



**TRANSPARENCIA
MEXICANA**

Participación Social en Guarderías para facilitar, estructurar y sistematizar la visita de los padres de familia a las guarderías del IMSS



Antecedentes

- La colaboración entre el IMSS y Transparencia Mexicana (TM) inició en la administración 2000-2006 con el levantamiento independiente de la Encuesta sobre Surtimiento de Medicamentos (2005), que arrojó resultados externos al Instituto que pudieron ser comparados con aquellos que prepara el Órgano Interno de Control del IMSS y también con los preparados por su área de Evaluación.
- En 2006, TM recibió la invitación del IMSS y la designación de la SFP para participar en diversos procesos de licitación pública, incluido el tema de medicamentos y otros bienes adquiridos por el IMSS.
- En 2009, el IMSS estableció contacto con TM para ampliar los espacios de colaboración entre ambas instituciones y construir un programa integral de trabajo para fortalecer la integridad y transparencia del Instituto. Los trabajos se centraron en los siguientes puntos:
 - a) Fortalecer los sistemas de evaluación de servicios públicos a través de encuestas a derechohabientes y patrones (encuestas de satisfacción de usuarios).
 - b) Definición de una mecánica que facilite y sistematice la participación de los padres de familia en la observación de las medidas de seguridad integral de las guarderías del IMSS.



La participación de Transparencia Mexicana

- Transparencia Mexicana, A.C. (TM) es una organización no gubernamental que enfrenta la corrupción en México desde una perspectiva integral, a través de políticas públicas y actitudes privadas que van más allá de la consigna política, para generar cambios concretos en el marco institucional y en la cultura de la legalidad en México.
- Fundada en 1999, es el Capítulo México de Transparencia Internacional. No tiene fines de lucro. Los miembros del Consejo Rector y su Presidente contribuyen voluntariamente al trabajo de la organización.
- Tiene experiencia en el diseño de mecanismos que permiten a la sociedad civil participar en la toma pública de decisiones, de una manera constructiva, sistemática y organizada.
- La participación social en este tipo de procesos permite a los ciudadanos tener un mejor conocimiento sobre el funcionamiento de ciertos procesos gubernamentales, y los “empodera” para hacer valer su opinión mientras aprenden a exigir cuentas a sus gobernantes.
- Por su parte, los servidores públicos también se familiarizan con la necesidad de justificar sus decisiones, y se enfrentan a nuevos incentivos que los lleva a promover la mejora continua de los servicios que prestan.



Objetivo general

Facilitar, estructurar y sistematizar la participación de los padres de familia que utilizan el sistema de guarderías del IMSS, en la observación de las medidas de seguridad integral que adoptan estos prestadores de servicios.

IMPORTANTE: El mecanismo propuesto por TM complementa y no sustituye las obligaciones administrativas y legales de supervisión y control del IMSS en la materia.



Objetivos específicos

- **Familiarizar y capacitar a los prestadores de servicios públicos**, a ciudadanos, y padres de familia en la **cultura de la rendición de cuentas**.
- **Fomentar la participación e interés del** ciudadano / padre de familia en asuntos de su comunidad que son relevantes para su vida cotidiana.
- Dotar al padre de familia de **herramientas** para participar en asuntos públicos de su interés.
- **Informar** a los padres de niños que acuden a las guarderías del IMSS sobre las **medidas de seguridad integral** con las que deben cumplir estos prestadores de servicios.
- Dar voz y reconocer el **valor de la aportación y visión de los padres de familia** para el mejor funcionamiento de los servicios.



Principios rectores

Participación de los padres de familia

- **Aleatoria.** Aleatoriedad en la selección de padres de familia participantes (misma probabilidad de ser seleccionado).
- **Voluntaria.** Si un padre de familia es seleccionado puede decidir si quiere participar o prefiere no hacerlo.
- **Homogénea.** La información levantada por los padres de familia será la misma en todo el territorio nacional, orientada por un mismo guión y un mismo formato.



