

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN GUARDERÍAS INFORME 2017

El mecanismo de Participación Social en Guarderías forma parte de una estrategia integral del Instituto Mexicano del Seguro Social para mejorar la calidad del servicio y la seguridad en sus guarderías. Esta iniciativa, creada 2010 en colaboración con Transparencia Mexicana, establece un método de participación en el que los padres de familia usuarios observan el cumplimiento de la operación de la guardería, entre ellas, las medidas de seguridad, por lo menos una vez al año.

Entre enero y noviembre de 2017 se realizaron 1,277 visitas a 1,121 guarderías de prestación indirecta del IMSS (55 guarderías fueron visitadas en más de una ocasión). Esto significa que en este periodo 99.75% de las guarderías de prestación indirecta han sido visitadas. En total participaron 6,507 padres de familia. Cada visita toma alrededor de dos horas, por lo que el mecanismo acumula un total de 13,014 horas que los padres de familia aportan a esta iniciativa.

I. LOGROS

Alta participación ciudadana en asuntos de interés público. Desde la implantación del mecanismo en octubre de 2010 a noviembre de 2017 se han realizado 9,351 visitas a guarderías con la participación de más de 50,791 padres de familia, quienes han destinado más de 101,582 horas de su tiempo. Los padres de familia se han involucrado en la observación del funcionamiento de las guarderías. El mecanismo fomenta la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Fortalecimiento de la confianza de los usuarios. Los padres de familia observan el funcionamiento de la operación de las guarderías e identifican áreas de mejora de los servicios. Entre enero y noviembre de 2017 el 68.5 por ciento del total de las visitas arrojó un 100% de respuestas positivas de la Guía “Pasos a seguir durante la visita”; 31.1 por ciento entre 90 y 99% y el 0.4 por ciento restante obtuvo resultados entre 80 y 89%.

Fomento de una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Los resultados y la información derivada de este ejercicio son públicos y se puede tener acceso por medio de diversos medios de consulta. En 2015 el mecanismo de Participación Social ganó el primer lugar de las Américas de los *Premios de Gobierno Abierto* de ese año.

II. FORTALEZAS

Institucionalización. El mecanismo se estableció en 2010 y se incorporó a la normatividad del Servicio de Guarderías, en el *Procedimiento para identificar áreas de oportunidad en la prestación del servicio en guarderías IMSS*.

Generación de información homologada y sostenida en el tiempo. La información que se levanta se encuentra estandarizada y permite observar la evolución en la operación de las guarderías desde octubre de 2010.

Reconocimiento institucional. Cuenta con el aval de Transparencia Mexicana A.C., organización no gubernamental sin fines de lucro, la cual elaboró la metodología de la visita y el algoritmo para la selección aleatorizada de las guarderías.

III. DEBILIDADES

Falta oportunidad en el uso de la información. El análisis de la información generada en las visitas no puede ser consultada en tiempo real. El proceso de revisión de la información llega a tardar de dos a tres semanas.

No cubre a todas las guarderías. Falta ampliar la cobertura a las guarderías de prestación directa debido a que requiere de participación del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, lo cual implica conversaciones para acordar la manera de implementar el mecanismo.

IV. PUNTOS DE OPORTUNIDAD

Mejora tecnológica. El Instituto trabaja en una mejora tecnológica que permita la generación de informes de resultados. Esta herramienta será de libre acceso a cualquier interesado, fortaleciendo la transparencia y rendición de cuentas.

Ampliar las visitas a todas las guarderías. Se ha incluido esta propuesta en la agenda de pláticas con el Sindicato para explicar los beneficios que representa el involucramiento de los padres en la mejora de la calidad de la prestación del servicio.

V. POSIBLES POTENCIALES DE IMPACTO

El mecanismo puede ser replicado en instituciones con Centros de Atención Infantil que requieran mejorar o fortalecer el servicio que proporcionan al contar con una metodología definida, herramientas didácticas y tecnológicas.

EVALUACIÓN DEL MECANISMO

I. ¿EL DISEÑO Y SU OBJETIVO RESPONDEN AL PROBLEMA IDENTIFICADO INICIALMENTE?

El problema identificado inicialmente fue de confianza en el servicio que proporcionaban las guarderías.

Desde entonces el mecanismo:

- Mantiene la confianza de los usuarios, ya que pueden observar el cumplimiento de la operación del servicio.
- Familiariza a los prestadores, a los ciudadanos y a los padres de familia en la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas.
- Fomenta la participación y el interés del ciudadano y de los padres de familia en asuntos que son relevantes para su vida cotidiana.
- Reconoce las aportaciones y observaciones de los padres de familia para mejorar la operación de las guarderías.

II. DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN, ¿CUÁLES ELEMENTOS EXPLICAN LA OPERACIÓN DEL MPC SU BUEN O MAL DESEMPEÑO?

Buen desempeño

- Las herramientas tecnológicas permiten seleccionar aleatoriamente guarderías y usuarios, por lo que se elimina la discrecionalidad en la elección de participantes.
- El registro y publicación de resultados, así como el acceso a esta información al hacerlos públicos, genera una cultura de transparencia.
- La información levantada es homogénea.
- El cuestionario (Guía) estructura la opinión de los usuarios.

Mal desempeño

- La falta de habilidades técnicas en el uso de medios electrónicos por parte de los padres participantes puede ocasionar retrasos en la generación y publicación de resultados.
- La falta de capacitación del personal de las Delegaciones ha provocado que no se oriente correctamente en la ejecución del mecanismo.
- Deficiencias en la coordinación entre el área operativa y la de soporte tecnológico.
- La cancelación de las visitas cuando no se alcanza el número mínimo necesario de padres.

III. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y RESULTADOS: ¿SE ESTÁN OBTENIENDO LOS RESULTADOS ESPERADOS DEL MPC? MENCIONE TRES EJEMPLOS DE LOS RESULTADOS IDENTIFICADOS

- La participación de los usuarios sigue siendo activa, pues conocer la seguridad de las instalaciones y el servicio es de su interés.
- Ciudadanos y servidores públicos interiorizan la cultura de transparencia y rendición de cuentas.
- Los resultados coinciden con las encuestas de satisfacción de los usuarios, y además se identifican aspectos susceptibles de mejora.

CUESTIONARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. **Además de los MPC de tipo consultivo, ejecución y monitoreo, ¿la dependencia cuenta con mecanismos para la participación ciudadana durante el diseño de políticas, programas y proyectos públicos?**

[Sin información]

2. **Además de los MPC de tipo consultivo, ejecución y monitoreo, ¿la dependencia cuenta con mecanismos para la participación ciudadana durante la evaluación de políticas, programas y proyectos públicos?**

[Sin información]

3. **¿A través de cuáles MPC existentes en la dependencia, funcionarios y representantes de la sociedad civil intercambian información respecto a temas o problemas en particular? Brinde evidencia.**

El mecanismo de Participación Social en Guarderías recoge la opinión de los usuarios del servicio acerca del cumplimiento de la operación de las guarderías, en particular de sus medidas de seguridad. Con base en estas observaciones se identifican áreas de oportunidad, que son atendidas hasta su solución.

Evidencia (anexos):

1. Comunicado solicitando a las Delegaciones la atención de áreas de oportunidad identificadas.
2. “Criterios para integrar evidencia de atención y cumplimiento” (evidencia documental que comprueben la atención de los puntos señalados por los padres de familia usuarios del servicio que participaron en las visitas).

4. **¿A través de cuáles MPC existentes en la dependencia, funcionarios y servidores públicos se involucran de manera conjunta en la implementación de políticas? Brinde evidencia.**

[Sin información]

5. **¿A través de cuáles MPC existentes en la dependencia, representantes de la sociedad civil realizan el seguimiento del cumplimiento de las decisiones públicas? Brinde evidencia.**

Los resultados de las visitas son enviados mensualmente a Transparencia Mexicana A.C. (TM).

Evidencia:

1. Oficio del envío de guías a TM
2. Correo con reportes de resultados

6. ¿La dependencia realizó un análisis de la problemática pública y los requerimientos de participación ciudadana para determinar la creación de los MPC existentes? Brinde evidencia para todos los mecanismos.

Tras el accidente ocurrido en la Guardería ABC en 2009, el IMSS revisó las normas de protección civil de todas las guarderías a nivel estatal y municipal. Resultado de lo anterior el Instituto detectó que algunas guarderías no cumplían con la normatividad existente en seguridad y protección civil, por lo que se establecieron los “Estándares de Seguridad y Protección Civil” que debían cumplir todas las guarderías del Instituto a partir del 1 de enero de 2010. Para su verificación se diseñó la “Cédula de Calificación de Seguridad y Protección Civil” con 17 reactivos, lo que se incluyó en los contratos de prestación de servicios.

Estas acciones permitieron que en diciembre de 2009, al vencerse 1,351 contratos de prestación de servicios de Guardería y 9 convenios de subrogación, la CSGDII supervisara estos inmuebles. Como consecuencia, no se les renovó el contrato a 120 prestadores del servicio.

En colaboración con Transparencia Mexicana A.C. en 2010 se diseñó un programa para que los padres de familia dejen a sus hijos en la guardería con la confianza de conocer las medidas de seguridad integral e identificar áreas que son susceptibles de mejora.

Evidencia:

1. Convenio de colaboración del IMSS-TM

7. ¿Los MPC de la dependencia cuentan con perspectiva de derechos humanos?

Al centrarse en la operación de las guarderías, en particular en la seguridad, el mecanismo protege derechos humanos como el derecho a la vida, a la seguridad, a la alimentación, a la salud, y a expresar opiniones, entre otros.

8. ¿Los MPC de la dependencia cuentan con perspectiva de género?

El mecanismo de Participación Social no hace diferenciación en la participación de hombres y mujeres. Es un algoritmo el que selecciona a los participantes, por lo que elimina la discrecionalidad en la elección de hombres y mujeres.

9. ¿Los MPC de la dependencia están abiertos para todas las personas que cumplan con los requisitos de la normatividad aplicable?

Sí, Los padres participantes deben ser beneficiarios del servicio, siempre que se cumpla con lo establecido en el Artículo 201 de la Ley del Seguro Social.

“...Artículo 201. El ramo de guarderías cubre el riesgo de no poder proporcionar cuidados durante la jornada de trabajo a sus hijos en la primera infancia, de la mujer trabajadora, del trabajador viudo o divorciado o de aquél al que judicialmente se le hubiera confiado la custodia de sus hijos, mediante el otorgamiento de las prestaciones establecidas en este capítulo. Este beneficio se podrá extender a los asegurados que por resolución judicial ejerzan la patria potestad y la custodia de un menor, siempre y cuando estén vigentes en sus derechos ante el Instituto y no puedan proporcionar la atención y cuidados al menor. El servicio de guardería se proporcionará en el turno matutino y vespertino pudiendo tener acceso a alguno de estos turnos, el hijo del trabajador cuya jornada de labores sea nocturna...”

PROGRAMA DE DESARROLLO CON ACTIVIDADES CON VISIÓN DE MEJORA PARA LA OPERACIÓN DEL MPC

- Gestionar ante el área tecnológica el mantenimiento del sistema y mejorar que la información se proporcione con mayor oportunidad.
- Ampliar el alcance del mecanismo a las guarderías de prestación directa.