



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

NOMBRE Y CLAVE

Procedimiento para identificar y corregir áreas de oportunidad para la mejora de procesos
del servicio de guardería de prestación directa
3D30-003-001

AUTORIZACIÓN

Aprobó

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

Revisó

Mtra. Mariana Montserrat Tajonar Miranda
Titular de la Unidad de Atención y Cuidado Infantil

Elaboró

Mtra. Ana Paulina Dennis Alor

Encargada de la atención de los asuntos de la División de Monitoreo y Evaluación del
Servicio de Atención y Cuidado Infantil
De conformidad con el oficio número 09521761/3D00/2026/105 del 28 de enero de 2026

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACION 18 FEB 2026

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	4
4 Definiciones	4
5 Políticas	8
5.1 Generales	8
5.2 Específicas	9
6 Descripción de actividades	18
7 Diagrama de flujo	24
Anexos	
Anexo 1 Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería Clave 3D30-022-001	29
Anexo 2 Plan de mejora Clave 3D30-009-001	31
Anexo 3 Guía para corregir áreas de oportunidad Clave 3D30-006-001	34
Anexo 4 Criterios para la aplicación de la Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería Clave 3D30-018-001	44
Anexo 5 Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería Clave 3D30-009-002	48



1. Base normativa

- Artículos 3, 5, 7, 61 y 62, de la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de octubre del 2011, sus reformas y adiciones.
- Artículos del 201 al 207, de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, sus reformas y adiciones.
- Artículos 2, fracción V, 3, fracción II, inciso f, 5 párrafo 2 y 81 fracciones I y II, IV y XII, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre del 2006, sus reformas y adiciones.
- Acuerdo ACDO.AS2.HCT.280125/9.P.DPES, mediante el cual se aprueba que opere el esquema de prestación directa “Centros de Educación y Cuidado Infantil del IMSS” (CECI IMSS), mismo que se puede consultar en la siguiente liga: <https://acuerdospublicos.imss.gob.mx/listarpf/2025-01-28T00:00:00/2025-01-28T23:59:59>
- Acuerdo ACDO.AS2.HCT.251125/355.P.DPES, mediante el cual se autorizó la operación del esquema de prestación directa “Centro de Educación y Cuidado Infantil en el Campo (CECI en el campo), mismo que se puede consultar en la siguiente liga: <https://acuerdospublicos.imss.gob.mx/listarpc/CECI%20en%20el%20campo>
- Numerales 7.1.3, subnumerales 1, 2, y 18 y 7.1.3.3, subnumerales 1, 3, 4, 6, 11 y 13 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, validado y registrado el 26 de enero de 2026.
- Numerales 7.1, subnumerales 5 y 25, y 7.1.2, subnumerales 1, 3, 4 y 5, del 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.
- Numerales 7.1.24 y 7.2.4.15 de la Norma para la operación del servicio de guardería, clave 3000-001-018, vigente.

2. Objetivo

Consolidar en los centros de atención un modelo preventivo, basado en la mejora continua, a través de la revisión de procesos, para la detección y atención de riesgos latentes o manifiestos, a partir de la generación de estrategias para mitigarlos o eliminarlos, y con ello, garantizar el correcto funcionamiento del servicio, en beneficio del desarrollo integral infantil.



3. **Ámbito de aplicación**

Este procedimiento es de observancia obligatoria para la Unidad de Atención y Cuidado Infantil, la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil, las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, los Departamentos de Guarderías de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y los Centros de atención de los esquemas de prestación directa.

4. **Definiciones**

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 acción esencial: Actividades y responsabilidades necesarias para garantizar el cuidado, seguridad, y bienestar de las niñas y los niños durante su estancia en el centro de atención.

4.2 actividad esencial: Acciones inmediatas requeridas para contener un riesgo.

4.3 análisis de causa raíz: Metodología para identificar las razones que originan un área de oportunidad de variabilidad de causa especial a través de la aplicación de técnicas y herramientas de mejora.

4.4 área de oportunidad: Situaciones o aspectos que, en caso de no mejorarse, pudieran derivar en un riesgo para el funcionamiento de un proceso, lo que amerita el establecimiento de acciones para prevenir, mitigar o eliminar el riesgo.

4.5 asesoría operativa: Actividad del Departamento de Guarderías para fortalecer al personal de los Centros de Atención respecto de la correcta realización de actividades específicas de los procesos operativos, ya sea en sitio o vía remota.

4.6 autoevaluación: Actividad preventiva de revisión permanente de los procesos del centro de atención, la cual es coordinada y operada por la Directora y por los Jefes de los servicios del centro de atención para identificar el modo fallo respecto a las áreas de oportunidad desde sus ámbitos de responsabilidad.

4.7 barrera de seguridad: Intervención que se desprende de una variabilidad de causa especial, para prevenir, disminuir o eliminar la posibilidad de ocurrencia de un área de oportunidad.

4.8 causa raíz: Son los hechos o situaciones que dan origen a un área de oportunidad.

4.9 cédula de autoevaluación: Herramienta digital aplicada por la Directora y el personal que ella designe; es un ejercicio de auditoría interna, en red negativa y bajo protesta de decir verdad, que sirve de apoyo para verificar y vigilar el buen funcionamiento del servicio de guardería.



4.10 cédula TOOAD: Herramienta de evaluación aplicada por las y los Titulares de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada en las supervisiones que realizan para verificar la correcta aplicación de la normatividad en la operación de los centros de atención.

4.11 Centro de Atención o CA: Espacios, cualquiera que sea su denominación, donde se prestan servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil en un marco de ejercicio pleno de los derechos de niñas y niños desde los cuarenta y tres días de nacido, que se rige conforme a lo dispuesto en la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil, y su Reglamento; y por lo establecido en los artículos 201 al 207, 213 y 237-A de la Ley del Seguro Social, en los esquemas que determine el Instituto, donde se proporciona aseo, alimentación, cuidado de la salud, educación y recreación, en apego al principio del interés superior de la niñez y en condiciones de igualdad, inclusión, respeto y ejercicio pleno de sus derechos.

4.12 Centro de Educación y Cuidado Infantil o CECI: Centro de atención para la educación, cuidado y desarrollo integral para las hijas y los hijos de los trabajadores, en términos de lo dispuesto por los artículos 201 al 207 de la Ley del Seguro Social, en apego al principio del interés superior de la niñez, con un enfoque integral y transformador, basado en cinco pilares fundamentales: las niñas y los niños como eje central; entornos seguros y confiables; personal cuidador capacitado y comprometido; la comunidad como agente de reconstrucción del tejido social; y México como un país cuidador.

4.13 Directora: Persona encargada de administrar los recursos humanos y materiales, dirigir el funcionamiento de los CA para otorgar un servicio de calidad con equidad, calidez y respeto a los derechos, que promueva el desarrollo integral de las niñas y niños y la satisfacción de las personas usuarias del servicio de guardería, con apego a la normatividad del IMSS.

4.14 encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería: Cuestionario establecido por la UACI que se aplica de forma periódica a las personas usuarias del servicio de guardería y personas autorizadas, para conocer el nivel de satisfacción con respecto del servicio de guardería que reciben las niñas y los niños

4.15 equipo zonal: Se refiere al grupo de trabajo conformado por personal del Departamento de Guarderías en los OOAD Estatales y Regionales, que cuentan con las facultades y atribuciones para verificar la correcta operación de los CA.

4.16 eventualidad: Caso fortuito o de fuerza mayor que afecte la operación del servicio de guardería, o la integridad y seguridad de las niñas y los niños, o que ponga en riesgo su bienestar.

4.17 grupo de calidad: Equipo de trabajo liderado por la Directora y conformado por el personal Administrador, los Jefes de cada servicio y a quien la Directora considere necesario para tratar temas relacionados con la mejora de procesos vinculados con áreas de oportunidad identificadas durante la operación del servicio.



4.18 guardería: Unidad de servicio no médica que funge como centro de atención, cuidado y desarrollo integral para las hijas y los hijos de los trabajadores, en términos de lo dispuesto en los artículos 201 al 207 y 237 A de la Ley del Seguro Social, donde se proporciona aseo, alimentación, cuidado de la salud, educación y recreación, en apego al principio del interés superior de la niñez y en condiciones de igualdad, respeto y ejercicio pleno de sus derechos.

4.19 IMSS o Instituto: Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.20 indicadores del servicio de guardería: Expresión numérica que mide el resultado de un sistema, programa, proceso o actividad relativo al servicio de guardería establecido por la UACI, con el fin de evaluar y comparar el desempeño de los centros de atención y del Departamento de Guarderías. La UACI dará a conocer estos indicadores a través de la “Guía metodológica de los indicadores del servicio de guardería”.

4.21 manifestación de opinión o MO: Señalamiento de hechos que realiza una persona respecto a presuntas deficiencias en la prestación del servicio otorgado por los CA de prestación directa o indirecta del IMSS, y que puede recibirse por cualquier medio de comunicación establecidos.

4.22 minuta de trabajo del Grupo de Calidad: Documento en el que el centro de atención registra los acuerdos y compromisos derivados de una reunión de trabajo con el personal para atender áreas de oportunidad de los procesos vinculados con la prestación del servicio.

4.23 modo fallo: Método en el que se busca detectar las áreas de oportunidad que signifiquen un riesgo para el funcionamiento de un proceso.

4.24 monitoreo remoto: Actividad realizada por el Departamento de Guarderías para verificar de manera no presencial procesos de la operación del CA, utilizando los medios e instrumentos administrativos, tecnológicos y técnicos para el propósito que se determine.

4.25 niña o niño inscrito: Hija o hijo de la persona usuaria que recibe el servicio de guardería, en términos de lo señalado en los artículos 201 al 207 de la Ley del Seguro Social, respecto del cual la persona asegurada cumplió con los requisitos para la solicitud de inscripción establecidos por el Instituto, publicados en el Diario Oficial de la Federación.

4.26 OOAD: Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, en términos del acuerdo ACDO.SA2.HCT.310822/244.P.DA del 31 de agosto de 2022 y de conformidad con lo previsto en el artículo 2, fracción IV, inciso a) del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.27 persona autorizada: Persona mayor de 18 años designada por la persona usuaria para entregar y recoger a la niña o el niño inscrito, en su ausencia. En caso de ser menor de edad, se podrá registrar siempre y cuando se compruebe legalmente que comparte la custodia y patria potestad de la niña o el niño.



4.28 persona usuaria: Trabajadora o trabajador con derecho a la prestación del servicio de guardería para sus hijas e hijos que hace uso de éste, en la forma y términos establecidos en la Ley del Seguro Social y las Disposiciones para la Prestación del Servicio de Guardería del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.29 plan de mejora: Proceso sistemático y permanente, mediante el cual se establecen los mecanismos y acciones que permiten optimizar los procesos.

4.30 prestación directa: Servicio de guardería que provee el IMSS mediante recursos y personal propio, incluye los esquemas Madres IMSS, Ordinario, Centros de Educación y Cuidado Infantil del IMSS (CECI IMSS), Centros de Educación y Cuidado Infantil en el campo (CECI en el campo) y, en su caso, aquellos esquemas adicionales que determine el H. Consejo Técnico del Instituto.

