. Sí se cumplió 74. Instruye a la persona TDUOPSI para que siga cumpliendo con el “Programa anual de actividades”. 75. Integra en la “Carpeta de evidencias CAT” las “Acciones de mejora” a nivel OOAD, en las que establecen las actividades de mejora relevantes, la “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1) y archiva de forma permanente. Fin del procedimiento
Titular de Oficina	
TDUOPSI	

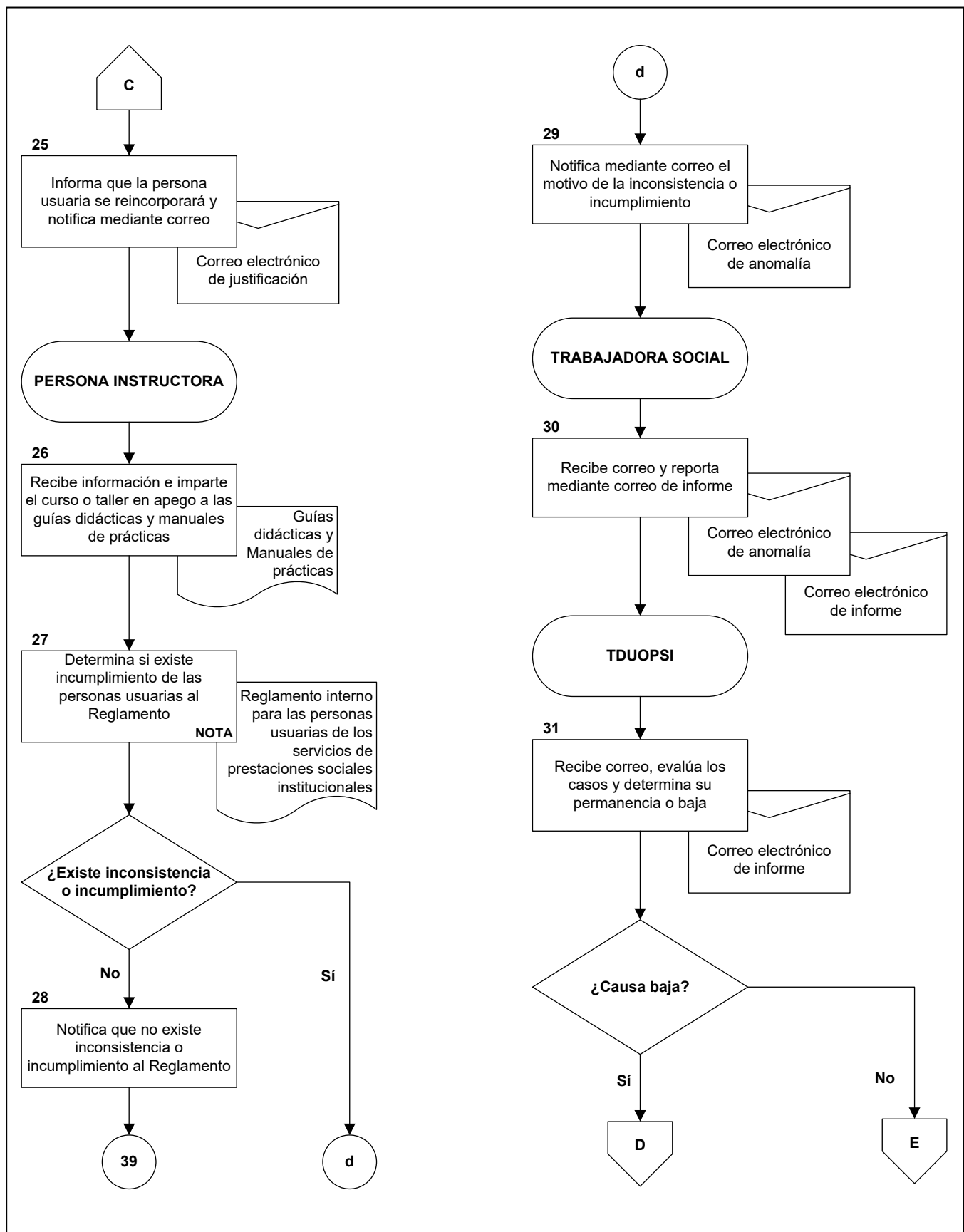


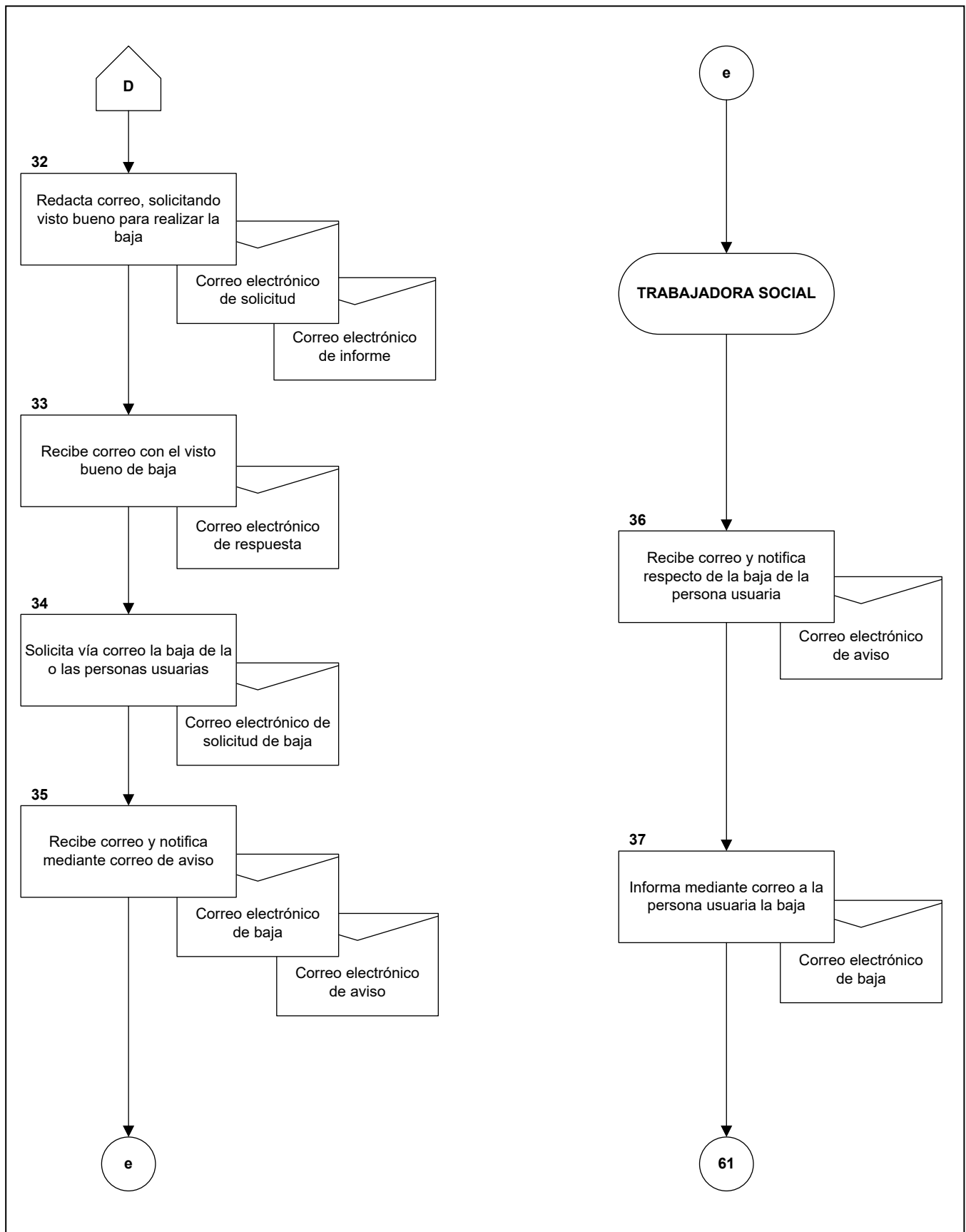
7 Diagrama de flujo

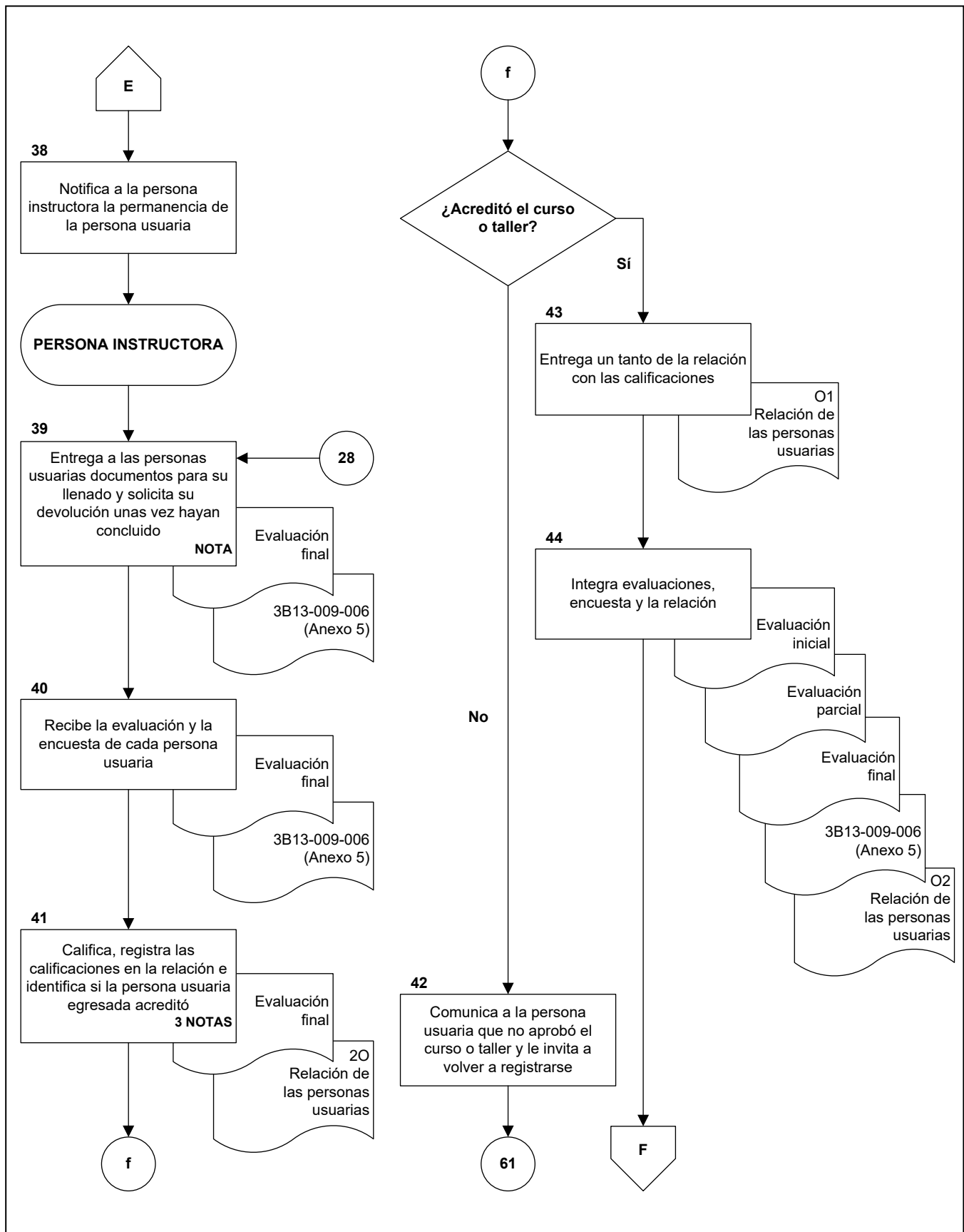


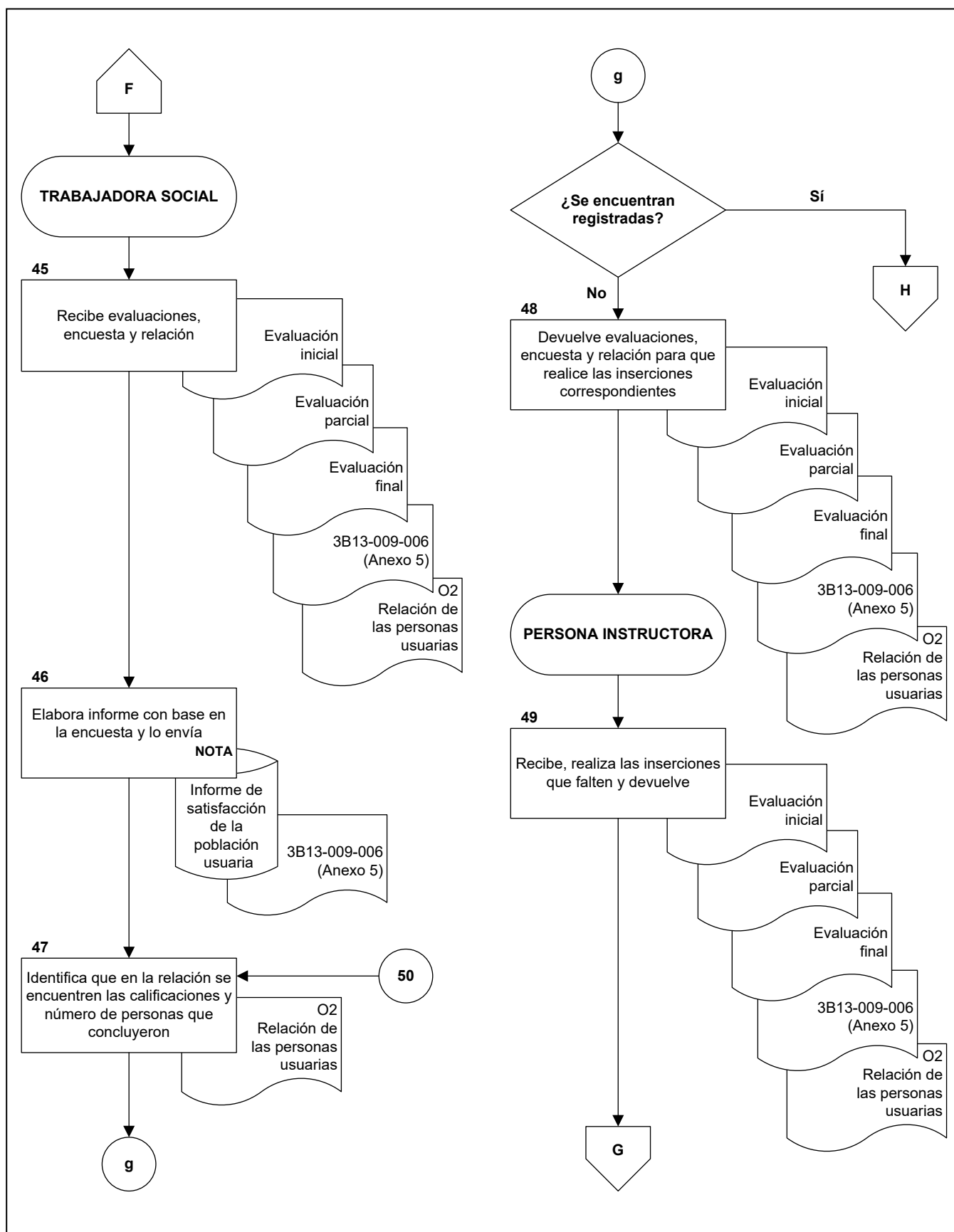


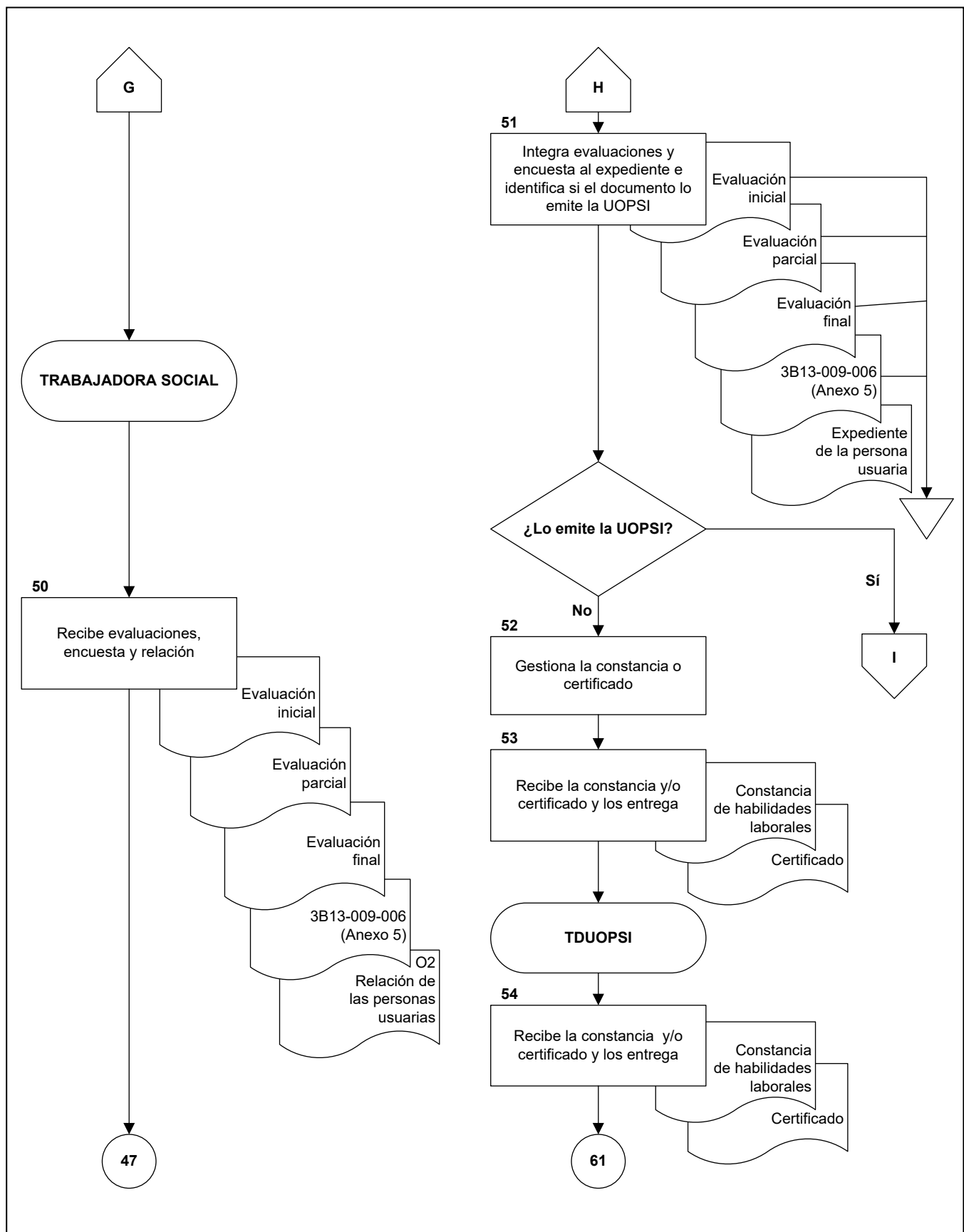


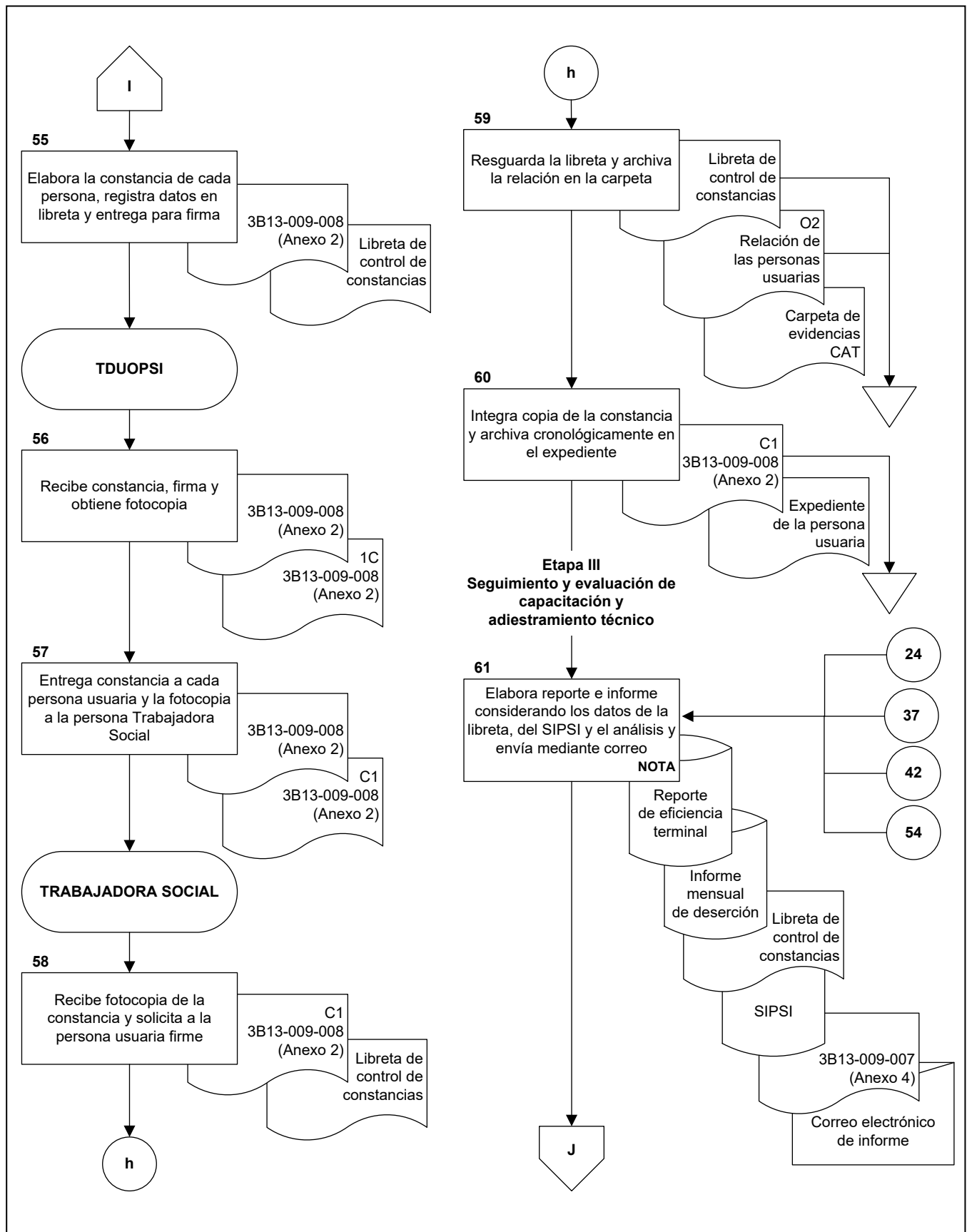


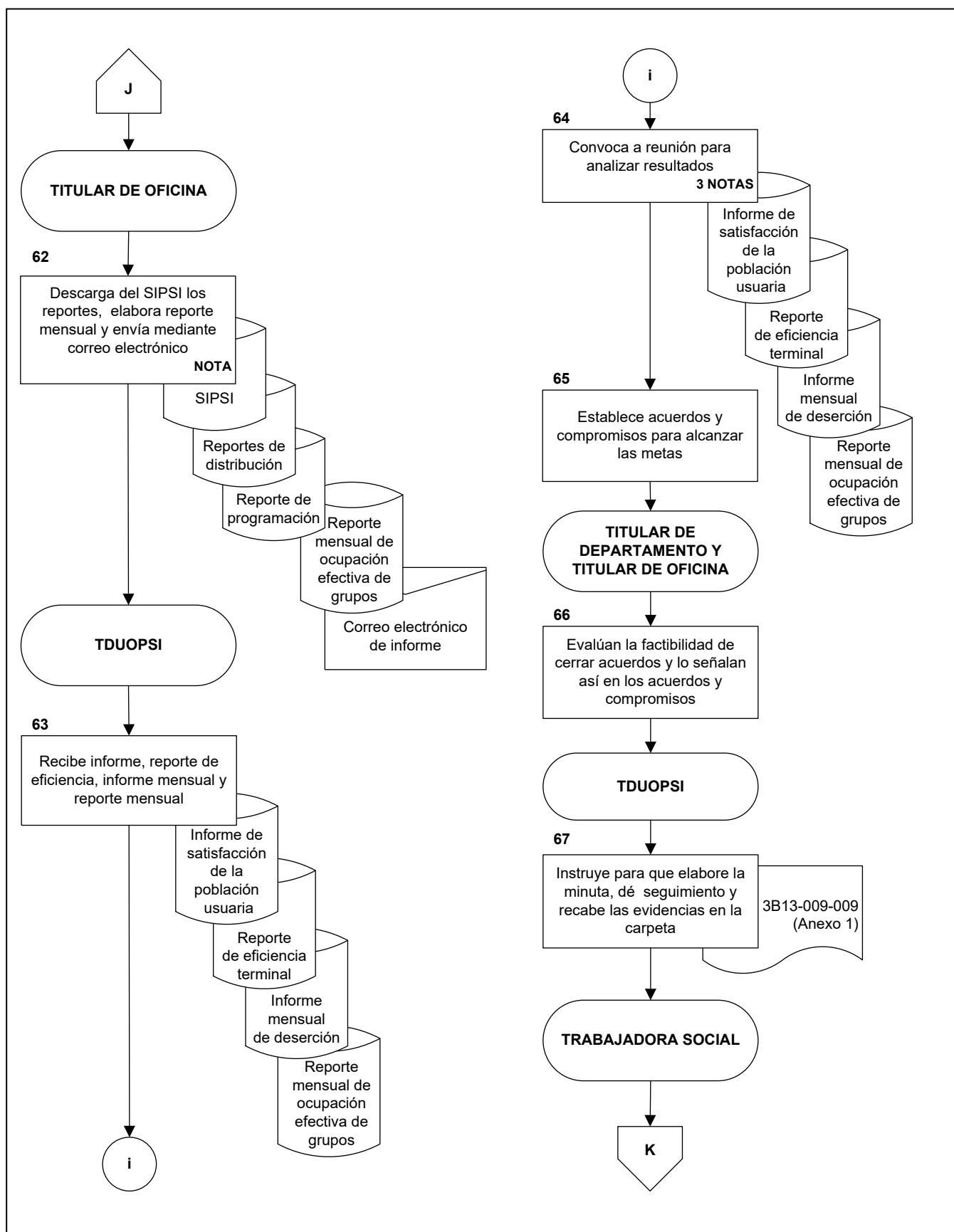


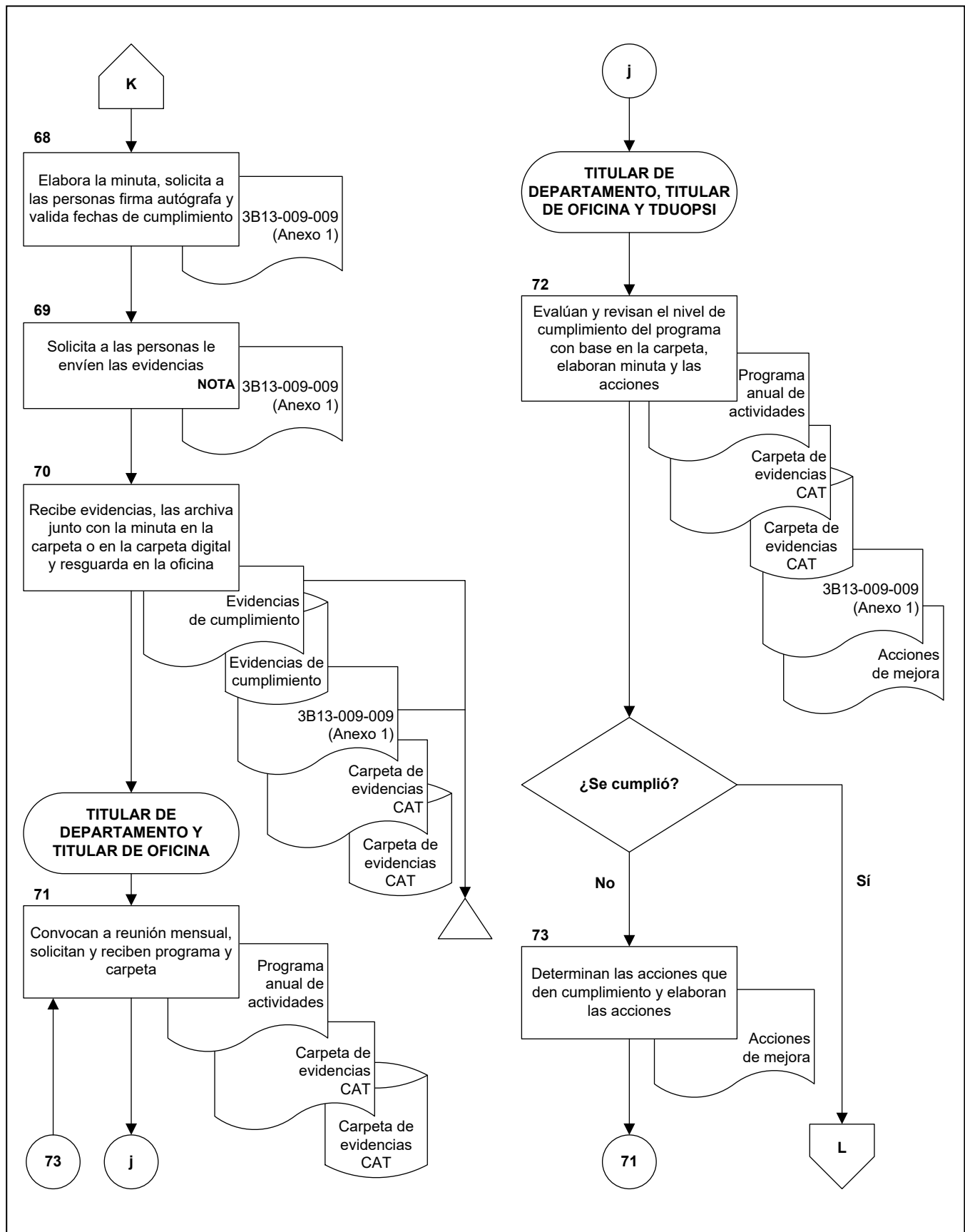


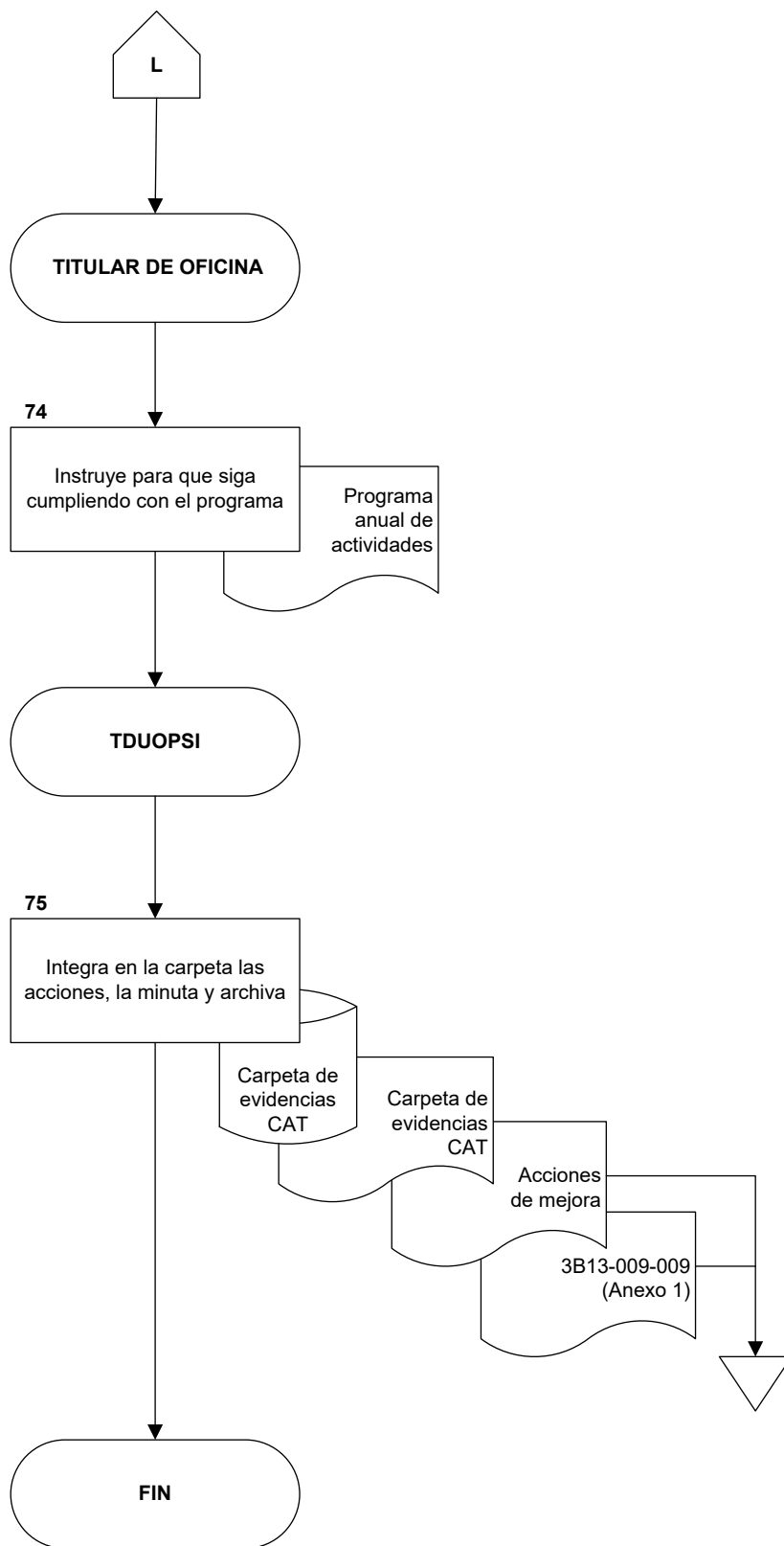














ANEXO 1

Minuta de trabajo de capacitación 3B13-009-009



