



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

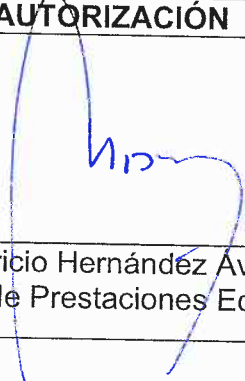
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

NOMBRE Y CLAVE

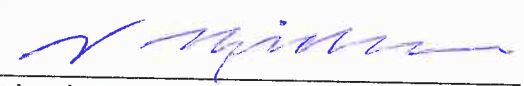
Procedimiento para la supervisión de la operación del servicio de guardería
3240-003-043

AUTORIZACIÓN

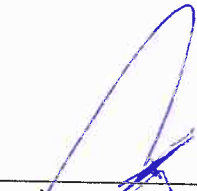
Aprobó


Mauricio Hernández Avila
Titular de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

Revisó


Vesta Louise Richardson López Collada
Titular de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil

Elaboró


Ismael Ruiz Fraga
Titular de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería

COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN
Y COMPETITIVIDAD
MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 09 ABR. 2021

"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, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".



ÍNDICE

		Página
1	Base normativa	3
2	Objetivo	4
3	Ámbito de aplicación	4
4	Definiciones	4
5	Políticas	9
6	Descripción de actividades	21
7	Diagrama de flujo	32
8	Anexos	
	Anexo 1 Acta circunstanciada Clave: 3240-009-276	45
	Anexo 2 Informe de resultados de la supervisión Clave: 3240-009-277	52
	Anexo 3 Instrumento para la supervisión de seguimiento Clave: 3240-011-068	56
	Anexo 4 Oficio de notificación Clave: 3240-010-010	61
	Anexo 5 Oficio de presentación Clave: 3240-010-011	69
	Anexo 6 Calendario anual de supervisiones ordinarias Clave: 3240-009-312	73
	Anexo 7 Reporte de hallazgo de incumplimientos Clave 3240-014-017	76
	Anexo 8 Proceso de supervisión y visita de guarderías Clave: 3240-022-004	79
	Anexo 9 Criterios para la aplicación de deducciones al pago por persistencia de incumplimientos en la prestación del servicio de guardería Clave: 3240-013-034	84



1 Base normativa

- Artículos 3, 5, 7, 61, 62, 63, 64, 67, 69, 70, 71 y 72 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 y sus reformas.
- Artículos 4, 49, fracciones I, II, III, V, VI, VII y VIII, 51, 52 y 57 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016.
- Artículo 31, fracción IX de la Ley General de Archivos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
- Artículos 6, 7, 8, 20, 49, 163, 164 y 165 de la Ley General de la Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017.
- Artículos 30, 35, 36, 39, 62, 63, 64, 65, 66, 67 y 68 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Artículos 1, 2, 6, 7, 9, 15, 16 y 17, de la Ley Federal de Protección de datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de julio de 2010.
- Artículos 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 211 al 213 y 237-A de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Artículos 54, 55, 56, 57, 58 y 59 del 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 y sus reformas.
- Artículos 2, fracciones IV inciso a) y V, 5 y 81, fracciones I y II, 84, 139, 141, 144, fracciones I, XXIII, XXIV y XXIX del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre del 2006 y sus reformas.
- Numerales 8.1.4 párrafos 1, 2, 10, 11, 12, 16, 17, 21 y 31 y 8.1.4.4 párrafos 1, 2, 3, 4, 7, 9, 11 y 17 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, registrado el 14 de junio 2017.
- Numerales 6 párrafos 1, 3, 6, 8; 8.1 párrafos 1, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 25, 26, 28 y 36 y 8.1.2 párrafos 1, 4, 5, 6, 9, 13, 17 y 19 del Manual de Organización de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-002, registrado el 21 julio de 2017.



- Numerales 7.1.24, 7.2.4.26 al 7.2.4.29 de la Norma para la operación del servicio de guardería, clave 3000-001-018, registrada el 26 de octubre 2018.
- Artículos 1, 6, 10, 23, 24 y 25 de las Disposiciones para la prestación del servicio de guardería del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2018.
- Lineamientos para el inicio de operaciones y la suspensión del servicio de guardería, emitido en marzo de 2019.

2 Objetivo

Establecer las políticas y las actividades para la planeación y la ejecución de la supervisión o visita a las unidades para verificar la aplicación y el cumplimiento de la normatividad del servicio de guardería y realizar las acciones necesarias para el seguimiento y la corrección.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil, las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, los Departamentos de Guarderías en los OOAD y para las guarderías.