4.31 proceso: Conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida, a fin de lograr un objetivo determinado.

4.32 red negativa: Mecanismo para vigilancia de la operación de forma activa, se reporta en la cédula de autoevaluación, alertando a la Directora para la detección de áreas de oportunidad, asegurando la notificación, existan o no áreas de oportunidad.

4.33 riesgo: Variabilidad que incrementa la probabilidad de que una niña o niño sufra un daño en su bienestar, integridad y seguridad y/o afectación a la operación del centro de atención.

4.34 servicio de guardería: Se refiere al dispuesto en los artículos 201 al 207, 211 al 213 y 237 A de la Ley del Seguro Social.

4.35 TOOAD: Titular del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.

4.36 UACI: Unidad de Atención y Cuidado Infantil.

4.37 UEOD: Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados de la Dirección de Operación y Evaluación.

4.38 variabilidad de causa común: Es una variación esperada en un proceso.

4.39 variabilidad de causa especial: Es una variación no esperada en un proceso.



5. Políticas

5.1 Generales

5.1.1 La entrada en vigor del presente documento actualizará y dejará sin efecto al "Procedimiento para identificar y corregir áreas de oportunidad para la mejora de procesos en la prestación del servicio de guardería en esquema Ordinario y Madres IMSS", clave 3240-003-042, con fecha de registro 22 de marzo de 2024.

5.1.2 El incumplimiento del contenido normativo por parte de las personas servidoras públicas involucradas en el presente documento será causal de las responsabilidades que resulten 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 involucrado en el presente documento deberá guardar total confidencialidad y discreción respecto al asunto en cuestión, esto incluye el deber de no informar o dar indicio a cualquier persona que no esté involucrada directamente con el proceso, sobre información y demás datos relacionados con dichos asuntos, los cuales tienen el carácter de ser clasificados como información reservada y confidencial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 22 y 303 de la Ley del Seguro Social, 10 y 25 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el 20, fracción, VI; 112, fracciones VI, VII y VIII; 115, párrafo primero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.1.5 Corresponde a la UACI a través de la persona Titular de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil, interpretar en el ámbito de su competencia el presente procedimiento y resolver los casos especiales y los no previstos en el mismo. Los OOAD enviarán por medio oficial sus consultas.

5.1.6 La UACI difundirá el presente procedimiento a los OOAD y las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, quienes serán responsables de verificar el cumplimiento del presente procedimiento en su ámbito de competencia.

5.1.7 Los centros de atención notificarán inmediatamente a través de los medios disponibles al personal del Departamento de Guarderías (equipo zonal), cuando detecte una eventualidad.



Este a su vez, comunicará a la UACI y registrarán la eventualidad en la Plataforma de Administración de Eventualidades (PAE) para la asignación de folio. La División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil solicitará el seguimiento a través de la PAE de la atención correspondiente a más tardar el día siguiente de la fecha en la que se suscitó.

5.2 Específicas

5.2.1. La Unidad de Atención y Cuidado Infantil

5.2.1.1. Por medio de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil solicitará a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales en los OOAD, las acciones necesarias para la implementación y mantenimiento del Modelo Institucional para la Competitividad en los centros de atención adscritos a su circunscripción.

5.2.1.2. Establecerá el “Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería”, clave 3D30-022-001 (Anexo 1) mismo que deberá ser difundido por las personas Titulares de la Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, para su conocimiento, operación y seguimiento.

5.2.1.3. Establecerá y difundirá a las personas Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, las “Acciones esenciales del Servicio de Guardería” a través de una guía para su operación y seguimiento.

5.2.1.4. Enviará a la persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, las aportaciones para la mejora del servicio que brindan los centros de atención derivadas de un soporte normativo, realizado en sitio o de forma remota.

5.2.1.5. Dará a conocer la “Guía metodológica de los indicadores del servicio de guardería”, así como los resultados obtenidos a las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales y al Departamento de Guarderías, a fin de dar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas.

5.2.1.6. Solicitará a las personas Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, en casos de variabilidad de causa especial, el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) con las acciones correspondientes, derivadas de las áreas de oportunidad identificadas en el servicio de guardería, resultado de: Indicadores del servicio de guardería, visitas de la UEOD, visitas de verificación, visitas de las personas Titulares de los OOAD, monitoreo remoto, y cualquier otro mecanismo de supervisión y control que establezca la UACI cuando así lo amerite; y los derivará a la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil, Coordinación de Desarrollo Integral Infantil, Coordinación de Regulación y Expansión del Servicio de Atención y Cuidado Infantil según corresponda de acuerdo con sus respectivas atribuciones.



5.2.1.7. Emitirá y hará del conocimiento a las y los Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, y a Titulares de los Departamentos de Guarderías la “Guía para sesionar el Grupo de Calidad en Centros de Atención” y la “Minuta de trabajo del Grupo de Calidad” para ser aplicada por las personas que fungen como Directora.

5.2.1.8. Analizará la viabilidad de las sugerencias de ajuste a la normatividad, mejores prácticas y propuestas de innovación del servicio de guardería, enviadas por las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

5.2.2. Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales

5.2.2.1. Difundirá el presente procedimiento al Departamento de Guarderías y Directoras.

5.2.2.2. Impulsará y gestionará las acciones necesarias para la implementación y mantenimiento del Modelo Institucional para la Competitividad en los centros de atención adscritos al OOAD.

5.2.2.3. Instruirá a la persona Titular del Departamento de Guarderías para que los centros de atención adscritos al OOAD, apliquen las “Acciones esenciales del Servicio de Guardería” y el “Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería”, clave 3D30-022-001 (Anexo 1).

5.2.2.4. Enviará a las Directoras por medio oficial, la “Cédula de Autoevaluación” y la “Minuta de trabajo del Grupo de Calidad” para su aplicación correspondiente.

5.2.2.5. Instruirá, a través del Departamento de Guarderías, a las Directoras, a realizar un “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) conforme a la “Guía para corregir áreas de oportunidad”, clave 3D30-006-001 (Anexo 3) para la atención de áreas de oportunidad identificadas en la operación del Departamento de Guarderías o a solicitud de la UACI.

5.2.2.6. Difundirá la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” al Departamento de Guarderías para su aplicación conforme a los “Criterios para la aplicación de la Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”, clave 3D30-018-001 (Anexo 4).

5.2.2.7. Gestionará junto a la persona Titular del Departamento de Guarderías, lo requerido para el debido cumplimiento de Indicadores del servicio de guardería, visitas de la UEOD y visitas de acompañamiento.

5.2.2.8. Verificará que las áreas de oportunidad identificadas mediante Indicadores del servicio de guardería, visitas de la UEOD, visitas de verificación, visitas de las personas Titulares de los OOAD, monitoreo remoto y cualquier otro mecanismo de supervisión y control que a consideración de la UACI lo amerite, tengan seguimiento por la persona Titular del Departamento de Guarderías, mediante la evaluación de cada “Plan de mejora”, clave 3D30-



009-001 (Anexo 2) de los centros de atención de prestación directa, hasta su cierre.

5.2.2.9. Informará a la persona Titular del Departamento de Guarderías y a las Directoras, el resultado de los Indicadores del servicio de guardería, según corresponda en su ámbito de competencia para que tomen las acciones pertinentes.

5.2.2.10. Gestionará los recursos al interior del OOAD para atender las áreas de oportunidad identificadas en los centros de atención, relacionadas con temas de capacitación, conservación, mobiliario, equipo, licencias y otros necesarios para la mejora del centro de atención, cuando las acciones de mejora identificadas así lo ameriten.

5.2.3. Titular del Departamento de Guarderías

5.2.3.1. Supervisará que el personal del Departamento de Guarderías y las Directoras apliquen correctamente el presente procedimiento.

5.2.3.2. Asesorará y capacitará al personal del Departamento de Guarderías para que apliquen correctamente el presente procedimiento.

5.2.3.3. Coordinará las visitas de acompañamiento a los centros de atención y efectuará las gestiones requeridas para que las guarderías adscritas al OOAD, implementen y mantengan el Modelo Institucional para la Competitividad.

5.2.3.4. Coordinará las visitas de acompañamiento y gestiones necesarias para que los centros de atención adscritos al OOAD, apliquen el “Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería”, clave 3D30-022-001 (Anexo 1) y las “Acciones esenciales del Servicio de Guardería”.

5.2.3.5. Coordinará lo requerido para el debido cumplimiento de: Indicadores del servicio de guardería, visitas de la UEOD, visitas de verificación, visitas de las personas Titulares de los OOAD, monitoreo remoto y cualquier otro mecanismo de supervisión y control que a consideración de la UACI lo amerite.

5.2.3.6. Dará seguimiento a la aplicación de la “Cédula de Autoevaluación”, “Minuta de trabajo del Grupo de Calidad”, cada “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” y en su caso, al “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) de conformidad con lo establecido por la UACI.

NOTA: Conforme al “Procedimiento para la supervisión de la operación del servicio de guardería”, clave 3D30-003-002, política 5.2.1.2 La UACI emitirá y hará del conocimiento a los Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, así como de los Titulares de los Departamentos de Guarderías la “Cédula de autoevaluación”.

5.2.3.7. Remitirá a la UACI por los medios previstos toda la información requerida para el cálculo de los Indicadores del servicio de guardería.

5.2.3.8. Solicitará a la Directora, la atención de las áreas de oportunidad atribuibles a su centro de atención, que pudieran ser identificadas mediante:



- a) Autoevaluación.
- b) Cédula de verificación de medidas de seguridad en guarderías del IMSS.
- c) Visitas de verificación.
- d) Visita de la UEOD.
- e) Monitoreos Remotos.
- f) Indicadores del servicio de guardería (enunciativos más no limitativos):
 - Supervisiones ordinarias y extraordinarias.
 - Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería.
 - Manifestaciones de opinión del servicio de guardería.
 - Eventualidades.
 - Cédula TOOAD.
- g) Entre otras relacionadas con la calidad y seguridad del servicio de guardería.

NOTA: La “Cédula de verificación de medidas de seguridad en guarderías del IMSS”, es anexo de los “Estándares de Seguridad en Guarderías del IMSS”.

5.2.3.9. Verificará que se realicen las reuniones mensuales del Grupo de calidad en los centros de atención, asimismo, recibirá y verificará la “Minuta de trabajo del Grupo de calidad”, enviada por la Directora al Departamento de Guarderías. En caso de identificar inconsistencias, omisiones o errores en la información remitida, el Departamento de Guarderías deberá realizar la retroalimentación correspondiente a la Directora, quien tendrá la responsabilidad de corregir y reenviar la minuta debidamente ajustada, conforme a los plazos establecidos en la “Guía para sesionar el Grupo de Calidad en Centros de Atención”.

5.2.3.10. Instruirá a las Directoras a implementar las barreras de seguridad necesarias respecto a la identificación de riesgos, durante la operación del servicio de guardería y a dar seguimiento al “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) correspondientes hasta su cierre.

5.2.3.11. Instruirá a las Directoras a realizar un “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) conforme a la “Guía para corregir áreas de oportunidad”, clave 3D30-006-001 (Anexo 3) para la atención de áreas de oportunidad identificadas en la operación del Departamento de Guarderías o a solicitud de la UACI.