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES
COORDINACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL
DIVISIÓN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO TÉCNICO

Hoja 1 de 2

OOAD: 1

Nombre de la UOPSI: 2

Número de supervisión en el ejercicio: 3

1°

2°

3°

MINUTA DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN

I. DATOS GENERALES

Nombre del tema: 4	
Áreas convocante(s): 5	Fecha de reunión: 6
Lugar: 7	Horario: 8

II. CONTENIDO

II.1 OBJETIVO DE LA REUNIÓN

9

II.2 AGENDA

No. de tema	Descripción del Tema
10	11

II.3 PUNTOS TRATADOS

No. de tema	Desarrollo de los puntos tratados
10	12

II.4 COMPROMISOS GENERADOS

No. de tema / No. compromiso	Compromisos	Nombre de la persona responsable	Fecha
1/1			
2 13	14	15	16
3			

Clave 3B13-009-009



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES
COORDINACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL
DIVISIÓN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO TÉCNICO

Hoja 2 de 2

OOAD: 1

Nombre de la UOPSI:

Número de supervisión en el ejercicio:

2

3

1°

2°

3°

MINUTA DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN

No. de tema / No. compromiso	Evidencias	Nombre de la persona responsable	Fecha
1/1			
2	13	17	18
3			19

No habiendo más asuntos que tratar, las personas asistentes reconocen a la "Lista de asistencia de reunión de trabajo" anexa a la presente minuta, por lo que, habiendo manifestado aval a su contenido, dando cuenta además de los nombres y las firmas de quienes en ella participan, la presente reunión se da por concluida a las _____ horas de la fecha de inicio.

20

III. LISTA DE ASISTENCIA DE REUNIÓN DE TRABAJO

Nombre de las personas asistentes	Adscripción	Firma
21	22	23

Clave 3B13-009-009



ANEXO 1
