

## MECANISMO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN GUARDERÍAS INFORME 2018

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 centros de atención. Esta iniciativa, creada 2010 en colaboración con Transparencia Mexicana A.C., establece un método de participación en el que un grupo de padres de familia usuarios observa el cumplimiento de la operación de la guardería por lo menos una vez al año.

Entre enero y septiembre de 2018 se realizaron 1,186 visitas a 1,157 guarderías de prestación indirecta del IMSS (28 guarderías fueron visitadas en más de una ocasión). Esto significa que en este periodo 93.5% de las guarderías de prestación indirecta han sido visitadas. En total participaron 6,044 padres de familia. Cada visita toma alrededor de dos horas, por lo que el mecanismo acumula un total de 12,088 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 septiembre de 2018 se han realizado 10,537 visitas a guarderías con la participación de más 56,835 padres de familia, quienes han destinado más de 113,670 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 septiembre de 2018 el 69.6 por ciento del total de las visitas arrojó un 100% de respuestas positivas de la Guía "Pasos a seguir durante la visita"; 30.2 por ciento entre 90 y 99% y el 0.3 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

**Ampliar las visitas a todas las guarderías.** La Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales acordó con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social diseñar una metodología específica en la que la iniciativa pueda aplicarse en estas unidades como parte de las pláticas de nuevo ingreso.

## 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.
- 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 conocen 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.