



# Reglas Generales de Operación del **Mecanismo de Participación Social** en Guarderías



## Contenido

### **1. Introducción**

### **2. Objetivo**

### **3. Ámbito de Acción y definiciones operacionales**

### **4. Cómo opera en forma general el Mecanismo de Participación Social en Guarderías**

### **5. Descripción del Mecanismo de Participación Social en Guarderías**

- 5.1. De la implantación del nuevo Mecanismo de Participación Social en Guarderías
- 5.2. Del Departamento de Guarderías con las Guarderías
- 5.3. Entre el Departamento de Guarderías y la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil (CSGDII).
- 5.4. Programación de las visitas
- 5.5. Selección de guarderías
- 5.6. De la cancelación de las visitas
- 5.7. Selección e invitación de los miembros (padres de familia seleccionados) a las visitas
- 5.8. Confirmación de los miembros a la visita
- 5.9. Comunicación:
  - 5.9.1. Entre los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD) y la Coordinación del Servicio de Guarderías para el Desarrollo Integral Infantil (CSGDII)
  - 5.9.2. Entre los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD) y la guardería
- 5.10. De la visita
- 5.11. Registro de la percepción de los participantes en el Sistema de Información y Administración de Guarderías Central (SIAG\_C)
- 5.12. Publicación del Reporte de resultados de la visita de padres de familia

### **6. Cuidado de Datos Personales**

### **7. Elaboración de Informes de resultados**

- 7.1. Envío de informes a Transparencia Mexicana A.C.
- 7.2. Publicación de resultados en el Portal del IMSS

### **8. Atención y seguimiento de las áreas de oportunidad identificadas**



## **Anexos:**

- Anexo 1. Guía para la visita y registro de observaciones
- Anexo 2. Reporte de resultados de la visita
- Anexo 3. Infografía
- Anexo 4. Carta Informativa
- Anexo 5. Folleto Informativo
- Anexo 6. Acuse de recibo de carta y folleto
- Anexo 7. Carta personalizada de invitación a la visita
- Anexo 8. Confirmación de miembros seleccionados a la visita a la guardería
- Anexo 9. Protocolo para la visita
- Anexo 10. Documento de “Ayuda Captura”
- Anexo 11. “Criterios para integrar evidencia de atención y cumplimiento”
- Anexo 12. Etiquetas

## 1. Introducción

**El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)** llevó a cabo una serie de acciones para garantizar la integridad de los niños y niñas en sus guarderías, así como la de los trabajadores de estas, a través del fortalecimiento no sólo de las medidas de seguridad en los inmuebles, sino atendiendo a la seguridad integral de estos, con la finalidad de brindar una atención afectuosa y de calidad a los niños y niñas que en ellas cuidamos.

A fin de vincular a la sociedad, y en forma prioritaria a los padres de familia usuarios de los servicios de guardería en los esfuerzos realizados para preservar el bienestar y la seguridad de sus hijos durante su permanencia en nuestras guarderías, así como para favorecer la retroalimentación en los temas de su interés, ayudando así a mejorar la seguridad en las instalaciones y el servicio, el IMSS solicitó apoyo a Transparencia Mexicana (TM), una organización de la sociedad civil, para definir una mecánica de participación activa que lograra esta meta.

El objetivo del mecanismo diseñado en conjunto con TM consistió en facilitar, estructurar y sistematizar la participación de los padres de familia que utilizan el servicio de guardería del IMSS, en la observación de las medidas de seguridad integral que adoptan estos prestadores de servicios. Con ello, no sólo se proveyó de tranquilidad a los padres de familia al constatar de primera mano que se cuenta con las medidas de seguridad adecuadas, sino que se avanzó en la adopción de una sólida cultura de prevención al fomentar la participación social, desde el niño o niña que se familiariza con las medidas de seguridad hasta los padres, que se volvieron más sensibles a las medidas de seguridad que se adoptan en sus oficinas, los lugares que frecuentan y hasta en sus propios hogares.

Este mecanismo ha probado su eficiencia a través de los años como un puente de comunicación entre los usuarios y nuestra institución, logrando el objetivo para el cual fue diseñado haciendo transparente el funcionamiento de las guarderías y fomentando una mejor calidad en la prestación de sus servicios.

A la fecha el mecanismo ha mantenido su operación por 9 años con los siguientes resultados:

- Entre octubre de 2010 y noviembre de 2019 se han realizado nueve ciclos (ocasiones) del ejercicio de participación ciudadana, abarcando la totalidad de las guarderías de prestación indirecta y 70 de las 142 de prestación directa.
- En este periodo participaron 64,146 padres de familia, quienes invirtieron aproximadamente 128,292 horas en 12,001 visitas.
- Es importante señalar que sólo durante el primer ciclo, se incluyó en esta estrategia las visitas a algunas de las guarderías de prestación directa.