Principios rectores

Información obtenida por padres

- **Independencia.** Sistema de información supervisado por TM.
- **Validez.** Supervisión por parte de TM de todo el proceso para garantizar su validez.
- **Integridad.** Toda la información que sea entregada por los padres de familia irá acompañada de una declaración unilateral de integridad.



Principios rectores

Información obtenida por padres

- **Transparencia.** Todos los informes elaborados serán clasificados como públicos en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de conformidad con los supuestos del artículo 6º constitucional.
- **Corresponsabilidad.** Las bases de datos y sistemas de información tendrán un consejo directivo independiente con representación del IMSS y TM.



Principios rectores

- **Sinergia.** En el ánimo de reforzar la institucionalidad está integrado con otros sistemas del IMSS para reducir posibles duplicaciones en el levantamiento de información.
 - La información producida por medio del mecanismo de participación de padres de familia está integrado a mecanismos institucionales ya existentes con el fin de canalizar quejas y denuncias ciudadanas, tales como el “call center”, el buzón de quejas, el portal del IMSS y líneas telefónicas directas.
 - Los sistemas de información están integrados de tal manera que los padres de familia pueden hacer los reportes de la guardería que les corresponde sin tener que esperar a los periodos establecidos para el llenado de las formatos de información.
- **Mejora continua.** TM y el IMSS realizarán una valoración sobre el funcionamiento del mecanismo a 12 meses de haber iniciado.



Operación del mecanismo



Fases del proceso

1. Selección de padres
2. Invitación y aceptación por parte de padres
3. Visita a Guardería y llenado del formato
4. Captura de la información del formato
5. Elaboración informe TM e IMSS



Operación del mecanismo



FASE 1. Selección de padres de familia (1/3)

Se llevará a cabo en dos etapas:

ETAPA 1. Selección de Guarderías

- Se seleccionarán 35 muestras, una por Delegación, por el método aleatorio simple. Para cada una de las 35 delegaciones del IMSS se elegirá el número de guarderías proporcional al total de la Delegación, para sumar un total aproximado de 150 cada mes.
- Se seleccionará además -también aleatoriamente- una muestra de 10 guarderías, del total nacional que ya fue visitada en los meses anteriores (salvo el primer ejercicio).



Operación del mecanismo



FASE 1. Selección de padres de familia (2/3)

Se llevará a cabo en dos etapas:

ETAPA 1. Selección de Guarderías (...cont.)

- Los padres que visiten una guardería, tendrán la opción de recomendar si esa guardería se debe visitar nuevamente en 2 meses, en 6 meses o en 1 año. Ello generará un número adicional de guarderías a visitar al mes.
- El ejercicio se repetirá mensualmente hasta censar el total de guarderías (1,480) en 10 meses. En ese lapso, muchas guarderías habrán sido visitadas más de una vez.



Operación del mecanismo



FASE 1. Selección de padres de familia (3/3)

Se llevará a cabo en dos etapas:

ETAPA 2. Selección de padres de familia

- Por cada guardería serán seleccionados 15 padres de familia. De los cuales sólo se invitará a los primeros 7 de la lista, y en caso de que alguno(s) de esto(s) no puedan se invitará a los que siguen en la lista.
- Los Lineamientos de Protección de Datos Personales y la Ley del Seguro Social no permiten al IMSS compartir la información sobre los padres, por lo que esta selección se llevará a cabo utilizando un número asignado a cada padre de familia.



Operación del mecanismo



Fase 2. Invitación a los padres de familia (1/2)

- TM y el IMSS harán llegar a la Directora de la guardería la lista de los 15 padres de familia de la que fueron seleccionados, junto con las 15 cartas de invitación correspondiente.
- La Directora entregará la carta únicamente a los primeros 7 padres de la lista, quienes deberán firmar en una lista de acuse de recibo indicando fecha, y en donde deberán manifestar por escrito si asistirán o no a la Visita.
- Solamente en caso de que alguno de los primeros 7 padres de la lista rechace la invitación, entonces la Directora procederá a entregar la carta de invitación al padre de familia que se ubica en el lugar número 8 de la lista, y así sucesivamente, siguiendo el mismo procedimiento.