5.2.3.12. Dará seguimiento y brindará asesoría operativa a la Directora durante la implementación del “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) en los casos que así lo ameriten.

5.2.3.13. Analizará las acciones identificadas como mejores prácticas que reciba del Jefe de Oficina de Guarderías en Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada tipo 3 y 4, en el formato de “Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5), para propiciar su implementación en otros centros de atención y enviarlas a la UACI.



5.2.3.14. Realizará las gestiones correspondientes para que la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” sea aplicada conforme a los “Criterios para la aplicación de la Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”, clave 3D30-018-001 (Anexo 4) y los demás que establezca la UACI.

5.2.4. Jefe de Oficina de Guarderías

5.2.4.1 Coadyuvará en las capacitaciones del personal del Departamento de Guarderías para que apliquen correctamente el presente procedimiento.

5.2.4.2 Dará seguimiento al equipo zonal para que se efectúen las visitas de acompañamiento a los centros de atención y coordinará que los centros de atención adscritos al OOAD implementen y mantengan el Modelo Institucional para la Competitividad.

5.2.4.3 Dar seguimiento al equipo zonal para que se efectúen las visitas de acompañamiento para que los centros de atención adscritos al OOAD, apliquen el “Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería”, clave 3D30-022-001 (Anexo 1) y las “Acciones esenciales del Servicio de Guardería”.

5.2.4.4 Implementará estrategias para el cumplimiento de los: Indicadores del servicio de guardería, visitas de la UEOD, visitas de verificación, visitas de las personas Titulares de los OOAD, monitoreo remoto y cualquier otro mecanismo de supervisión y control que a consideración de la UACI lo amerite.

5.2.4.5 Coordinará la aplicación de la “Cédula de Autoevaluación”, “Minuta de trabajo del Grupo de Calidad”, “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” y en su caso, “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) de conformidad con lo establecido por la UACI.

NOTA: Conforme a la política 5.2.1.2 del “Procedimiento para la supervisión de la operación del servicio de guardería”, clave 3D30-003-002, la UACI emitirá y hará del conocimiento a los Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, así como de los Titulares de los Departamentos de Guarderías la “Cédula de Autoevaluación”.

5.2.4.6 Analizará los resultados de la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” para la toma de decisiones.

5.2.4.7 Integrará y analizará la información requerida para el cálculo de los Indicadores del servicio de guardería.

5.2.4.8 Integrará las acciones identificadas como mejores prácticas que reciba en el formato de “Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5), para poner a consideración del Departamento de Guarderías las acciones identificadas como mejores prácticas.



5.2.5. Equipo Zonal

5.2.5.1. Dará seguimiento y en su caso, brindará asesoría operativa a los centros de atención durante la implementación y mantenimiento del Modelo Institucional para la Competitividad.

5.2.5.2. Dará seguimiento y en su caso, brindará asesoría operativa a la Directora para que los centros de atención bajo su responsabilidad apliquen el “Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería”, clave 3D30-022-001 (Anexo 1) y las “Acciones esenciales del servicio de guardería”.

5.2.5.3. Dará seguimiento para el debido cumplimiento de Indicadores del servicio de guardería, visitas de la UEOD, visitas de verificación, visitas de las personas Titulares de los OOAD, y monitoreo remoto, entre otros.

5.2.5.4. Participará con el Grupo de calidad, en caso de ser necesario, para documentar las barreras de seguridad implementadas para la atención de las áreas de oportunidad.

5.2.5.5. Participará en la realización del “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) para la atención de áreas de oportunidad identificadas en la operación del servicio de guardería o a solicitud de la UACI.

5.2.5.6. Identificará la variabilidad de causa especial durante la operación del servicio de guardería, brindará seguimiento y asesoría operativa, para que la Directora atienda las recomendaciones respectivas e implemente actividades esenciales, y en su caso, el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) y barreras de seguridad correspondientes.

5.2.5.7. Recopilará cada “Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5) recibida de los centros de atención de su circunscripción.

5.2.6. Directora

5.2.6.1. Implementará y dará seguimiento al Modelo Institucional para la Competitividad en el centro de atención a su cargo, en caso de participar en el Premio IMSS a la Competitividad.

5.2.6.2. Aplicará el “Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería”, clave 3D30-022-001 (Anexo 1) y las “Acciones esenciales del servicio de guardería”

5.2.6.3. Dará cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento para identificar y corregir las áreas de oportunidad, con el propósito de establecer en un primer momento actividades esenciales y posteriormente barreras de seguridad.

5.2.6.4. Realizará y/o propiciará lo requerido para atender las áreas de oportunidad atribuibles a su centro de atención, que pudieran ser identificadas mediante: Indicadores del servicio de guardería, visitas de la UEOD, monitoreo remoto, supervisiones y visitas.



5.2.6.5. Realizará recorridos diarios en el centro de atención a su cargo para identificar áreas de oportunidad que representan riesgos en la operación y definir su tipo de variabilidad; en caso de identificar alguna, solicitará al personal del centro de atención su registro en la “Cédula de autoevaluación”, aplicará las actividades esenciales y sesionará en el Grupo de calidad correspondiente para implementar, en su caso, las barreras de seguridad pertinentes.

5.2.6.6. Coordinará con el personal del centro de atención a su cargo, el registro de la autoevaluación en red negativa, con revisiones diarias, semanales, quincenales, mensuales, bimestrales o trimestrales según la temporalidad de los puntos de control.

5.2.6.7. Integrará con el personal del centro de atención el Grupo de calidad del centro de atención a su cargo y lo liderará para tratar temas relacionados con los procesos operativos y toma de decisiones, promoviendo la mejora, con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de las niñas, niños y personas usuarias.

5.2.6.8. Convocará al menos una vez por mes al Grupo de calidad donde podrán tratarse los siguientes temas:

- a) Autoevaluación.
- b) Cédula de verificación de medidas de seguridad en guarderías del IMSS.
- c) Asesoría operativa al centro de atención.
- d) Visita de la UEOD.
- e) Manifestaciones de opinión.
- f) Indicadores del servicio de guardería (enunciativos más no limitativos):
 - Supervisiones ordinarias y extraordinarias.
 - Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería.
 - Manifestaciones de opinión del servicio de guardería.
 - Eventualidades.
 - Cédula TOOAD.
- g) Entre otras relacionadas con la calidad y seguridad del servicio de guardería.

NOTA: La “Cédula de verificación de medidas de seguridad en guarderías del IMSS”, es anexo de los “Estándares de Seguridad en Guarderías del IMSS”.

5.2.6.9. Envió a la persona Titular del Departamento de Guarderías el o los formatos “Minuta de trabajo del Grupo de calidad”, derivado de la o las reuniones del Grupo de calidad. En caso de que el Departamento de Guarderías detecte inconsistencias, omisiones o errores en la información remitida, realizará la retroalimentación correspondiente para que corrija y devuelva la información debidamente ajustada, de conformidad con los plazos establecidos en la “Guía para sesionar el Grupo de Calidad en Centros de Atención”.

5.2.6.10. Verificará que las áreas de oportunidad, identificadas por el personal del centro de atención, sean registradas por éste en la “Cédula de autoevaluación”, en red negativa.

5.2.6.11. Coordinará con las personas que integran el Grupo de calidad, y en su caso, con quien considere necesario del personal del centro de atención, en el momento que se requiera, la realización de actividades esenciales y/o barreras de seguridad, para corregir áreas de



oportunidad que pongan en riesgo la integridad y seguridad de la población infantil dentro de ésta.

5.2.6.12. Coordinará con las personas integrantes del Grupo de calidad y en su caso, con quien considere necesario del personal del centro de atención, en el momento que se requiera, la realización de un análisis de causa raíz mediante un “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) conforme a la “Guía para corregir áreas de oportunidad”, clave 3D30-006-001 (Anexo 3) cuando se presente alguna de las siguientes áreas de oportunidad o situaciones:

- Se ponga en riesgo la seguridad y/o integridad de las niñas y los niños.
- No se haya obtenido la mejora esperada con la implementación de actividades esenciales.
- Cuando le sea solicitado por el Departamento de Guarderías.

5.2.6.13. Integrará en el “Expediente del Grupo de calidad” todos los casos de atención de áreas de oportunidad. Cada caso deberá estar integrado de la siguiente forma dentro del expediente:

- Grupo de Calidad.
 - “Orden del día”.
 - “Minuta de trabajo del Grupo de calidad”.
 - Evidencia de las barreras de seguridad implementadas.
- Plan de mejora.
 - Antecedentes del área de oportunidad.
 - Análisis del área de oportunidad conforme a lo establecido en la “Guía para corregir áreas de oportunidad”, clave 3D30-006-001 (Anexo 3).
 - “Minuta de trabajo del Grupo de calidad”.
 - “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2).
 - Evidencia de la implementación.

5.2.6.14. El presente procedimiento tiene como documentos de referencia los siguientes:

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de agosto de 2012, sus reformas y adiciones.
- Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS vigente.
- Manual de Organización de Guarderías Esquema Madres IMSS, clave 3000-002-003, validado y registrado el 30 de mayo de 2025.
- Manual de Organización de Guarderías Esquema Ordinario, clave 3000-002-004, validado y registrado el 30 de mayo de 2025.



- Norma para la operación del servicio de guardería, clave 3000-001-018, vigente.
- Norma para la implementación del Modelo Institucional para la Competitividad, clave 0503-001-002, registrada el 31 de enero de 2024.
- Procedimiento para la supervisión de la operación del servicio de guardería, clave 3D30-003-002, vigente.

Responsable	Descripción de actividades
6. Descripción de actividades	Etapas I Detección de áreas de oportunidad derivadas del proceso de autoevaluación 1. Realiza recorridos (Autoevaluación y Grupo de Calidad) periódicamente para identificar si existen áreas de oportunidad. 2. Detecta en modo fallo si existen áreas de oportunidad que pongan en riesgo la seguridad y/o integridad de las niñas y los niños en el centro de atención conforme a la “Guía para corregir áreas de oportunidad”, clave 3D30-006-001 (Anexo 3). No existen áreas de oportunidad Continúa en la actividad 5. Si existen áreas de oportunidad 3. Registra en red negativa las áreas de oportunidad identificadas. 4. Interviene con actividad esencial y determina si se identifica variabilidad de causa común o especial. Se identifica variabilidad de causa común Continúa en la actividad 12. Se identifica variabilidad de causa especial Continúa en la actividad 17. Etapas II Detección de áreas de oportunidad derivadas de otros procesos 5. Analiza los resultados de la <i>Supervisión Ordinaria, extraordinaria o de Seguimiento</i>. 6. Analiza los resultados de la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”.