- El resultado global obtenido fue de 99.04% de cumplimiento en las medidas de seguridad integral, de acuerdo con lo observado por los padres de familia.
  - Por último 63.9 por ciento del total de las visitas arrojó 100% de respuestas positivas de la Guía “Pasos a seguir durante la visita”, de acuerdo con la percepción de los padres participantes; 35.5 por ciento entre 90 y 99%, el 0.6 por ciento restante obtuvo resultados entre 80 y 89% y solamente el 0.04% se ubican por debajo del 80%
- \* El número de guarderías visitadas por ciclo se toma del Boletín estadístico de guarderías del mes y año correspondientes, las cifras cambian dado que algunas guarderías cierran en el transcurso del año.

De lo anteriormente expuesto se puede inferir que el mecanismo tal y como fue diseñado en un inicio mostró su eficacia y confiabilidad, sin embargo los resultados muestran que el instrumento ya se encuentra agotado y debe ser modificado y adaptado a las nuevas necesidades de información.

Es importante señalar que el año 2020 es un parteaguas para la operación de esta estrategia ya que será rediseñada, y que como resultado de la emergencia sanitaria derivada de la aparición del COVID-19 a nivel mundial esta estrategia deberá contemplar también las medidas de seguridad e higiene que prevalecerán de ahora en adelante como obligatorias para garantizar la seguridad tanto de los menores como del personal operativo de nuestras guarderías. Estas medidas se mantendrán hasta que las autoridades lo indiquen y podrán ser reimplementadas en caso de un rebrote o de una emergencia sanitaria similar.

Por otra parte, el mecanismo cuenta con una pausa indefinida, que impactará en sus resultados y en la implementación de la nueva estrategia hasta nuevas disposiciones sanitarias.

## 2. Objetivo

En alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, en **su Estrategia Específica: Hacia una democracia participativa “...No es suficiente con que la sociedad esté informada y atenta; debe, además, participar e involucrarse en las decisiones relevantes de quienes la representan en la función pública; debe borrarse para siempre la separación entre el pueblo y el gobierno”** el presente documento tiene la finalidad de establecer las nuevas bases para la operación del Mecanismo de Participación Social en Guarderías, partiendo del análisis de los resultados obtenidos en estos 9 años de operación con la implementación del modelo diseñado entre el Instituto y TM, considerando su robustecimiento con la adición de nuevas actividades que se deberán realizar para lograr los resultados buscados que

permitan favorecer el desarrollo integral temprano de los niños y niñas de nuestra guarderías, así como definir el establecimiento de las acciones correctivas cuando así se requieran, en forma adicional al mejoramiento de los temas de seguridad que en forma reiterada han venido obteniendo bajos porcentajes de solventación y cuyos resultados se han visto corroborados por los diferentes instrumentos de evaluación con los que contamos, dentro de los cuales se puede mencionar la Encuesta de Calidad (ENCAL), las Manifestaciones de Opinión (MO) y la Encuesta de Satisfacción entre otras.

Así mismo, el nuevo mecanismo deberá incluir temas relacionados con las medidas de prevención y sana distancia que prevalecerán de ahora en adelante para atender los efectos derivados de la emergencia sanitaria ocasionada por el SARS-CoV-2 a nivel mundial.

### 3. **Ámbito de Acción y definiciones operacionales**

Las presentes reglas serán aplicables a las Guarderías del IMSS de Prestación Indirecta.

A continuación, se señalan algunas de las principales definiciones operacionales que conforman el Mecanismo:

**Universo de aplicación:** Guarderías de prestación indirecta.

**Reglas Generales de Operación del Mecanismo de Participación Social en Guarderías:** documento normativo que regirá la operación del mecanismo.

**Participantes:** trabajadores usuarios del servicio de guardería y/o responsables de los menores, seleccionados para realizar la visita a la guardería como parte del mecanismo.

**Visitas:** actividad que se efectúa en forma periódica a través de una programación anual para que los trabajadores usuarios observen la operación de las guarderías en temas relacionados con la seguridad y el desarrollo integral de los niños y niñas.

**Guía para la visita y registro de observaciones (Anexo 1):** documento que señala los tópicos y los reactivos a verificar durante el desarrollo del recorrido de las visitas, respecto de la prestación del servicio y las medidas de seguridad de la guardería visitada.

**Reporte de resultados de la visita (Anexo 2):** documento en el que se asientan los resultados derivados de la verificación efectuada por los participantes a las instalaciones de la guardería.