Operación del mecanismo



Fase 2. Invitación a los padres de familia (2/2)

- La carta de invitación entregada por la Directora de la Guardería informa a los padres seleccionados sobre el procedimiento a seguir, el papel específico que jugarán durante la visita, así como algunas recomendaciones generales.
- La carta de invitación incluye una hoja de preguntas frecuentes, y un teléfono y dirección electrónica en donde podrá encontrar respuestas a sus dudas respecto a la cuestiones relacionadas con la visita.



Operación del mecanismo



Fase 3. Visita de Guardería y llenado de formato (1/2)

El día de la visita, el personal del IMSS entregará al grupo de padres de familia un sobre cerrado y sellado que tendrá en su interior el siguiente material:

- Un ejemplar de la Guía llamada “Pasos a seguir durante la Visita” que incluye un formato de llenado.
- En la Guía encontrarán también una dirección de la página web que contiene el video institucional en línea que observarán antes de iniciar la visita y una contraseña para entrar al sistema de captura.
- Después de observar el video, los padres de familia seguirán los pasos sugeridos en la Guía, y llenarán el formato de la misma durante el recorrido.



Operación del mecanismo



Fase 3. Visita de Guardería y llenado de formato (2/2)

La Guía “Pasos a seguir durante la visita” tiene las siguientes características:

- Reactivos binarios con nulo margen para la interpretación.
- Lenguaje sencillo.
- Es auto explicativa.
- Solicita a los padres verificar características de las instalaciones que sean observables a simple vista.
- Tiempos: Duración aproximada de visita: dos horas; Duración aproximada de captura: 20 minutos.



Operación del mecanismo



Fase 4. Fin de la visita y captura de información en Internet (1/4)

- Al final de la visita, los padres solicitarán a la Directora de la Guardería una computadora con acceso a internet en la que van a capturar la información que llenaron en el formato. La página web en la que van a capturar la información es: <http://siag.imss.gob.mx/participacion/captura.aspx>
- Los datos se ingresarán en presencia de todos los padres de familia que participaron en la visita.



Operación del mecanismo



Fase 4. Fin de la visita y captura de información en Internet (2/4)

- Al terminar la captura, deberán imprimir y firmar en 2 tantos el Reporte de Internet de los resultados de la visita:
 - Uno de ellos se deberá pegar en un lugar visible para que pueda ser consultado por otros padres de familia interesados.
 - El otro se entregará al personal del IMSS para su escaneo y carga en el visor de Guarderías del IMSS. La Delegación conservará el Reporte de Internet en el expediente físico de la Guardería.



Operación del mecanismo



Fase 4. Fin de la visita y captura de información en Internet (3/4)

- La Guía llenada durante el recorrido será firmada por todos los padres participantes, en cada una de sus hojas. Se introducirá en un sobre que será cerrado y sellado en presencia de todos los padres de familia, y firmado por éstos por sobre la pestaña de cierre.
- Este sobre se entregará al personal de la Delegación del IMSS quien, a su vez, lo enviará a la Coordinación de Guarderías.



Operación del mecanismo



Fase 4. Fin de la visita y captura de información en Internet (4/4)

- El sobre cerrado y sellado de cada guardería será entregado por la Coordinación de Guarderías del IMSS a TM, quién podrá elegir una muestra aleatoria para verificar que lo capturado en el sistema por Internet, sea idéntico a lo que llenaron los padres de familia en el formato.
- TM conservará las Guías llenadas durante el recorrido para su resguardo durante 5 años.



Operación del mecanismo



Fase 5. Elaboración informe TM y respuesta IMSS

- Con base en la información recolectada por los padres de familia durante la visita a la guardería, y guiada por el formato que les fue proporcionado, TM elaborará informes ejecutivos que serán entregados al IMSS. Estos informes tendrán carácter público.
- El IMSS se compromete a elaborar un informe de respuesta, en el que reportará si el IMSS pudo atender las posibles fallas en las relacionadas con los aspectos de seguridad integral del menor en las guarderías detectadas por los padres de familia y se compromete a establecer las acciones de seguimiento definiendo plazos y resultados esperados. El informe de respuesta del IMSS también será público.