Minuta de trabajo de capacitación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	Nombre del OOAD Estatal o Regional en donde se lleva a cabo la reunión.
2	Nombre de la UOPSI	El nombre de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales, en donde es suscrita la “Minuta de trabajo de capacitación”, clave 3B13-009-009 (Anexo 1).
3	Numero de supervisión en el ejercicio	Una <X> en el campo del número de supervisión realizada en el año correspondiente.
4	Nombre del tema	El tema que se llevará a cabo durante el desarrollo de la reunión.
5	Áreas convocante(s)	Nombre de la Unidad Administrativa o Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales que propone la reunión. Por ejemplo: Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; Departamento de Prestaciones Sociales; Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, Centro de Seguridad Social, etc.
6	Fecha de reunión	Día/mes/año, en que se lleva a cabo la reunión (DD-MM-AAAA).
7	Lugar	Área o lugar físico en donde se llevará a cabo la reunión. Por ejemplo: Sala de juntas de la Jefatura, Oficina del JSSTPES, etc.
8	Horario	Hora y minutos (HH:MM) en que se convoca a la reunión.
9	Objetivo de la reunión	Brevemente el tema que obliga al desarrollo de la reunión.

Clave 3B13-009-009



ANEXO 1
Minuta de trabajo de capacitación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
10	No. de tema	Por orden de importancia el número de cada uno de los temas a tratar (1, 2, 3, etc.)
11	Descripción del tema	Brevemente cada uno de los temas que serán tratados durante la reunión.
12	Desarrollo de los puntos tratados	Puntualmente el desarrollo de los temas a tratar, señalados en el inciso 11 que se consideren necesarios anotar para cumplir con los objetivos que obligaron a la reunión.
13	No. de tema / No. de compromiso	El número de tema a tratar en la reunión, separado por una diagonal </> para el número de compromiso. NOTA: Un tema puede considerar más de un compromiso.
14	Compromisos	En forma clara y precisa las acciones y actividades a que estarán sujetas las personas responsables de atender cada compromiso adquirido en el desarrollo de la reunión. Será necesario no omitir detalles que contribuyan a mejor solución del compromiso.
15	Nombre de la persona responsable	Nombre completo de la persona que adquiere la atención del compromiso.
16	Fecha	Día/mes/año, en que quedará atendido el compromiso/acuerdo (DD-MM-AAAA).
17	Evidencias	La descripción y tipo de documento que conformará la evidencia de la atención o la o las incidencias y compromisos, motivo de la reunión.
19	Fecha	Día/mes/año, que se presenta la evidencia que atiende el compromiso/acuerdo atendido (DD-MM-AAAA).
20	Cierre de la reunión	Hora y minutos en que se concluye el evento (HH:MM).