#### **4. Cómo opera en forma general el Mecanismo de Participación Social en Guarderías:**

Al finalizar el año se efectúa la programación de la totalidad de las guarderías con las que cuenta cada uno de las 35 Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD) a nivel nacional y que conforman el Sistema de Guarderías del IMSS; es importante que en esta programación anual de las visitas se haga un cruce de fechas que permita que una de las visitas en forma invariable coincida con una de las 3 sesiones ordinarias del Consejo de Padres en cada guardería.

Por lo que respecta a la selección de trabajadores usuarios que participarán en las visitas, éstos serán elegidos en forma aleatoria; es importante que la Directora entregue de forma oportuna las cartas de invitación (Anexo 7) generadas por el Departamento de Guarderías a los padres seleccionados para participar en la visita, con la finalidad de garantizar que exista el número mínimo requerido de participantes y que la visita se pueda efectuar en la fecha señalada. Se deberá contar con el acuse de recibo (Anexo 8) en el formato establecido para este fin y entregarlo al Departamento de Guarderías; es importante verificar que el nombre del padre participante esté correcto y completo, así como registrarlo en el SIAG\_C, con la finalidad de que el día de la visita no se tenga que suspender por no cumplirse con este requisito.

Los padres seleccionados serán 20 por guardería, para que en caso de que alguno no desee participar o cancele su participación, se pueda convocar al siguiente de la lista y así sucesivamente hasta contar con el número mínimo indispensable que se requiere que es de 3, siendo deseable que la visita se efectúe con 7 de ellos.

El día de la visita los participantes deberán presentarse con al menos 30 minutos de antelación al inicio de la misma y presentarse con una identificación oficial con fotografía en el vestíbulo; tanto el personal designado por el OOAD como el de la guardería se presentarán y explicarán en forma breve el proceso bajo el cual se realizará la visita y sus objetivos.

En forma especial la Directora de la guardería efectuará la explicación de la creación y objetivo del Consejo de Padres de Guarderías IMSS e identificará al padre que participa en la visita por parte del Consejo.

El personal designado por el OOAD para participar en el recorrido será solo en carácter de aval para garantizar que se cumpla con lo establecido por la normativa vigente, y no podrá en ninguna circunstancia emitir opinión o juicio de valor que pueda influir en la opinión de los padres participantes en el recorrido.

La Directora de la guardería acompañará a los padres de familia seleccionados durante su recorrido por la guardería, mostrará la documentación que acredite la previsión de medidas de seguridad y las actividades relacionadas con pedagogía, fomento de la salud y alimentación, así como las instalaciones donde se proporcionan los servicios.

Será la encargada de presentar a los jefes de las brigadas de protección civil invitándolos para que cada uno explique brevemente la función que tienen asignada: uso de extintores, evacuación y simulacro, primeros auxilios, vuelta a la normalidad, y equipo a utilizar en caso de una emergencia.

Preparará para el día de la visita un simulacro con los integrantes de la brigada de protección civil, organizando la ubicación de los padres de familia participantes para presenciarlo y brindará todas las facilidades requeridas para garantizar una visita exitosa.

Los padres de familia realizarán el recorrido por la guardería de la que son usuarios e irán registrando sus respuestas en la Guía para la visita y registro de observaciones (Anexo 1).

## **5. Descripción del Mecanismo de Participación Social en Guarderías**

### **5.1. De la implantación del nuevo Mecanismo de Participación Social en Guarderías:**

Al inicio del periodo de implantación del Mecanismo de Participación Social en Guarderías, éste se dará a conocer a los padres de familia a través de:

- Infografía (Anexo 3) que el Departamento de Guarderías envíe por medio electrónico a cada guardería para su exposición inmediata en lugar visible, se deberán imprimir 2 ejemplares por guardería. Se sugiere colocar en lugar visible como el vestíbulo o filtro sanitario para que los padres lo puedan ubicar con facilidad.
- Carta informativa (Anexo 4) y folleto informativo (Anexo 5), mismos que el Departamento de Guarderías recibirá por correo para su uso hasta que se efectúe la adecuación en el SIAG\_C, siendo su responsabilidad el imprimir o difundir por medio electrónico (Correos masivos, WhatsApp, etc.) el número de cartas y folletos que corresponda de acuerdo al número de padres que tienen hijos en las guarderías de los OOAD para su difusión, considerando una cantidad adicional para que cada inicio del mes se haga entrega de una carta a los padres cuyos hijos se hayan dado de alta en las guarderías.
- El Departamento de Guarderías deberá verificar el envío de las cartas y folletos informativos según el número de padres por guardería, dando indicaciones a la Directora para que se cuente con un acuse de recepción por cada padre o madre de familia y/o persona autorizada.