Responsable	Descripción de actividades
Directora	7. Analiza las causas que originaron las <i>Manifestaciones de opinión</i>. 8. Analiza las causas que originaron la <i>Eventualidad</i>. 9. Analiza los resultados de la <i>Visita de la UEOD</i>. 10. Analiza los resultados de la “Cédula TOOAD” y del <i>Monitoreo remoto</i> e identifica si se detectaron áreas de oportunidad en alguno de los instrumentos de control. No existen áreas de oportunidad Continúa en la actividad 38. Si existen áreas de oportunidad 11. Identifica si existe variabilidad de causa común o especial para sesionarse en el Grupo de Calidad. Etapas III Sesiones del Grupo de calidad
Grupo de calidad	12. Determina si se llevará a cabo sesión del Grupo de calidad para variabilidad de causa común o causa especial y atiende conforme el caso. • Modalidad A. Sesión del Grupo de calidad, para variabilidad de causa común Continúa en la actividad 13. • Modalidad B. Sesión del Grupo de calidad, para variabilidad de causa especial Continúa en la actividad 18. Modalidad A Sesión del Grupo de calidad, para variabilidad de causa común 13. Establece el “Orden del día”. 14. Analiza el área de oportunidad.



Responsable	Descripción de actividades
Grupo de calidad	15. Identifica la variabilidad de causa común que no requiere análisis de causa raíz. 16. Documenta para el “Expediente del Grupo de calidad”, la aplicación de actividades esenciales para los riesgos analizados. 17. Realiza “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” y se da seguimiento hasta el cierre. Continúa en la actividad 32. Modalidad B Sesión del Grupo de calidad, para variabilidad de causa especial
Directora	18. Establece “Orden del día”.
Grupo de Calidad	19. Analiza el área de oportunidad y la variabilidad de causa especial. 20. Identifica las barreras de seguridad implementadas para los riesgos analizados. 21. Documenta en el “Expediente del Grupo de calidad” la aplicación de las barreras de seguridad implementadas para los riesgos analizados. 22. Determina la necesidad de realizar un análisis de causa raíz. NOTA: En caso de presentarse una MO Extra urgente o Urgente obligatorio se realizará análisis de causa raíz. No requiere análisis de causa raíz Continúa en la actividad 33. Si requiere análisis de causa raíz
Directora	23. Elabora el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) conjuntamente con el Grupo de calidad.
Grupo de calidad	24. Identifica el proceso o procesos involucrados en el área de oportunidad.



Responsable	Descripción de actividades
Grupo de calidad	25. Describe y determina las barreras de seguridad en el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) conforme a lo establecido en la “Guía para corregir áreas de oportunidad”, clave 3D30-006-001 (Anexo 3). 26. Determina y registra en conjunto con quien considere necesario del personal del Centro de atención, las acciones requeridas para la continuidad o en su caso los ajustes a las barreras de seguridad implementadas para corregir el área de oportunidad. 27. Establece responsables de la implementación de las barreras de seguridad. 28. Coordina la implementación de las barreras de seguridad establecidas en el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2). 29. Establece los medios de verificación de la barrera de seguridad y fecha de implementación de la acción de mejora. 30. Notifica estatus del área de oportunidad en las sesiones del grupo de calidad. 31. Firma el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) y lo envían a la persona Titular del Departamento de Guarderías. 32. Registra en el formato “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” las acciones de mejora para la atención de áreas de oportunidad. 33. Archiva “Documentación generada” en el “Expediente del Grupo de calidad” conforme al numeral 5.2.6.13 del presente procedimiento. Etapas IV Seguimiento de resultados 34. Realiza reunión mensual para dar seguimiento a la implementación de las barreras de seguridad o la aplicación de actividades esenciales para los riesgos analizados.



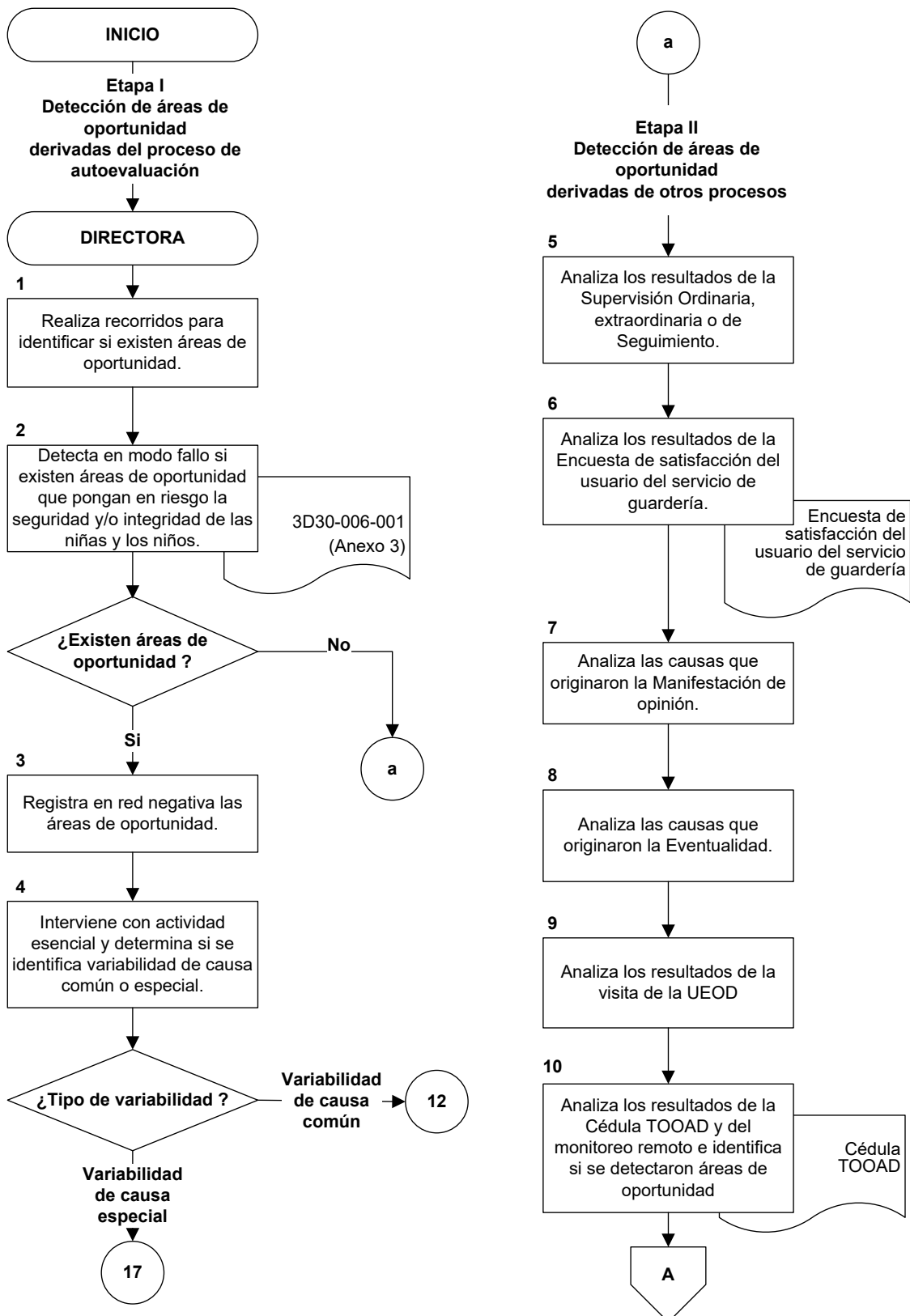
Responsable	Descripción de actividades
Grupo de calidad	35. Registra en el formato “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” y en casos de variabilidad de causa especial en el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) los acuerdos y compromisos generados en la reunión de seguimiento del Grupo de calidad. NOTA: En caso de haberse realizado una reunión previa, se deberá dar seguimiento a los compromisos registrados en la “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” de la reunión anterior.
Directora	36. Verifica si el área de oportunidad se presentó nuevamente. Se presentó nuevamente el área de oportunidad 37. Informa al Grupo de calidad que se volverá a analizar el área de oportunidad. Continúa en la actividad 11. No se presentó nuevamente el área de oportunidad 38. Da por concluida la atención del área de oportunidad colocando en la “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” la leyenda <i>Cerrada</i>, la fecha de cierre y su firma en conjunto con la de los integrantes del Grupo de calidad y en caso de variabilidad de causa especial hace lo propio en el formato del “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) correspondiente. 39. Archiva en el “Expediente del Grupo de calidad” los documentos que apliquen conforme al listado del numeral 5.2.6.13 del presente procedimiento. 40. Documenta las acciones de mejora implementadas como mejores prácticas, las cuales pudieran ser útiles para otros Centros de atención, para lo cual llena el formato “Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5) y lo envía a la persona Titular del Departamento de Guarderías correspondiente.