4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 acta circunstanciada: Documento elaborado por la Coordinadora Zonal, en el que se asientan los actos, incidentes o detalles de un evento, señalando los datos de las personas que participaron, así como el lugar, tiempo y modo preciso como se produjo, el cual debe estar firmado por la Coordinadora Zonal, el personal de la unidad que atendió la supervisión o visita y dos testigos y se tiene identificado con la clave 3240-009-276 (Anexo 1).

4.2 apercibimiento: Advertencia por escrito de una próxima sanción en caso de persistir incumplimiento a la normatividad.

4.3 asesoría técnica o apoyo técnico: Acción de la CSGDII de orientar al personal del OOAD, respecto de la correcta interpretación y aplicación de la normatividad vigente.

4.4 cédula de autoevaluación: Documento aplicado trimestralmente por la Directora de la unidad y el personal que ella designe, con el fin de vigilar el buen funcionamiento del servicio en la guardería.



4.5 cédula para supervisión de guarderías: Documento para la ejecución de la supervisión ordinaria o extraordinaria, que contiene los procesos y puntos de control a supervisar con el fin de verificar el servicio de guardería.

4.6 corrección: Acción implementada por la unidad para subsanar un incumplimiento detectado durante una supervisión o visita de verificación con el fin de evitar que persista.

4.7 CSGDII: Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil.

4.8 deducción al pago: Sanción económica que afecta la facturación mensual de una unidad de prestación indirecta.

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

4.10 guardería: Unidad de servicio no médica que funge como centro de atención, cuidado y desarrollo integral para los hijos de los trabajadores, en términos de lo dispuesto en los artículos 201 al 207 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.

4.11 herramienta de apoyo para la planeación anual: Instrumento que desarrolla escenarios para la asignación de unidades a las Coordinadoras Zonales, empleando como criterios la distancia, los resultados de supervisión, el número de accidentes, el número de manifestaciones de opinión del servicio y los resultados de las encuestas de satisfacción.

4.12 horario de atención: Días y horario autorizado por el Instituto a cada guardería para proporcionar el servicio, de conformidad con el artículo 6 de las Disposiciones para la prestación del servicio de guardería del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.13 IMSS o Instituto: Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.14 inconformidad: Acto por medio del cual el prestador del servicio o el personal de la unidad encargado de atender la supervisión o visita de verificación puede realizar una observación, manifestando su desacuerdo con los resultados de las mismas.

4.15 incumplimiento: Acción u omisión que implique que la unidad no opera conforme a la normatividad aplicable.

4.16 informe de resultados de la supervisión: Documento en el que se registra el resultado de la supervisión, incluye los incumplimientos detectados con las evidencias correspondientes conforme a los registros, y de ser el caso, los compromisos y plazos para corregirlos, con la fecha en la que se realizará la supervisión de seguimiento para verificar su corrección y se tiene identificado con la clave 3240-009-277 (Anexo 2).



4.17 instrumento para la supervisión de seguimiento: Documento con el que se verifica si los incumplimientos detectados en una supervisión o visita, fueron corregidos conforme a los compromisos y plazos establecidos y se tiene identificado con la clave 3240-011-068 (Anexo 3).

4.18 manifestaciones de opinión o MO: Señalamiento de hechos que realiza una persona respecto a presuntas deficiencias en la prestación del servicio otorgado por las guarderías de prestación directa o indirecta del IMSS y que puede recibirse mediante los siguientes medios de comunicación: vía telefónica, escrito, presencial, correo electrónico enviado a la dirección guarderias@imss.gob.mx y por el sitio web del IMSS <http://siag.imss.gob.mx/Quejas/CapturaQuejas/CapturarQueja>.

4.19 oficio de notificación: Documento que contiene los resultados definitivos y completos de la supervisión y copia del documento que acredite que se realizó alguna de éstas, e indica el fundamento legal en que se apoya y señala el recurso administrativo que procede, así como el órgano ante el cual hubiera que presentarse y el plazo para su interposición y se tiene identificado con la clave 3240-010-010 (Anexo 4).

4.20 oficio de presentación: Orden escrita emitida por la autoridad competente en la que se designa a uno o más servidores públicos a realizar la supervisión o visita, en términos de lo establecido en el artículo 63 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y se tiene identificado con la clave 3240-010-011 (Anexo 5).

4.21 OOAD: Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 2, fracción IV inciso a) y 141 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.22 otras instituciones: Se refiere a personal de otras dependencias gubernamentales federales, estatales o locales competentes.

4.23 otros procesos: Procesos administrativos u operativos que personal del Departamento de Guarderías debe realizar en la unidad para asegurar la calidad de la prestación del servicio de guardería, pudiendo ser:

- Aplicación de la “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería”.
- Aplicación de la “Cédula de verificación de medidas de seguridad en guarderías IMSS”.
- Capacitación del personal operativo de la guardería.
- Participación social en guarderías.
- Entre otras.