- Asimismo, el Departamento de Guarderías deberá enviar por correo electrónico a la guardería el formato de “Acuse de recibo de carta y folleto” (Anexo 6).
- Al finalizar el envío de las cartas y folletos, que no deberá demorar más de cinco días hábiles a partir de la implantación del nuevo Mecanismo, la Directora de la guardería deberá regresar al Departamento de Guarderías el formato de “Acuse de recibo de carta y folleto” (Anexo 6) que contendrá las firmas de cada uno de los padres o madres y/o persona autorizada que recibieron esta información.

## **5.2. Del Departamento de Guarderías con las Guarderías**

- El Departamento de Guarderías hará entrega a la Directora de cada guardería de los documentos normativos del Mecanismo de Participación Social en Guarderías que se describen en el Protocolo para la visita (Anexo 9).
- El Departamento de Guarderías realizará sesiones informativas para explicar a los prestadores del servicio la aplicación del Mecanismo de Participación Social en Guarderías. Dará la asesoría que los prestadores del servicio requieran, en forma permanente, mediante sesiones, medios electrónicos, etc.
- El Departamento de Guarderías será el encargado de administrar los acuses de recepción de esta información, a través de cada una de las guarderías, garantizando que dicha información esté disponible en caso de requerirse para fines de supervisión o de una auditoría.

## **5.3. Entre la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil y el Departamento de Guarderías.**

- La Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil (CSGDII) estará en comunicación permanente con los Departamentos de Guarderías a fin de resolver las dudas que pudieran existir sobre la aplicación del Mecanismo de Participación Social en Guarderías.

## **5.4. Programación de las visitas:**

- a) Definir el calendario del ciclo de visitas que dará inicio en el mes de enero.
- La programación de cada ciclo se realizará de acuerdo con el número de guarderías de prestación indirecta en operación (del año posterior inmediato), tomando como base la última emisión del boletín estadístico de guarderías publicado al mes de octubre de cada año.

- La Coordinación a través de la División de Desarrollo Integral Infantil (DDII) establecerá las fechas para la programación de las visitas (el total de las guarderías deberá programarse en forma proporcional a lo largo de los 10 meses de visitas) y solicitará a los Departamentos de Guarderías en la última semana de octubre, inicien con la programación anual de sus recorridos en la totalidad de las guarderías de prestación indirecta.
- La DDII verificará cada año en el mes de noviembre que cada Departamento de Guarderías efectúe la programación anual de las visitas en **la totalidad** de sus guarderías; esta información será capturada en el SIAG\_C por las Jefas de Departamento de Guarderías; este ejercicio deberá finalizar el último día hábil de noviembre.
- En la primera quincena de diciembre la programación será enviada a cada una de las guarderías por correo electrónico con la finalidad de que las directoras de éstas lo hagan de conocimiento del Secretario Técnico del Consejo de Padres, quién a su vez deberá elaborar el cronograma de sesiones partiendo de las fechas señaladas, y asegurándose de que **una de las tres sesiones del año coincida en forma invariable con la visita programada en cada una de las unidades a fin de que en esta sesión uno de los integrantes del Consejo participe como observador en la visita previo a la sesión.**
- La Coordinación a través de la DDII, dará seguimiento a la programación de las visitas de los 35 OOAD y efectuará la validación correspondiente.
- En forma mensual la DDII enviará un correo electrónico informando sobre las fechas correspondientes a las visitas y sesiones del Consejo de Padres a cada Departamento de Guarderías para dar inicio al proceso inherente del Mecanismo de Participación Social en Guarderías.
- En los meses de agosto y diciembre no se efectuarán visitas.
- Las guarderías que inician operaciones en el primer semestre del año podrán efectuar su programación de visitas en el segundo semestre del año, previa validación de la DDII, bajo las mismas premisas que para el resto de las guarderías.

### 5.5. Selección de guarderías:

- a) Cada mes, la DDII monitoreará y notificará a los Departamentos de Guarderías sobre la fecha y guarderías que fueron programadas para la visita, así como en cuál de ellas se efectuará visita y sesión ordinaria del Consejo en su OOAD para garantizar la realización de ambas actividades.
- b) La programación anual de guarderías seleccionadas deberá ser registrada en el periodo señalado para tal fin en el módulo del **“Mecanismo de Participación Social en Guarderías”** por parte del Departamento de Guarderías para su consulta y verificación en el SIAG\_C.
- c) Por cada guardería se seleccionará aleatoriamente a 20 padres de familia, esta información podrá consultarse en el SIAG\_C.
- d) El personal del Departamento de Guarderías deberá dar seguimiento a que las visitas se efectúen de conformidad con dicha programación.