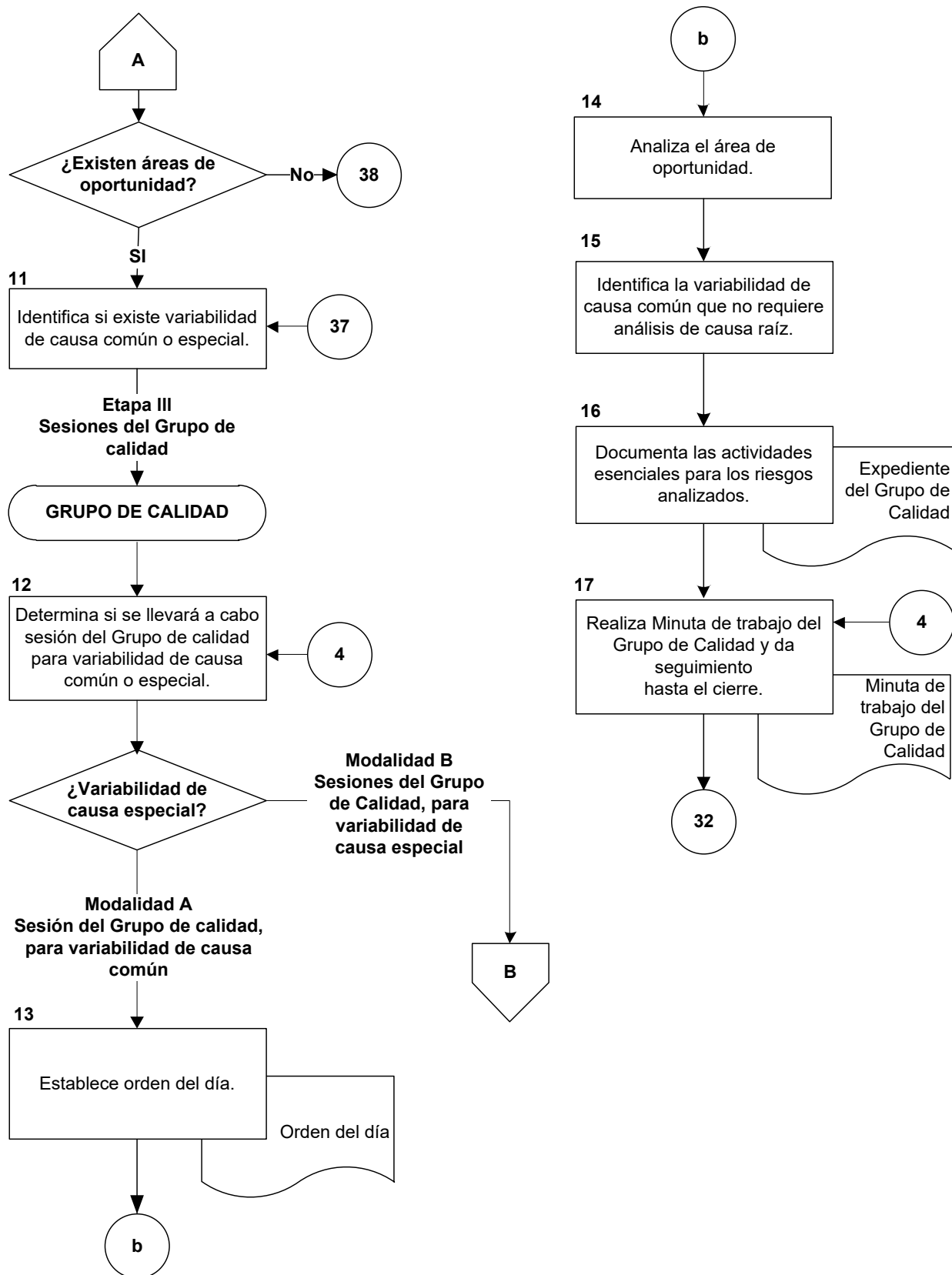


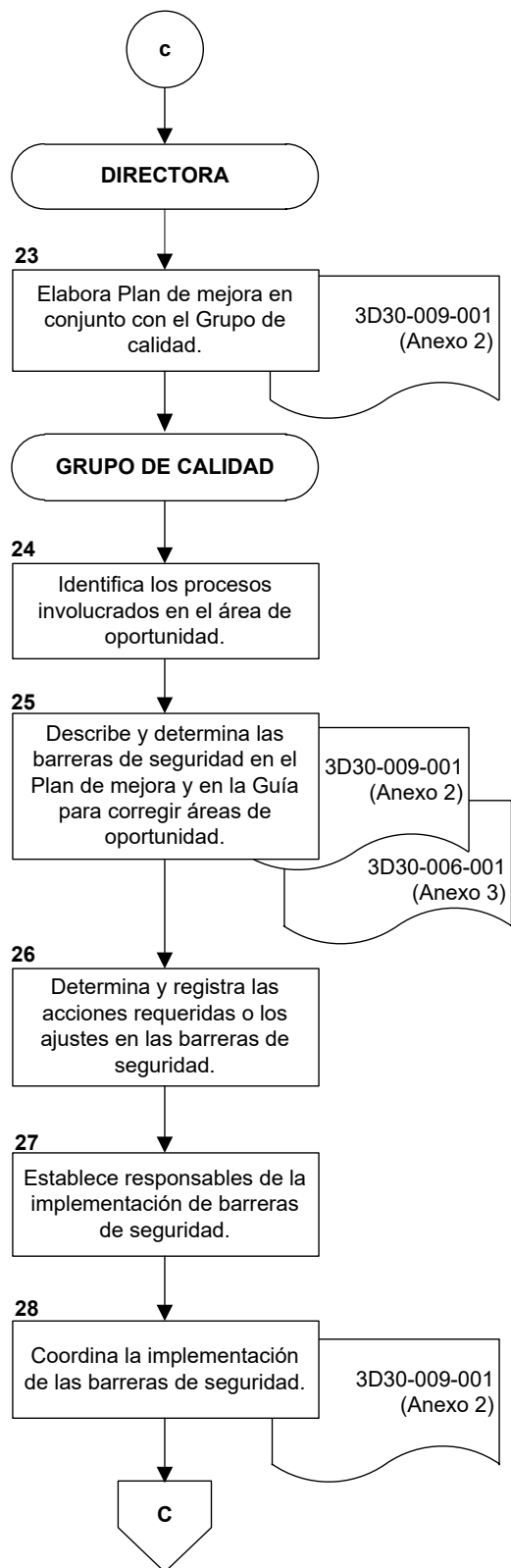
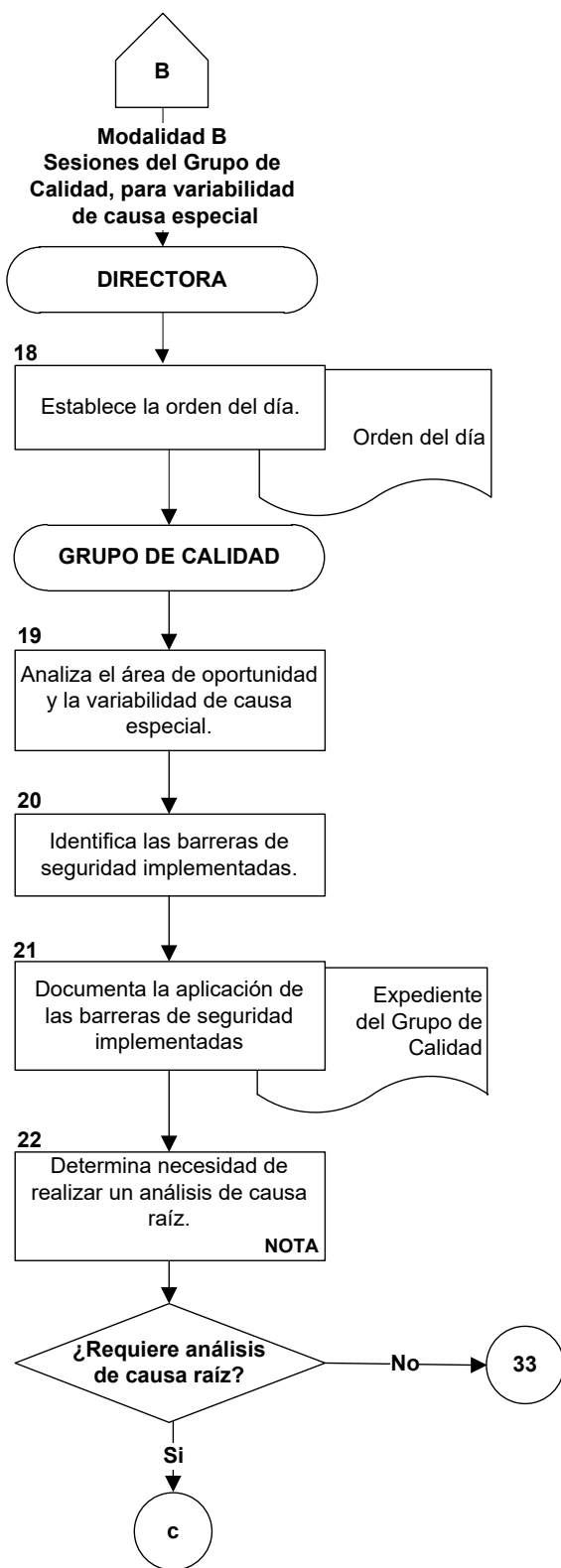
Responsable	Descripción de actividades
Directora	41. Envía “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” y en casos de variabilidad de causa especial el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) a la persona Titular del Departamento de Guarderías correspondiente.
Persona Titular del Departamento de Guarderías	42. Analiza la documentación recibida (“Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5), “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” y “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) de cada Centro de atención y determina si es correcta. Documentación incorrecta 43. Devuelve la documentación (“Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5), “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” y “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) al Centro de atención, indicando las deficiencias encontradas para que realicen ajustes correspondientes. Continúa en la actividad 38. Documentación correcta 44. Envía mediante correo electrónico la documentación (“Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5), “Minuta de trabajo del Grupo de calidad” y “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) a la Unidad de Atención y Cuidado Infantil. Fin del procedimiento