Clave 3B13-009-009



ANEXO 1
Minuta de trabajo de capacitación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
21	Nombre de las personas asistentes	Nombre completo de las personas que asistieron a la reunión con letra de molde.
22	Adscripción	Nombre de la Unidad Administrativa o Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales a la que pertenece la persona que asistió. Por ejemplo: Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; Departamento de Prestaciones Sociales; Oficina de Desarrollo Cultural, Capacitación y Adiestramiento Técnico, Centro de Seguridad Social, etc.
23	Firma	Firma autógrafa de las personas que asistieron a la reunión.



ANEXO 2
Constancia
3B13-009-008



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

EL GOBIERNO DE MÉXICO
A TRAVÉS DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
OTORGAN EL PRESENTE

CONSTANCIA

A

1

Usar Noto Sans Bold 40 puntos

2

Por haber concluido satisfactoriamente el curso/taller de XXXXXXXXXXXX.

3



4

Usar Letra Noto Sans Bold en 16 puntos

Persona Titular o Encargada de la Unidad Operativa de
Prestaciones Sociales Institucionales

OOAD XXXX, CSS XXXX de XXXXX de 202X.

5

6



ANEXO 2
Constancia
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Usar Noto Sans Bold 40 puntos	Nombre(s), apellido paterno y apellido materno de la persona que egresa del curso o taller.
2	Por haber concluido satisfactoriamente el curso/taller de XXXXXX	Nombre completo del curso o taller de capacitación o adiestramiento técnico presencial o mixto, según corresponda, en el que la persona que egresa participó y aprobó.
3	Persona Titular o Encargada de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales	Nombre y firma de la persona Titular o Encargada de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales. iniciando por nombre(s), apellido paterno y apellido materno. Por ejemplo: Lcda. Verónica Gámez Tinajero
4	OOAD	Nombre del OOAD Estatal o Regional. Por ejemplo: OOAD Regional Tamaulipas
5	CSS	Nombre de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales. Por ejemplo: CCS Tepeyac
6	XX de XXXXX de 202X	Día en número arábigo, nombre del mes en minúsculas y el número del año en que se emite la "Constancia", clave 3B13-009-008 (Anexo 2). Por ejemplo: 19 de junio de 2025

Clave 3B13-009-008



ANEXO 3

**Difusión y promoción de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto
3B13-009-010**



Anexo 3

Difusión y Promoción de Capacitación y Adiestramiento Técnico Presencial y mixto

Mes	Descripción tipo de campaña			Difusión	Evidencia	Formato de Difusión	Medio o Canal de difusión	Productividad de personas inscritas del año anterior		Productividad de personas inscritas del año en curso	Incremento o decremento en productividad
	1.-	2.-	3.-					Cifra del año inmediato anterior	Cifra del periodo encurso		%
Enero	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-	6	7	8	
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Febrero	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Marzo	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Abril	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Mayo	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Junio	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Julio	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Agosto	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Septiembre	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Octubre	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Noviembre	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
Diciembre	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				
	1.-	2.-	3.-	1.-	2.-	3.-	1.-				



ANEXO 3

Difusión y promoción de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Descripción Tipo de campaña	Si corresponde a; 1.- inicio de inscripciones. 2.- curso o taller especial por temporada (opción local). 3.- nuevo curso o taller.
2	Difusión Interna IMSS, externa especificar, alianzas con instituciones, escuelas, empresas	Si corresponde a: 1.- Externa. 2.- Interna IMSS. 3.- Alianzas con instituciones, escuelas o empresas.
3	Evidencia (Enlace o vínculos de difusión)	Enlace o vínculo electrónico de difusión.
4	Formato de difusión	1.- Promocional mano a mano (Flyer). 2.- Promoción con Flyer digital. 3.- Video promocional. 4.- Mención en redes sociales.
5	Medio o Canal de Difusión	1.- Evento público. 2.- Página WEB. 3.- Redes Sociales.
6	Productividad de personas inscritas del año anterior (Cifras del año inmediato anterior)	Las cifras del mes correspondiente al ejercicio del año anterior, en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto (Dato obtenido del SIPSI).
7	Productividad de personas inscritas del año en curso (Cifras del periodo en curso)	Las cifras del mes correspondiente al ejercicio del año en curso, en materia de capacitación y adiestramiento técnico presencial (Dato obtenido del SIPSI).
8	Incremento o decremento en productividad %	Los datos resultantes con la siguiente formula: $\% = (\text{cifras del periodo en curso} - \text{cifras del año inmediato anterior}) / 100.$

Clave 3B13-009-010



ANEXO 4
Análisis de deserción
3B13-009-007



ANÁLISIS DE DESERCIÓN

Instrucciones: Anote los datos que se le solicitan en los campos correspondientes, posteriormente marque con una "X" la(s) causa(s) de deserción de la persona usuaria al curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico al que fue inscrita; así como la acción que fue tomada por la UOPSI para su atención.

Datos de la UOPSI	
OOAD:	1
Nombre de la UOPSI:	2

Datos de Trabajo Social	
Elaboró:	3
Medio de contacto:	4
Fecha de elaboración:	5

Datos de la persona usuaria	
Nombre completo de la persona usuaria:	6
Edad:	7

Datos del curso/taller y persona instructora	
Nombre del curso o taller:	8
Clave del curso o taller:	9
Horario del curso o taller:	10
Nombre de la persona instructora:	11

Causas de Deserción	
De la UOPSI	Personales
Los contenidos no son de su interés	Se encuentra a gran distancia del CSS
No hay motivación en clase	Enfermedad problemas de salud
No entiendo la explicación	Por tiempo
El curso es largo y aburrido	Problemas económicos
El curso no genera ningún beneficio	No me gustan las instalaciones, ni el equipamiento de aulas
La persona instructora no cumple con mis expectativas	No me integré al grupo
Otras:	Otras:

Acciones tomadas por la UOPSI	
	14
Se reincorpora al curso	
No se reincorpora al curso	
Solicita cambio con otra persona instructora	
Solicita cambio de curso	
Se regresa cuando termine su tratamiento (médico)	
Se inscribió en otro CSS	
Solicitó su cambio de horario	
Otras:	