- e) El personal del Departamento de Guarderías deberá solicitar al Secretario Técnico del Consejo de Padres la programación anual de las sesiones ordinarias del mismo e ingresar esta información en el módulo del “**Mecanismo de Participación Social en Guarderías**” para su consulta, así mismo deberá, una vez que cuente con esta información, dar seguimiento a que una de las visitas coincida con una de las Sesiones del Consejo.

### 5.6. De la cancelación de las visitas:

Las visitas se cancelarán si sucede cualquiera de los siguientes supuestos:

- I. **Causas imputables a los participantes:** por no reunir el quórum suficiente que debe ser idealmente de 7 participantes (aun cuando la visita podrá ser efectuada si sólo acuden 3, pero no menos de este número).
- II. **Causas de fuerza mayor no imputables a los participantes: desastres naturales, contingencias epidemiológicas, cierre de la guardería.**
- III. **Causas imputables a fallas en el proceso:** El Departamento de Guarderías deberá confirmar la asistencia de los padres en el SIAG\_C, en el módulo “Mecanismo de Participación Social en Guarderías”. Este paso es de suma importancia ya que, de no hacerlo, el padre de familia no quedaría registrado en el sistema y no podrá realizar la visita.

En caso de cancelación de la vista el Departamento de Guarderías deberá dar aviso de inmediato por correo electrónico a la DDII y deberá reprogramar la visita en forma obligatoria en el mes siguiente a la fecha de la cancelación.

### 5.7. Selección e invitación de los miembros (padres de familia seleccionados) a las visitas:

- a) Por cada guardería se seleccionará aleatoriamente a 20 padres de familia, esta información podrá consultarse en el SIAG\_C en el módulo “Mecanismo de Participación Social en Guarderías”.
- b) Así mismo, por cada guardería en el SIAG\_C se encontrará un cuadro que contendrá los nombres de los 20 padres de familia seleccionados, junto con las cartas personalizadas de invitación a la visita (Anexo 7) con el nombre del participante, asentando los datos del menor hijo; estas cartas deberán imprimirse. Antes de realizar esta acción se deberá verificar que tanto nombres como apellidos se encuentren escritos correctamente; de no ser así se deberá solicitar apoyo a la DDII para hacer la corrección y así continuar con la impresión de las cartas.

- c) La carta de invitación (Anexo 7) incluirá información para los participantes seleccionados sobre fecha, hora de la visita, el procedimiento a seguir, el papel específico que jugarán durante la visita, así como algunas recomendaciones generales.
- d) El Departamento de Guarderías imprimirá las 20 cartas (Anexo 7) y las 20 etiquetas (Anexo 12) que contienen los nombres de los padres seleccionados y las colocará en los sobres que contienen las cartas de invitación.
- e) El Departamento de Guarderías imprimirá el formato “Confirmación de miembros seleccionados a la visita a la guardería” (Anexo 8) donde cada miembro deberá aceptar o rechazar por escrito la invitación a participar en la visita de la guardería.
- f) El Departamento de Guarderías pondrá en un sobre cerrado por cada guardería, las 20 invitaciones personalizadas, así como el formato de “Confirmación de miembros seleccionados a la visita a la guardería” (Anexo 8) y lo hará llegar a la Directora de cada guardería en los 2 días hábiles siguientes al aviso de la DDII, a más tardar.
- g) Cada Departamento de Guarderías será el encargado de distribuir a las guarderías las cartas de invitación (Anexo 7) para que los padres de familia seleccionados participen en la visita; indicará a la Directora de cada unidad que deberán entregarse de acuerdo al orden que aparezca en el formato “Confirmación de miembros seleccionados a la visita a la guardería” (Anexo 8), es decir sólo se invitará a los primeros 7 de la lista, y en caso de que alguno de ellos rechace la invitación, se procederá a invitar al siguiente en la lista, y así sucesivamente, hasta contar con 7.

### **5.8. Confirmación de los miembros a la visita**

- a) Una vez confirmada la participación de los miembros seleccionados, en un plazo no mayor a una semana después de que se haya entregado el paquete con las invitaciones a la guardería, la Directora deberá devolver a la Coordinadora Zonal o a la Jefa del Departamento de Guarderías tanto el formato “Confirmación de miembros seleccionados a la visita a la guardería” (Anexo 8), debidamente firmado como las invitaciones sobrantes, mismas que se conservarán en el expediente de la guardería por un mes a partir de que se haya realizado la visita, fecha en que se podrán destruir.
- b) A más tardar en un día hábil el Departamento de Guarderías deberá informar a la DDII sobre la confirmación de los participantes, o en su caso sobre algún inconveniente para que se lleve a cabo la visita, tal como falta de participación de los padres seleccionados.