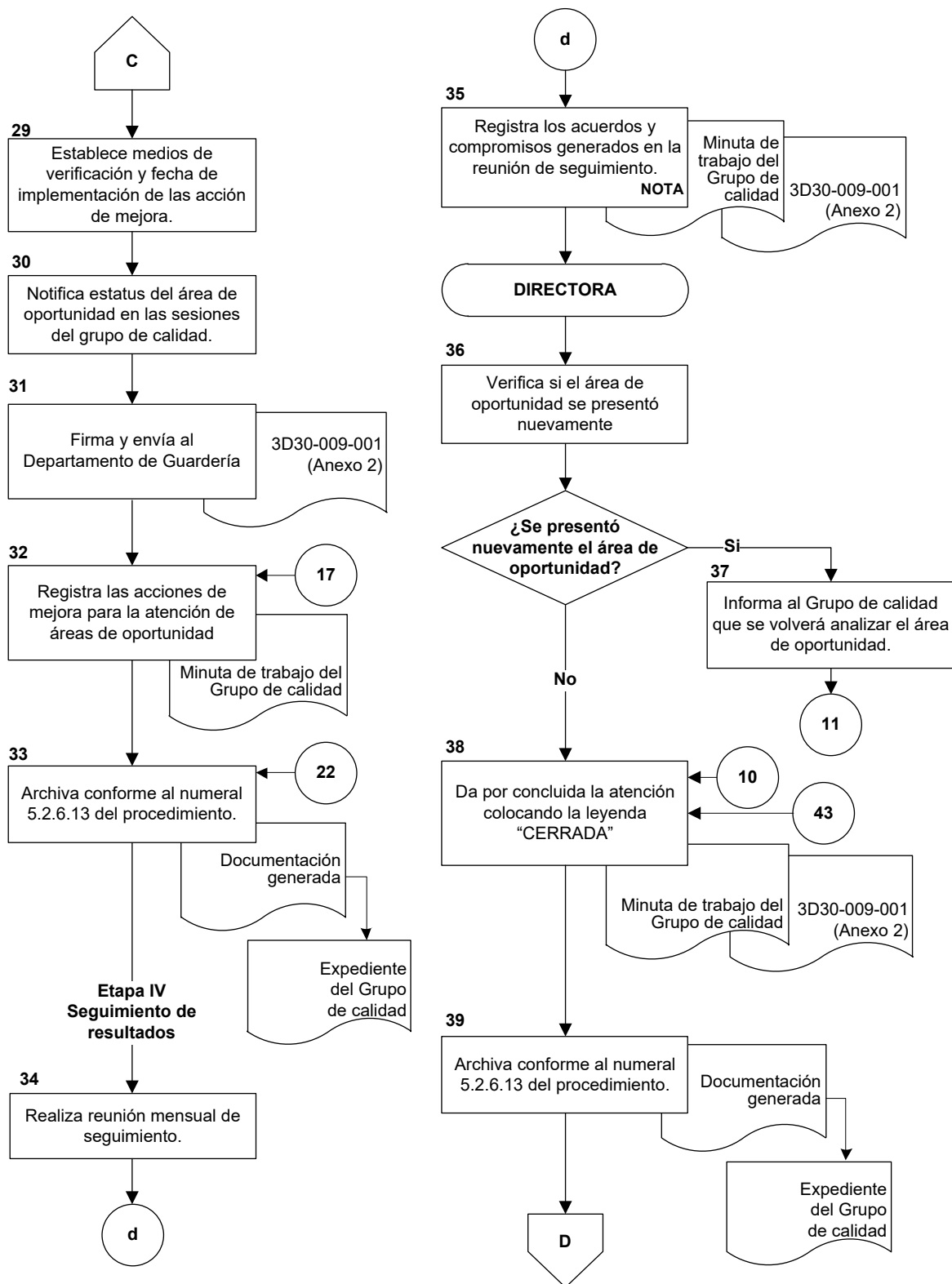


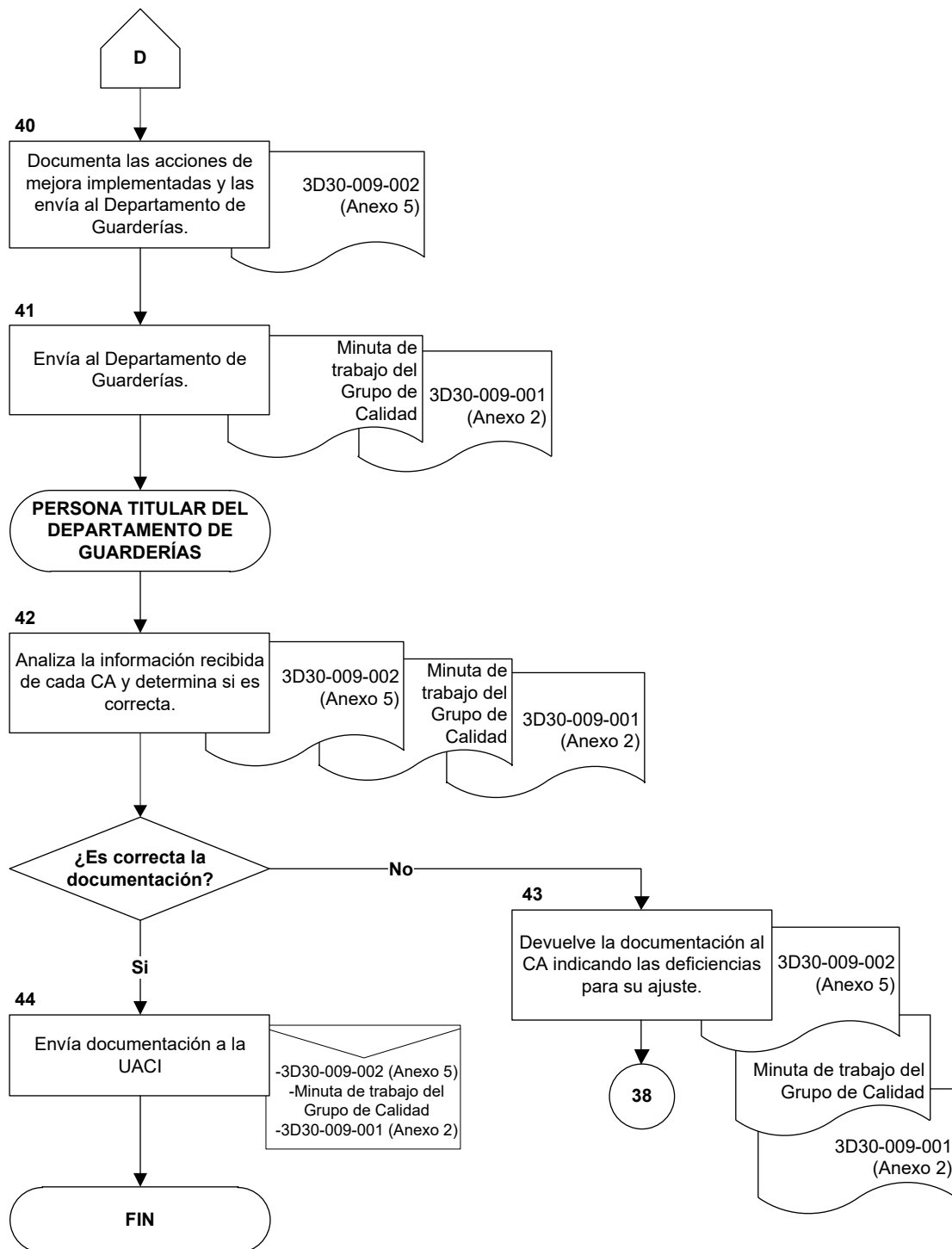
7 Diagrama de flujo













ANEXO 1

**Modelo para identificar áreas de oportunidad en el servicio de guardería
3D30-022-001**

Clave: 3D30-022-001



El modelo propuesto tiene como objetivo identificar las áreas de oportunidad en un macroproceso. Este macroproceso se compone de tres etapas: entrada, proceso y salida.

- Entrada: en esta etapa se consideran dos elementos principales: las personas involucradas en el proceso y los insumos requeridos.
- Macroproceso: en esta etapa se destacan nueve procesos específicos: Alimentación (ALI), Fomento de la Salud (FOS), Gestión (GES), Higiene (HIG), Mantenimiento (MAN), Pedagogía (PED), Personal (PER), Recepción y entrega de las niñas y los niños (REN), Seguridad (SEG), los cuales son supervisados mediante la autoevaluación, esta utiliza diferentes elementos para evaluar estos procesos, como el modo fallo para detectar errores y la red negativa para registrar incidencias y actividades esenciales como intervención. Estos elementos permiten identificar riesgos, y estos a su vez, el tipo de variabilidad (de causa especial y de causa común). Para abordar estos riesgos y tomar decisiones que coadyuven con su prevención, mitigación y eliminación, se llevan a cabo reuniones con el personal que integra el Grupo de calidad, donde se genera una minuta de los acuerdos.
- Salida: En esta etapa de salida del modelo, se encuentra la evaluación del servicio a través los indicadores obtenidos para, en caso requerido, establecer un “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2).
- En los casos en los que se identifica variabilidad de causa especial, se llevará a cabo el correspondiente análisis de causa raíz que proporcionará los insumos para el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) en que se establecerán las respectivas barreras de seguridad.

Clave: 3D30-022-001



ANEXO 2

**Plan de mejora
3D30-009-001**

Clave: 3D30-009-001



Plan de mejora

Centro de atención

3

Fecha de realización

Núm del Centro de atención

2

Núm	Proceso	Área de oportunidad	Barrera de Seguridad	Responsable	Medio de Verificación	Fecha implementación	Estatus
1	4	5	6	7	8	9	10
2							
3							
4							

Responsable

11

Nombre y firma
Directora

Participantes

12

Nombre y firma

Clave 3D30-009-001



ANEXO 2
Plan de mejora
INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANOTAR

No	DATO	ANOTAR
1	Centro de atención.	• Nombre o razón social del centro de atención. • N/A en caso de haberse realizado por el Departamento de Guarderías.
2	Núm. del centro de atención.	• Letra del esquema y el número correspondiente al Centro de atención. • N/A en caso de haberse realizado por el Departamento de Guarderías.
3	Fecha de realización:	Día, mes y año en que se realizó el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2).
4	Proceso	Colocar el nombre del proceso donde se detectó el área de oportunidad.
5	Área de oportunidad	El riesgo identificado en un proceso.
6	Barreras de seguridad	La Intervención que se realizará de acuerdo con el análisis de la variabilidad de causa especial.
7	Responsable	El nombre de la persona responsable de implementar la acción de mejora.
8	Medio de verificación	Documento que sustentará la implementación de la barrera de seguridad.
9	Fecha de implementación	La fecha comprometida para el inicio de la acción de mejora.
10	Estatus	“Cerrado”, cuando el área de oportunidad se da por atendida. “Abierto”, cuando el área de oportunidad no se ha dado por atendida.
11	Responsable	Nombre y firma de quien coordinará la realización del “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) para establecer las acciones de mejora.
12	Participantes	Nombre y firma del personal del Centro de atención o del Departamento de Guarderías que participó en el análisis.

Clave: 3D30-009-001



ANEXO 3

Guía para corregir áreas de oportunidad 3D30-006-001

Clave: 3D30-006-001



Guía para corregir áreas de oportunidad

Identificar la variabilidad de causa especial que pudiera afectar la calidad de la operación del centro de atención, así como vulnerar la integridad y seguridad de las niñas y los niños, y del personal. Las áreas de oportunidad se identifican a partir de:

- Autoevaluación.
- Indicadores de servicio de guardería.
- Resultados de supervisiones ordinarias y extraordinarias.
- Visitas de verificación.
- Eventualidades.
- Resultados de la Cédula de Verificación de Medidas de Seguridad en Guarderías del IMSS.
- Manifestaciones de opinión del servicio de guardería.
- Resultados de la UEOD.
- Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería.
- Cédula TOOAD.
- Entre otros.

El plan de mejora se debe establecer conforme a lo siguiente:

- I. Definición del área de oportunidad.
- II. Identificación de las posibles causas.
- III. Determinación de la causa raíz.
- IV. Establecimiento de barreras de seguridad.

Las herramientas para establecer acciones de mejora con análisis de causa raíz son:

- I. Definición del área de oportunidad.**
 - 5W 2H.
 - Lluvia de ideas.
- II. Identificación de las posibles causas.**
 - Diagrama de flujo.
 - Diagrama causa-efecto (espinas de pescado).
 - Lluvia de ideas.
- III. Determinación de la causa raíz.**
 - Técnica de los cinco ¿Por qué?
 - Lluvia de ideas.
- IV. Establecimiento de barreras de seguridad.**
 - Lluvia de ideas.

Clave: 3D30-006-001



Para el uso de las herramientas de mejora se deberá tomar en cuenta los siguientes conceptos:

- **5W 2H.**

La 5W+2H es una metodología de análisis que consiste en contestar siete preguntas básicas que ayudan a profundizar en las causas de un problema suscitado:

1. ¿Qué? (WHAT?)
2. ¿Por qué? (WHY?)
3. ¿Cuándo? (WHEN?)
4. ¿Dónde? (WHERE?)
5. ¿Quién? (WHO?)
6. ¿Cómo? (HOW?)
7. ¿Cuánto? (HOW MUCH?)

Se utiliza para definir con claridad un área de oportunidad, y determinar los aspectos relacionados donde se iniciará el análisis para identificar la causa raíz que la originó.

- **Lluvia de ideas.**

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un área de oportunidad. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

Previo al inicio de la lluvia de ideas, se deben considerar cuatro reglas básicas:

- No hay malas ideas.
- Fomentar las ideas.
- Construir sobre las ideas de otras personas.
- Escuchar las ideas de los demás.

Asimismo, se debe considerar que uno de los integrantes del Grupo de calidad o quien participe en el análisis para identificar acciones de mejora, tome el papel de persona facilitadora y apunte las ideas.

Para ello, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Las ideas se deben escribir con el menor número de palabras posible.
- Asegurar que el escrito no cambie la idea propuesta.
- Establecer un tiempo máximo para aportar ideas.
- Fomentar la creatividad del personal que participa.
- Asegurar que todos comprendieron la idea.
- Coordinar la toma de decisiones para obtener la idea final.

Clave: 3D30-006-001



- **Diagrama de flujo.**

Es un diagrama de actividades que representa los flujos de un proceso o actividad paso a paso. La finalidad del diagrama de flujo es saber la forma correcta de realizar un proceso o actividad para identificar el paso donde se dejó de hacer lo correcto conforme al proceso o actividad normado.

- **Diagrama causa-efecto (espinas de pescado).**

Es una representación gráfica que muestra las posibles causas que originan un área de oportunidad partiendo de seis aspectos que intervienen en la realización de un proceso o actividad.