Clave 3B13-009-007



ANEXO 4
Análisis de deserción
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	El nombre del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional que corresponda.
2	Nombre de la UOPSI	El nombre de la Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales.
3	Elaboró	Apellido paterno, materno y nombre(s), de quién integró el "Análisis de deserción", clave 3B13-009-007 (Anexo 4).
4	Medio de contacto	Correo electrónico y/o teléfono celular de quién integró el "Análisis de deserción", clave 3B13-009-007 (Anexo 4).
5	Fecha de elaboración	A dos dígitos el día (00), mes (00), y año (00) de aplicación del "Análisis de deserción", clave 3B13-009-007 (Anexo 4).
6	Nombre completo de la persona usuaria	Apellido paterno, materno, nombre(s), de la persona usuaria.
7	Edad	La edad de la persona usuaria.
8	Nombre del curso o taller	El nombre del curso o taller de capacitación o adiestramiento técnico presencial o mixto que estaba cursando la persona usuaria.
9	Clave del curso o taller	Clave correspondiente al curso o taller de capacitación o adiestramiento técnico presencial o mixto asignada por el personal de la DCAT.
10	Horario del curso o taller	Los horarios de inicio y término del curso o taller de capacitación y adiestramiento técnico presencial o mixto.
11	Nombre completo de la persona instructora	Apellido paterno, materno y nombre(s), de quien impartió el curso o taller de capacitación o adiestramiento técnico presencial o mixto.

Clave 3B13-009-007



ANEXO 4
Análisis de deserción
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
12	Causas de deserción de la UOPSI	Una <X> según corresponda.
13	Causas de deserción personales	Una <X> según corresponda.
14	Acciones tomadas por la UOPSI	Una <X> según corresponda.

Clave 3B13-009-007



ANEXO 5

**Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y
adiestramiento técnico presencial y mixto
3B13-009-006**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN USUARIA DE LOS SERVICIOS DE
CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO TÉCNICO PRESENCIAL Y MIXTO

I. DATOS DE LA UNIDAD OPERATIVA

OOAD:

1

Nombre de la unidad operativa:

2

II. DATOS DE LA PERSONA USUARIA

Nombre completo de la persona usuaria:

3

Edad:

4

III. DATOS DEL CURSO O TALLER Y DE LA PERSONA INSTRUCTORA

Nombre del curso o taller:

5

Clave:

8

Días y horario del curso o taller:

6

Nombre de la Persona Instructora:

7

Instrucciones: Marque a través de una "X", el recuadro correspondiente a su percepción, de acuerdo a la siguiente escala:

9

5: Completamente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Completamente en desacuerdo



1. El trato que recibí por parte del personal administrativo: trabajo social y Persona Titular o Responsable de la Dirección en la Unidad Operativa, fue respetuoso.

--	--	--	--	--

2. El material promocional impreso que utiliza la unidad operativa, facilita la información que requiero saber de los cursos que imparten.

--	--	--	--	--

3. La información que recibí por el personal administrativo en relación al proceso de inscripción, fecha de inicio y término del curso, así como fechas y modalidades de pago, fue clara y en el momento oportuno.

--	--	--	--	--

4. En el momento de la inscripción, el personal administrativo me dio a conocer el "Reglamento Interno para las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales Institucionales", que establece el comportamiento que debemos observar durante nuestra estancia en la unidad operativa, así como las acciones para el uso adecuado de las instalaciones.

--	--	--	--	--

5. El Personal Instructor nos dio a conocer el objetivo, los temas y la forma de evaluación del curso.

--	--	--	--	--

6. El Personal Instructor propició un ambiente de respeto, escucha y colaboración entre las personas integrantes del grupo.

--	--	--	--	--

7. El Personal Instructor mostró en todo momento un trato igualitario y equitativo entre las personas integrantes del grupo.

--	--	--	--	--

8. El curso contempla temas actuales que las empresas solicitan al momento de una contratación laboral.

--	--	--	--	--

9. El Personal Instructor mostró dominio de los temas del curso o taller, facilitando el aprendizaje.

--	--	--	--	--

10. El Personal Instructor atendió mis dudas durante todo el curso, identificó mis debilidades y me apoyó para desarrollar mis competencias al máximo.

--	--	--	--	--

11. Las horas de duración del curso o taller facilitaron el desarrollo y la comprensión de todos los temas que inicialmente se nos dio a conocer.

--	--	--	--	--

12. Al concluir cada módulo y adicional a las evaluaciones parciales que nos aplicaron, el Personal Instructor realizó acciones para nivelar el conocimiento de todas las personas participantes del grupo.

--	--	--	--	--

13. El Personal Instructor o Personal Administrativo, me informó la fecha de entrega de nuestra Constancia o Reconocimiento, una vez que hayamos aprobado el curso o taller.

--	--	--	--	--

14. El personal administrativo del Centro me brindó alternativas de solución cuando se me presentó algún contratiempo que me haya imposibilitado el asistir a una o varias clases, o cualquier otra problemática que yo notificara.

--	--	--	--	--

15. Volvería a tomar otro curso o taller en esta unidad operativa por la calidad que ofrece.

--	--	--	--	--

¡Estimada persona usuaria, agradecemos su preferencia y participación!

Cualquier queja, comentario o sugerencia que necesite informarnos, describala a continuación:

10

Clave 3B13-009-006



ANEXO 5

Encuesta de satisfacción de la población usuaria de los servicios de capacitación y adiestramiento técnico presencial y mixto

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	El nombre del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional.
2	Nombre de la unidad operativa	El nombre de la Unidad Operativa.
3	Nombre completo de la persona usuaria	Nombre completo de la persona usuaria, iniciando por nombre(s) seguido de sus apellidos.
4	Edad	La edad de la persona usuaria cumplida en años.
5	Nombre del curso o taller	El nombre del curso o taller cursado.
6	Días y horario del curso o taller	Los días y horarios en los cuales la persona usuaria tomó el curso o taller.
7	Nombre de la Persona Instructora	El nombre completo de la persona instructora, iniciando por su nombre(s) seguido de sus apellidos.
8	Clave	La clave del curso o taller, (puede consultarla con la persona instructora).
9	Cuestionario	Una <X> según corresponda, de acuerdo con la escala que se indica.
10	Queja, comentario o sugerencia	Los comentarios, sugerencias o quejas acerca de la percepción del curso o taller de capacitación o adiestramiento técnico presencial o mixto.

Clave 3B13-009-006