- c) En cuanto se reciba por parte de la Directora de la guardería el formato “Confirmación de miembros seleccionados a la visita a la guardería” (Anexo 8), el Departamento de Guarderías deberá confirmar la asistencia de los miembros en el SIAG\_C, en el módulo “Mecanismo de Participación Social en Guarderías”. **Este paso es de suma importancia ya que, de no hacerlo, el participante no quedaría registrado en el sistema y no podrá realizar la visita.**

## 5.9. Comunicación:

### 5.9.1. Entre los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y la Coordinación del Servicio de Guarderías para el Desarrollo Integral Infantil

- a) La Coordinación es la encargada de normar el desarrollo del Mecanismo de Participación Social en Guarderías a través de la colaboración estrecha con las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales y del Departamento de Guarderías en cada uno de los OOAD.
- b) La Coordinación a través de la DDII, estará en comunicación permanente con los OOAD a fin de resolver las dudas que pudieran existir sobre la aplicación del Mecanismo de Participación Social en Guarderías.
- c) La DDII dará seguimiento a la programación por parte de los OOAD, de los recorridos a las guarderías seleccionadas y que las sesiones de Consejo se efectúen y se registren en el SIAG\_C, mediante correo electrónico para notificar el inicio de las visitas y sesiones del Consejo del mes que se trate.

### 5.9.2. Entre los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y la guardería

- a) Los OOAD a través de los Departamentos de Guarderías harán entrega a las Directoras de cada guardería de los documentos normativos que regulan la operación del Mecanismo, mismos que contendrán las acciones a seguir por la guardería previo, durante y después de la realización de la visita y de las sesiones del Consejo.
- b) Además, entregarán el Protocolo para la visita (Anexo 9) que establece las recomendaciones generales para la conducción de la Directora durante el recorrido el día de la visita.
- c) Los OOAD realizarán sesiones informativas para explicar a los prestadores del servicio de prestación indirecta la aplicación del Mecanismo de Participación Social en Guarderías. Darán la asesoría a los trabajadores y/o

a los prestadores del servicio que así lo requieran en forma permanente, mediante sesiones, medios electrónicos, etc.

### 5.10. De la visita:

- a) El día de la visita, los participantes deberán arribar a la guardería 30 minutos antes del inicio de ésta y serán recibidos personalmente por la Directora en el “vestíbulo”, quién les dará la bienvenida y agradecerá el esfuerzo que realizan para dedicar tiempo para participar en la visita.
- b) La Directora o la persona Responsable de fomento de la salud deberá verificar que los padres participantes en la visita pasen a la estación de higiene antes de su ingreso a la guardería, a fin de verificar y que efectúen las siguientes acciones:
  - ✓ Usar cubrebocas/mascarilla N95 o KN95 debidamente colocado cubriendo completamente boca y nariz.
  - ✓ Aplicación de gel a base de alcohol al 60-80% en manos.
  - ✓ Medición de temperatura con termómetro infrarrojo. Si el termómetro se pone en contacto con la piel de las personas al realizar la medición, debe ser sanitizado con toallitas con alcohol o con una solución clorada entre cada toma de temperatura.
  - ✓ Los padres de familia deben lavarse las manos inmediatamente después de su ingreso a la guardería, para lo cual se indicará en donde podrán llevarlo a cabo, con la técnica de la OMS, y en los siguientes momentos:
    1. Después de toser o estornudar.
    2. Antes y después de usar el baño.
    3. Después de cualquier contacto con secreciones.
    4. Después de manejar pañuelos desechables.
    5. Cuando estén visiblemente sucias.
  - ✓ Realizar preguntas a los trabajadores usuarios o personas autorizadas, dirigidas a identificar signos y síntomas de cualquier enfermedad transmisible, incluyendo los de COVID-19.
  - ✓ Cuando se identifique a algún padre de familia con fiebre o síntomas de enfermedad transmisible, incluyendo COVID-19, la Directora de la unidad debe notificar al director(a) y al responsable del área de vigilancia epidemiológica de la unidad médica de apoyo, y registrar los casos correspondientes en el Sistema de Monitoreo G-COVID.