1. **Personal:** Cualquier aspecto relacionado con el actuar del personal o la falta de este que pudiera originar el área de oportunidad.
2. **Mobiliario, equipo e instalaciones:** Cualquier aspecto relacionado con la falta o malas condiciones del mobiliario, equipo o instalaciones que pudiera originar el área de oportunidad.
3. **Proceso normado:** Cualquier aspecto relacionado con la mala ejecución o interpretación de actividades normadas que pudiera originar el área de oportunidad.
4. **Medio ambiente:** Cualquier aspecto relacionado con el ambiente laboral interno o externo al Centro de atención que pudiera originar el área de oportunidad.
5. **Persona usuaria:** Cualquier aspecto relacionado con las actividades o comportamiento de la persona usuaria que pudiera originar el área de oportunidad.
6. **Suministros:** Cualquier aspecto relacionado con el material didáctico, artículos de limpieza, alimentos utilizados o cualquier consumible utilizado en el centro de atención que pudiera originar el área de oportunidad.

- **Técnica de los cinco ¿Por qué?**

Técnica para solucionar problemas haciendo la pregunta «¿Por qué...?» cinco veces seguidas, o las veces que puedan ser necesarias hasta llegar a la raíz del área de oportunidad. Por regla general, la causa principal que generó el área de oportunidad se presenta en el cuarto o quinto «por qué», no obstante, pudiera haber un número mayor a cinco «por qué» si fuera necesario.

Clave: 3D30-006-001



Con la finalidad de ejemplificar los pasos para corregir un área de oportunidad, se establece el siguiente caso:

Ejemplo:

Área de oportunidad: “Fauna nociva en la cocina del centro de atención”

Paso 1. Establecimiento de actividades esenciales.

Sirven para contener y aislar el efecto del área de oportunidad hasta que se implemente la barrera de seguridad.

Ejemplo:

1. Limpieza exhaustiva en el área de la cocina.
2. Retirar los alimentos perecederos que estuvieron en contacto con la fauna nociva.
3. Reponer los alimentos retirados para la preparación del día.

Paso 2. Definición del área de oportunidad.

Utilizar la herramienta 5W 2H, con el objetivo de tener claro lo ocurrido para posteriormente iniciar con el análisis de causa raíz.

Ejemplo:

Núm.	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué sucedió?	Se desechó parte de los ingredientes para la preparación de alimentos del día.
2	¿Por qué?	Se encontró fauna nociva entre las preparaciones previas.
3	¿Cuándo?	El martes por la mañana.
4	¿Dónde?	Dentro del refrigerador ubicado en la cocina del centro de atención.
5	¿Quién?	El personal del servicio de alimentación.
6	¿Cómo?	Al abrir el refrigerador para retirar los alimentos.
7	¿Cuánto?	Todas las preparaciones previas.

Posteriormente se redacta el problema considerando las respuestas obtenidas.

Se encontró fauna nociva el martes por la mañana dentro del refrigerador de la cocina, lo que provocó que se desecharan las preparaciones previas para los alimentos del día.

Clave: 3D30-006-001



Paso 3. Detección de las posibles causas (modo fallo).

Se elabora, el diagrama de flujo para identificar las actividades que se realizan en el proceso de preparación de alimentos y posterior, se utiliza el Diagrama causa-efecto para identificar las posibles causas que originaron el área de oportunidad.

Ejemplo: Diagrama de flujo.



Posterior a la elaboración del diagrama de flujo, se revisan las actividades del proceso y se identifica cuál de ellas pudiera haberse originado el área de oportunidad. Para este ejemplo, se identificó que en las actividades tres (3) y nueve (9) se pudieron haber originado los acontecimientos.

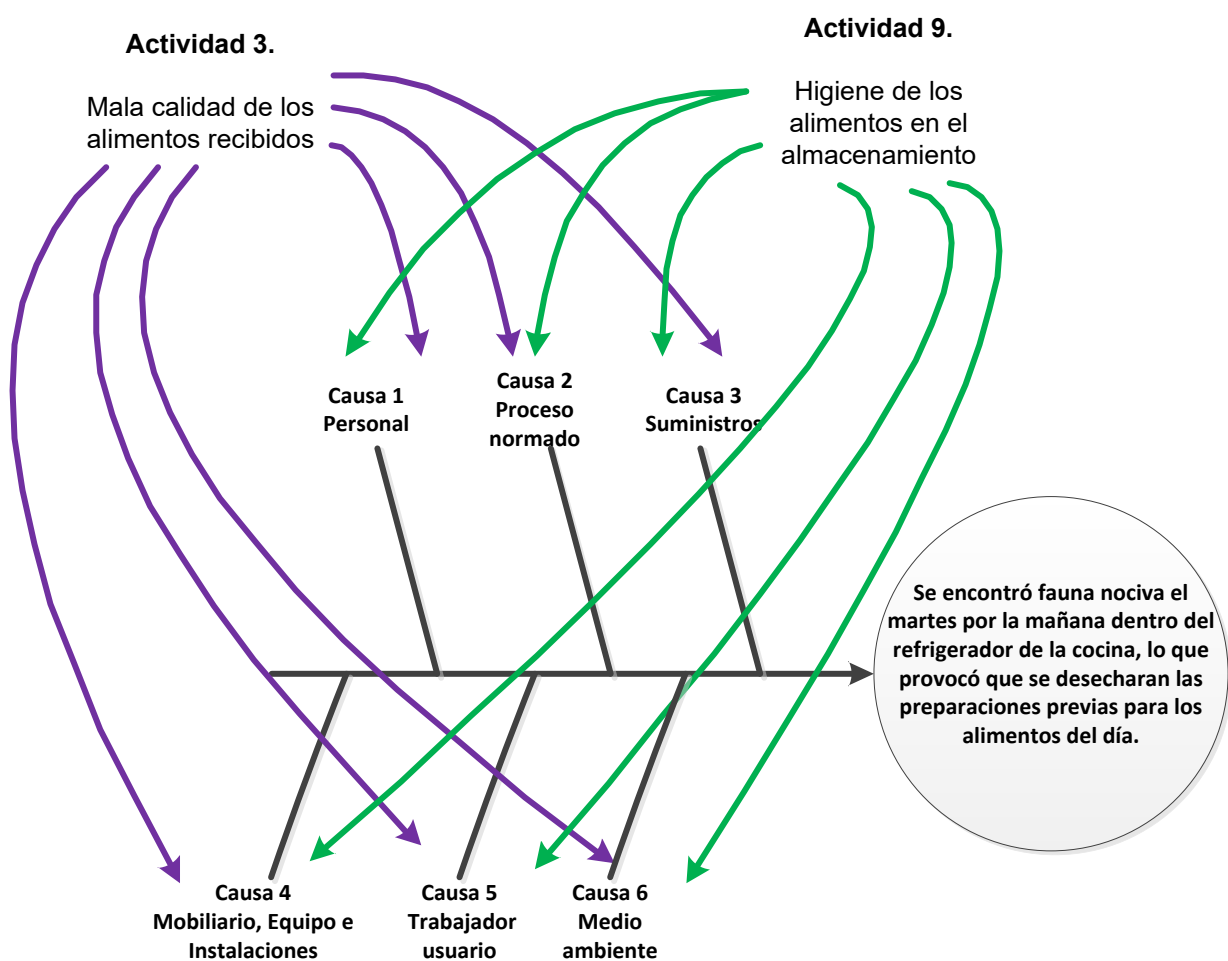
Clave: 3D30-006-001



Actividad 3. Verifica la calidad con lo establecido en la “Guía técnica de características de los alimentos para su recepción y almacenamiento” y que cumpla con el pedido. ✖

Actividad 9. Realiza, en el área de almacén de víveres, la higiene de los alimentos que así lo requieran para su almacenamiento. ✖

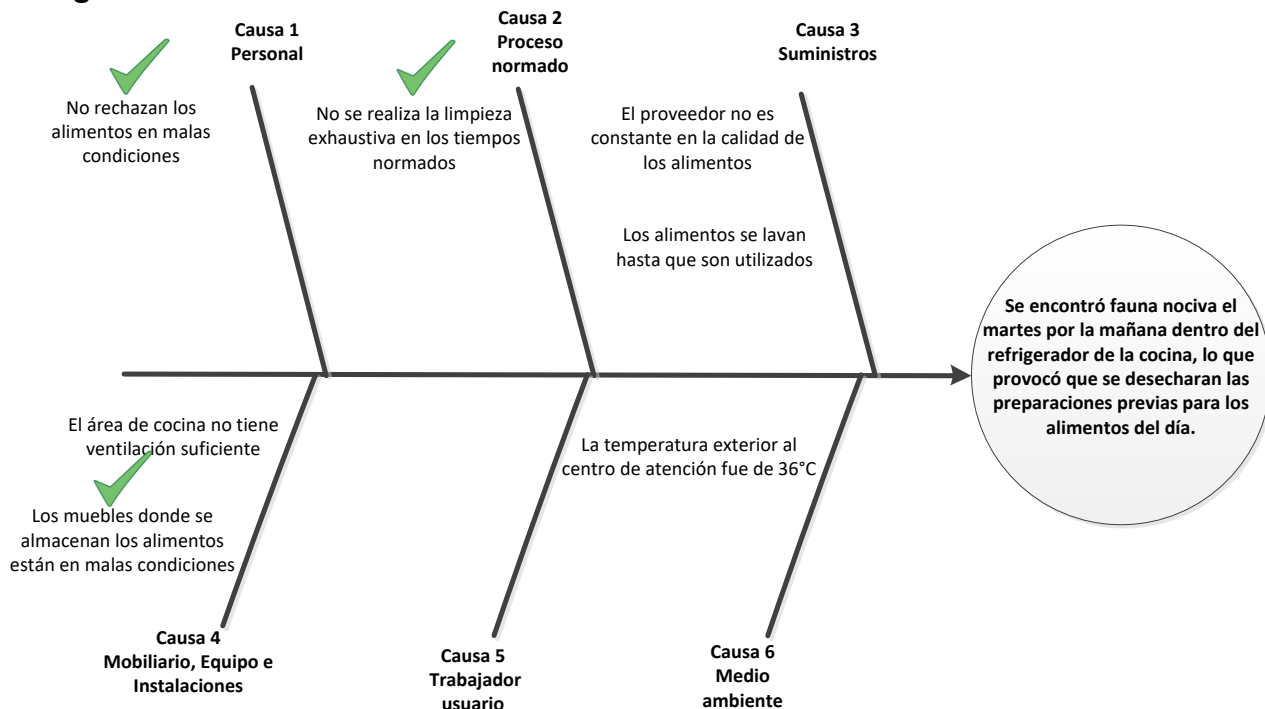
Las dos actividades anteriores se toman como punto de partida para iniciar con la identificación de los modos fallo que originaron que estas no se realizarán conforme a lo normado, tal y como se muestra en el siguiente esquema:



Clave: 3D30-006-001



Diagrama causa-efecto



Posterior a identificar los modos fallo por medio del diagrama causa efecto, se seleccionan aquellas que el personal que participa en el análisis considera de mayor relevancia para identificar la causa raíz, tal y como se muestra en la imagen anterior.

Paso 4. Determinación de la causa raíz.

Posterior a la selección de los modos fallo que a criterio del equipo son las que originan el área de oportunidad, se inicia con la búsqueda de la causa raíz de cada una de ellas, mediante la aplicación de la técnica de los cinco ¿Por qué?

Para efecto de este ejemplo, solo se considera una de ellas para desarrollar los cinco ¿Por qué?

1. ¿Por qué no se rechazan los alimentos en malas condiciones?

R: Los días que llegan los proveedores, los recibe el vigilante del centro de atención y el proveedor los coloca en el área de recepción y se revisan después de que se fue.

2. ¿Por qué los revisan después de que se fue el proveedor?

R: En el horario en que llega el proveedor, el personal de cocina está ocupado realizando la preparación de los alimentos y no se dan abasto para atender al proveedor.

Clave: 3D30-006-001



3. ¿Por qué no se dan abasto en la cocina para preparar alimentos?

R: No se tiene completa la plantilla del personal de cocina desde hace tres semanas por ausentismo y periodos vacacionales del personal.

4. ¿Por qué han pasado tres semanas con la plantilla del personal de cocina incompleta?

R: No se cuenta con un plan de cobertura de personal por ausentismo.

5. ¿Por qué no se cuenta con un plan de cobertura de personal por ausentismo?

R: No se tiene conocimiento de cómo realizar un plan de cobertura de personal.

La metodología de la herramienta de los cinco ¿por qué? establece que a partir de la quinta respuesta ya se puede considerar como la causa raíz, no obstante, puede haber más de cinco ¿por qué? de ser necesario.

Esto se repite por cada uno de los modos fallo elegidos en el diagrama causa-efecto.

Paso 5. Establecimiento de acciones preventivas y correctivas.

Posterior a la realización de los cinco ¿por qué?, se deben establecer las acciones de mejora para corregir la causa raíz que origina el área de oportunidad. Para ello, se debe utilizar el formato “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2) y llenarlo conforme al instructivo de llenado establecido en el presente procedimiento.

Será importante que todas las barreras de seguridad sean alcanzables y estén relacionadas directamente con la causa raíz.

Es importante contemplar que puede haber más de una acción de mejora por cada causa raíz.

La “fase hacer” es donde se implementan las acciones de mejora, ya sean inmediatas o por medio de un análisis de causa raíz.

Para tener una implementación exitosa se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Contar con el presupuesto económico que cubra todas las etapas que pudiera tener la implementación.
- Contar con los recursos humanos e infraestructura.
- Establecer plazos de tiempo realistas para la implementación de las acciones de mejora.

Clave: 3D30-006-001



- Documentar mediante un cronograma todas las actividades necesarias para implementar la acción de mejora.
- Hacer seguimientos periódicos para verificar el cumplimiento de las actividades del cronograma hasta la puesta en marcha de la acción de mejora.

La “fase revisar” es donde se da seguimiento al resultado de la implementación de las acciones de mejora. Esta revisión se realiza mediante el comportamiento de los indicadores operativos establecido en el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2).

Asimismo, se debe verificar que no se haya vuelto a presentar el área de oportunidad en el periodo de tiempo de tres meses o en su caso, el establecido por el Grupo de calidad.

Para realizar el seguimiento a la implementación se debe utilizar el “Plan de mejora”, clave 3D30-009-001 (Anexo 2).

La “fase actuar” es donde se dan por concluidas las acciones de mejora que se implementaron, siempre y cuando se hayan cumplido los objetivos esperados, se dará por atendida el área de oportunidad detectada. Para los casos en que no se cumplen los objetivos, se deberá realizar nuevamente un análisis y establecer nuevas acciones de mejora o reforzar las ya establecidas.

De ser el caso, se deberán documentar las acciones de mejora implementadas como mejores prácticas, las cuales pudieran ser útiles para otros centros de atención. Para ello se deberá llenar el formato “Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería”, clave 3D30-009-002 (Anexo 5) y enviarla al Departamento de Guarderías para que la comparta con la UACI y de ser el caso, sea considerada en las actualizaciones de la normatividad.

Finalmente, el resultado final esperado de la aplicación del “Procedimiento para identificar y corregir áreas de oportunidad para la mejora de procesos del servicio de guardería de prestación directa”, es proporcionar un servicio que permita un desarrollo infantil temprano a las niñas y los niños bajo una operación con altos estándares de calidad y seguridad.

Clave: 3D30-006-001



ANEXO 4

**Criterios para la aplicación de la Encuesta de satisfacción
del usuario del servicio de guardería
3D30-018-001**

Clave: 3D30-018-001



La aplicación de la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” tiene como objetivo recabar la opinión de las personas usuarias y personas autorizadas, a través de un cuestionario, para conocer el nivel de satisfacción respecto al servicio recibido.

Con base en lo anterior, se conformará el Indicador de Satisfacción, para ello, las instancias institucionales deberán observar lo siguiente:

1. Unidad de Atención y Cuidado Infantil.

- 1.1. Aprobar el cuestionario, la muestra de la población a la cual le será aplicada la encuesta, el periodo y el método de aplicación, así como la metodología para el cálculo de los resultados.
- 1.2. Realizar el muestreo sistemático para llevar a cabo la selección de las personas usuarias del servicio de guardería, o de las personas autorizadas, a encuestar.
- 1.3. Comunicar a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, así como a la persona Titular del Departamento de Guarderías, a través de cualquiera de los medios oficiales, lo establecido en el numeral anterior, para su aplicación y seguimiento.
- 1.4. Notificar a las personas Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, Departamentos de Guarderías por cualquiera de los medios oficiales, los resultados obtenidos en el Indicador de Satisfacción para su análisis y seguimiento.
- 1.5. Interpretar en el ámbito de su competencia lo establecido en el presente Anexo y resolver los casos no previstos. Las consultas de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada deberán realizarse por escrito, adjuntando en su caso, los elementos necesarios para la atención correspondiente.
- 1.6. Enviar por cualquier medio oficial a las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, material gráfico, digital o impreso, con la información relacionada con la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”, con la finalidad que sea colocado en un lugar visible del área de vestíbulo en todos los centros de atención de prestación directa.

2. División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil.

- 2.1. Diseñar el cuestionario considerando la Normatividad actualizada, así como los aspectos más relevantes del servicio.
- 2.2. Definir la metodología del cálculo de la muestra de la población a la cual le será aplicada la encuesta, tomando en consideración los centros de atención que conforman el Sistema de Guarderías IMSS que se encuentren en operación.

Clave: 3D30-018-001



- 2.3. Establecer el método de aplicación, así como los periodos, mismos que iniciarán y concluirán en un día hábil.
- 2.4. Definir los medios electrónicos para la captura de las respuestas de los cuestionarios y dará seguimiento hasta la conclusión del plazo establecido.
- 2.5. Determinar la metodología para el cálculo de los resultados y generar los resultados obtenidos en el Indicador de Satisfacción de acuerdo con la información capturada en los medios electrónicos para ellos dispuestos.
- 2.6. Asegurar que la información obtenida en la encuesta, así como los datos personales recabados en ellas, sean resguardados por el Departamento de Guarderías y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus reformas.
- 2.7. Preparar material gráfico, digital o impreso, con la información relacionada con la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”, con la finalidad que sea colocado en un lugar visible del área de vestíbulo en todos los centros de atención.

3. Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

- 3.1. Coordinar con la persona Titular del Departamento de Guarderías, la difusión de material gráfico, digital o impreso, con la información relacionada con la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” con la finalidad que sea colocado en un lugar visible del área de vestíbulo en todos los centros de atención adscritos al OOAD.
- 3.2. Comunicar a la persona Titular del Departamento de Guarderías por cualquiera de los medios oficiales las consideraciones mencionadas en los numerales 1 y 2 de este Anexo.
- 3.3. Instruir al Departamento de Guarderías para realizar un análisis detallado de los resultados obtenidos de los periodos reportados, con la finalidad de alcanzar o en su caso mantener, las metas establecidas.
- 3.4. Notificar los resultados a los centros de atención, al concluir los periodos de aplicación.

4. Jefatura del Departamento de Guarderías.

- 4.1. Asegurar que el material gráfico con la información relacionada con la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” sea distribuido a todos los centros de atención adscritos al OOAD y que este sea colocado en el área de vestíbulo a la vista de las personas que ingresan a esta área.

Clave: 3D30-018-001



- 4.2. Comunicar a los centros de atención, Jefes de Oficina de Guarderías, Coordinadoras Zonales y Analistas por cualquiera de los medios oficiales, las consideraciones mencionadas en los numerales 1 y 2 de este Anexo.
- 4.3. Dar seguimiento a la aplicación de la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”, dentro del plazo establecido, observando lo estipulado en los numerales 1 y 2 de este Anexo.
- 4.4. Notificar a la UACI algún hecho fortuito o causa de fuerza mayor que impida la aplicación de las encuestas a las que se refiere este Anexo, en el periodo establecido, y deberá enviar el soporte documental a fin de justificar la ausencia resultados en el periodo.
- 4.5. Asegurar que la información obtenida en la encuesta, así como los datos personales recabados en ellas, sean resguardados por el Departamento de Guarderías y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus reformas.
- 4.6. Dar seguimiento a la notificación de los resultados a los centros de atención para que se identifiquen las áreas de oportunidad conforme a la política 5.2.3.8 de este procedimiento y se alcancen o mantengan las metas establecidas de acuerdo con el numeral 3.2. del presente anexo.
- 4.7. Realizar un análisis detallado de los resultados obtenidos de los periodos reportados con la finalidad de alcanzar o en su caso mantener, las metas establecidas.

5. Directora.

- 5.1. Verificar que sea colocado en un lugar visible del área del vestíbulo del centro de atención el material gráfico, digital o impreso, con la información relacionada con la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”.
- 5.2. Difundir entre el personal del centro de atención, las personas usuarias y personas autorizadas los periodos de aplicación de la “Encuesta de satisfacción del servicio de guardería”.
- 5.3. Difundir al personal del centro de atención los resultados obtenidos de la encuesta en el periodo que se establezca.
- 5.4. Analizar los resultados de la encuesta para la identificación de áreas de oportunidad.

Clave: 3D30-018-001



ANEXO 5

**Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería
3D30-009-002**

Clave: 3D30-009-002



Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guarderías

OOAD:
Fecha:

Origen de la sugerencia:

Núm	Documento Normativo	Actividad a mejorar	Sugerencia	Justificación
1	4	5	6	7
2				
3				
4				

Propone
JSSTPES

Clave: 3D30-009-002



ANEXO 5

Cédula de sugerencias para la mejora del servicio de guardería INSTRUCTIVO DE LLENADO

No	DATO	ANOTAR
1	OOAD	Nombre del OOAD del IMSS donde se origina la acción de mejora.
2	Fecha	Día, mes y año de elaboración.
3	Origen de la sugerencia	La descripción del área de oportunidad que dio origen a las acciones de mejora que se toman como mejores prácticas
4	Documento normativo	Nombre del Documento normativo donde se encuentra registrado la actividad a mejorar.
5	Actividad a mejorar	Nombre de la actividad en la que se propone una mejora.
6	Sugerencia	Con redacción clara y sencilla la sugerencia de la actividad especificada.
7	Justificación	Con redacción clara y sencilla la justificación de porqué es una mejor práctica (Problemática presentada y/o beneficios a la actividad).
8	Propone	Nombre completo y firma de la persona titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales que propone y valida la propuesta de mejora

Clave: 3D30-009-002