- ✓ En caso de que el padre participante no sea trabajador del Instituto, se deberá prescindir de su participación y se le recomendará acudir al médico de forma inmediata.
  - ✓ Para que las madres o padres que laboran en alguna unidad médica del IMSS, de otra institución pública o particular o en algún área de apoyo a éstas, puedan participar, deberán vestir ropa y zapatos diferentes a los utilizados en la jornada laboral.
- c) El grupo de participantes se presenta con la Directora y cada uno se identifica como autorizado para la actividad a la que acude en las instalaciones, mostrando la carta de invitación y una identificación oficial con fotografía.
- d) La Directora presenta al grupo de participantes al personal designado por el OOAD del IMSS y a los miembros del Consejo que estarán acompañándolos durante la visita (en el caso que así sea).
- e) La Directora entregará al grupo de participantes los siguientes documentos en un sobre etiquetado:
- I. Guía para la visita y registro de observaciones** (Anexo 1) con dirección electrónica, con nombre de usuario y contraseña, para capturar los resultados de la visita,
  - II. Documento de “Ayuda Captura”** (Anexo 10).
- f) En caso de que no haya acceso a internet en la guardería, el personal designado por el OOAD entregará a los padres de familia que participarán en la visita tres juegos del Reporte de resultados de la visita (Anexo 2) para que se registren de forma manual.
- g) Una vez entregada la documentación, la Directora proporcionará al grupo de participantes una computadora, donde, junto con el personal designado por el OOAD, presenciarán la exhibición del video institucional “Programa de Visita a guarderías” (7 minutos).
- h) Después de observar el video, los padres de familia seguirán los pasos sugeridos en la Guía para la visita y registro de observaciones (Anexo 1) y llenarán el formato de ésta durante el recorrido. La Guía (Anexo 1) tiene las siguientes características:
- Reactivos binarios con nulo margen para la interpretación
  - Lenguaje sencillo
  - Es auto explicativo
  - Solicita a los padres verificar características de las instalaciones y de la operación que sean observables a simple vista

- Duración aproximada de visita: 45 minutos; duración aproximada de captura: 15 minutos. Es preciso llevar control del tiempo y asignar el indispensable a cada etapa, a fin de evitar que la visita se prolongue más allá del tiempo establecido.
- i) La Directora pedirá a los participantes que elijan de entre ellos mismos a una persona que se encargue del llenado del instrumento durante la visita. Esta persona será nombrada “facilitador”.
- j) La respuesta a cada pregunta debe ser consensuada entre los participantes. El “facilitador” deberá anotar la respuesta consensuada.
- k) Al final de cada sección de la visita, se establece un “Receso” en el que los participantes podrán repasar y discutir las respuestas, en caso de haber diferencias. El “facilitador” deberá decir en voz alta cada pregunta de la sección y su respuesta.
- l) Se recomienda que los participantes no se separen durante la visita, manteniendo las medidas de sana distancia (1.5 metros entre cada persona), a fin de que ésta se realice con orden y se evite pérdida de tiempo.
- m) Al final de la visita, los participantes también deberán elegir de entre ellos mismos a una persona que se encargue de capturar los resultados en Internet. Esta persona será nombrada “capturista”.

#### **5.11. Registro de la percepción de los participantes en el Sistema de Información y Administración de Guarderías Central (SIAG\_C).**

- a) Los participantes a la visita solicitarán a la Directora de la guardería que les facilite el uso de una computadora en sus instalaciones con acceso a Internet para ingresar las respuestas de la Guía (Anexo 1), así como una impresora para posteriormente imprimir el Reporte de resultados de la visita (Anexo 2) (La Guía y los datos capturados en internet deben coincidir).
- b) La Directora de la guardería, el miembro del Consejo y el personal designado por el OOAD, deberán retirarse de la habitación en donde los participantes capturan los datos.
- c) Los datos de la Guía (Anexo 1) se deben ingresar en la siguiente dirección electrónica: <http://siag.imss.gob.mx/participacion/captura.aspx> al finalizar la visita. Los datos de Usuario para acceder a la Hoja de Captura y la contraseña se podrán consultar en la misma Guía.
- d) Si los participantes requieren ayuda para el acceso a Internet, deberán consultar el Documento de “Ayuda para la Captura” (Anexo 10) entregado en el



mismo sobre donde se encontraba la Guía (Anexo 1). Si aun así requieren asesoría, el personal designado por el OOAD deberá darles el apoyo necesario.

- e) Los datos se ingresarán en presencia de todos los padres de familia participantes en la visita.

### 5.12. Publicación del Reporte de resultados de la visita (Anexo 2) de padres de familia:

- a) Al terminar la captura ya sea manual o en sistema, deberán imprimir y firmar en cada una de las hojas, 3 tantos del Reporte de resultados de la visita (Anexo 2):
  - o Uno de ellos se deberá exhibir en un lugar visible de la guardería para que pueda ser consultado por otros padres de familia interesados, y deberá permanecer exhibido hasta que sea substituido por el de la siguiente visita o por un periodo máximo de un año.
  - o Una copia se deberá entregar al integrante del Consejo de Padres que estuvo presente durante la visita y,
  - o El otro se entregará al personal designado por el OOAD para su escaneo y carga a través del módulo del “Mecanismo de Participación Social en Guarderías” para su publicación en el Portal de Guarderías del IMSS por el personal del Departamento de Guarderías a **más tardar al día hábil siguiente de realizada la visita**; el Departamento de Guarderías conservará el Reporte en el expediente físico de la guardería.

*Nota: Si el Reporte de resultados se llenó de forma manual, el Departamento debe cambiar el estatus de la visita de Programada a Capturada Manualmente en el módulo del Mecanismo en el SIAG\_C, para que se habilite la opción que permite cargar el documento. La DDII efectuará la captura manual en el sistema, de aquellas visitas en las que por algún motivo no se pudo llevar a cabo la captura de resultados al término del recorrido.*

- b) La Guía (Anexo 1) llenada durante el recorrido y los 3 Reportes de resultados de la visita (ya sea el generado por internet como el llenado a mano por los participantes) serán firmados por todos ellos, en cada una de sus hojas.
- c) La Guía (Anexo 1) se introducirá en un sobre que será cerrado y sellado en presencia de todos los participantes, y firmado por éstos sobre la pestaña de cierre.

- d) Este sobre se entregará al personal designado por el OOAD quien, a su vez, lo enviará a la CSGDII mediante oficio especificando que la información contenida es confidencial y que solo TM tiene la facultad para abrirlo.
- e) El sobre cerrado y sellado de cada guardería será entregado por la CSGDII del IMSS a TM, la cual podrá elegir una muestra aleatoria para verificar que lo capturado en el sistema por Internet, sea idéntico a lo que llenaron los participantes en la Guía.
- f) TM conservará los documentos correspondientes a la Guía llenada durante el recorrido para su resguardo durante 5 años, tiempo en el que, si así lo dispone, podrán ser destruidos.

## 6. Cuidado de los Datos personales:

- a) Los padres tendrán la opción, tanto en el Reporte de resultados de la visita (Anexo 2) generado en internet, como en el reporte capturado a mano, de indicar si aceptan que los datos personales contenidos en éste sean públicos.
- b) El personal del Departamento de Guarderías deberá ocultar los datos personales de los padres de familia que no desean que sean públicos, cuidando que cuando se publiquen los Reportes escaneados, no aparezcan.

## 7. Elaboración de informes de resultados

### 7.1. Envío de informes a Transparencia Mexicana A.C.

Con base en la información recolectada por los padres de familia, la CSGDII elaborará informes de resultados que enviará a TM de manera mensual.

### 7.2. Publicación de resultados en el Portal del IMSS

Los resultados de las visitas se podrán consultar en el micrositio diseñado para esta estrategia dentro del Portal del IMSS en la liga <http://imss.gob.mx/servicios/guarderias/participacion-social>

## 8. Atención y seguimiento de las áreas de oportunidad identificadas

- a) De los resultados generados en las visitas, la CSGDII enviará al Departamento de Guarderías las áreas de oportunidad detectadas por los padres de familia, solicitándole se atiendan en apego a los “Criterios para integrar evidencia de atención y cumplimiento” (Anexo 11).

- b) El Departamento de Guarderías solicitará a la Directora se atiendan los puntos críticos, ésta emprenderá acciones correctivas y enviará la evidencia que compruebe su solventación.
- c) El Departamento de Guarderías deberá subir a la liga FTP establecida para tal fin, la evidencia de la solventación de las áreas de oportunidad identificadas por los padres de familia durante el recorrido, en un máximo de 30 días hábiles posteriores, contados a partir de la fecha en la que se recibieron las áreas de oportunidad por parte de la CSGDII.
- d) Personal del Departamento de Guarderías revisará que la evidencia cumpla con los “Criterios para integrar evidencia de atención y cumplimiento” (Anexo 11) y los depositará en la carpeta <ftp://11.24.46.39/C.G-D.D.I.I/ParticipacionSocialGuarderias/> destinada para el mecanismo, para su análisis por parte de la CSGDII.
- e) El Departamento de Guarderías deberá clasificar las evidencias por número de reactivo que están atendiendo, nombre de la guardería y fecha de la visita para facilitar su análisis.
- f) Las evidencias deben cumplir con los criterios establecidos para tal fin.
- g) En caso de que las evidencias subidas al FTP, no se alineen a lo solicitado respecto del orden o de los criterios establecidos, se notificará al Departamento de Guarderías sobre del incumplimiento con la finalidad de que sean solventadas en **un lapso no mayor a una semana y deberán ser reenviadas para análisis y en su caso validación y cierre del área de oportunidad a la que dan atención.**

**Nota: En tanto no se concluya con las adecuaciones a la funcionalidad del SIAG\_C, los procesos de programación, preparación y ejecución de las visitas se llevarán a cabo de forma manual.**

**En caso de que el SIAG\_C, no se encuentre actualizado o funcionando, los Departamentos de Guarderías contarán con los archivos electrónicos para su reproducción y deberán distribuirlos a las guarderías que así lo soliciten.**