NOTA: La “Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería” será enviada por alguna vía oficial por parte de la CSGDII y la “Cédula de verificación de medidas de seguridad en guarderías del IMSS” se encuentra en los “Estándares Seguridad en Guarderías del IMSS”.

4.24 planeación anual: Programación de las supervisiones ordinarias que comprende el periodo de enero a diciembre del año correspondiente mediante la elaboración del “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6).



4.25 portafolio para la supervisión o visita de verificación: Documentación física y electrónica necesaria para que la Coordinadora Zonal realice una supervisión o visita.

4.26 prestación directa: Servicio de guardería que provee el IMSS mediante recursos y personal propio, incluye los esquemas Madres IMSS y Ordinario.

4.27 prestación indirecta: Servicio de guardería que provee el IMSS mediante contratos y convenios celebrados con terceros. Incluye los esquemas Vecinal Comunitario Único, Integradora, Reversión de cuotas, en el Campo y en Empresa y las que en su caso determine el IMSS.

4.28 prestador de servicio: Proveedor o subrogatario del servicio de guardería que mantiene un contrato o convenio con el Instituto.

4.29 reporte de hallazgo de incumplimientos: Documento en el que se dejan asentados los incumplimientos detectados con motivo de una visita de verificación, así como todo nuevo incumplimiento observado durante una supervisión de seguimiento, y los incumplimientos que no se encuentren especificados en la “Cédula para supervisión de guarderías” derivados de una supervisión ordinaria o extraordinaria. También podrá ser referido en el contrato o convenio como informe circunstanciado y se tiene identificado con la clave 3240-014-017 (Anexo 7).

4.30 riesgo: Situación o evento negativo que aumenta la probabilidad de que el niño sufra un daño en su bienestar, integridad y seguridad.

4.31 servicio de guardería: Se refiere a lo dispuesto en los artículos 201 al 207 y del 211 al 213 de la Ley del Seguro Social.

4.32 SIAG: Sistema de Información y Administración de Guarderías.

4.33 supervisión: Es la acción de verificar la correcta aplicación de la normatividad en el centro de atención con la finalidad de detectar y corregir oportunamente cualquier riesgo para la integridad, bienestar y seguridad de los niños, así como la operación adecuada del servicio de guardería. La supervisión puede ser: supervisión ordinaria, supervisión extraordinaria y supervisión de seguimiento.

4.34 supervisión de seguimiento: Acción de verificar, en fecha programada, la corrección de incumplimientos observados en una supervisión o visita.

4.35 supervisión extraordinaria: Acción de observar y verificar en fecha no programada la correcta aplicación de la normatividad en el centro de atención, con la finalidad de detectar riesgos para la integridad, bienestar y seguridad de los niños y brindar asesoría para su corrección oportuna.



4.36 supervisión integral: Acción de otras instituciones para observar y verificar bajo su ámbito de aplicación, la correcta aplicación de la normatividad y con sus propios instrumentos en el centro de atención con la finalidad de detectar riesgos para la integridad, bienestar y seguridad de los niños.

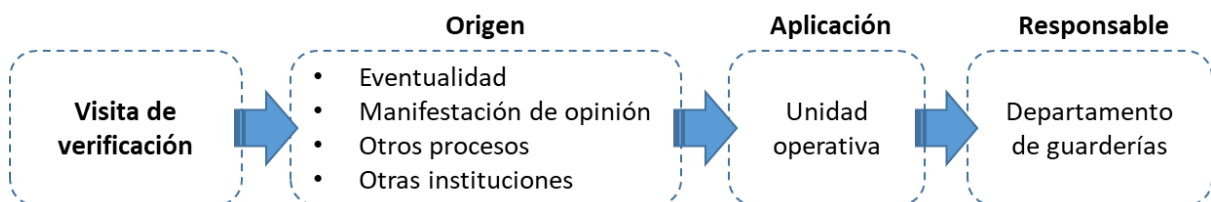
4.37 supervisión ordinaria: Acción de observar y verificar en fecha programada la correcta aplicación de la normatividad en la operación de la unidad con la finalidad de detectar riesgos para la integridad, bienestar y seguridad de los niños y brindar asesoría para su corrección oportuna. Las supervisiones ordinarias pueden ser realizadas de manera presencial o remota conforme a lo establecido en la “Guía técnica de supervisión en guarderías”.

4.38 unidad o centro de atención: Guardería.

4.39 visita: Acción de acudir en sitio con la finalidad de verificar, o en su caso, proporcionar apoyo técnico para atender una eventualidad, o manifestación de opinión, u otros procesos, o por una solicitud de otras instituciones. Los tipos de visita son:

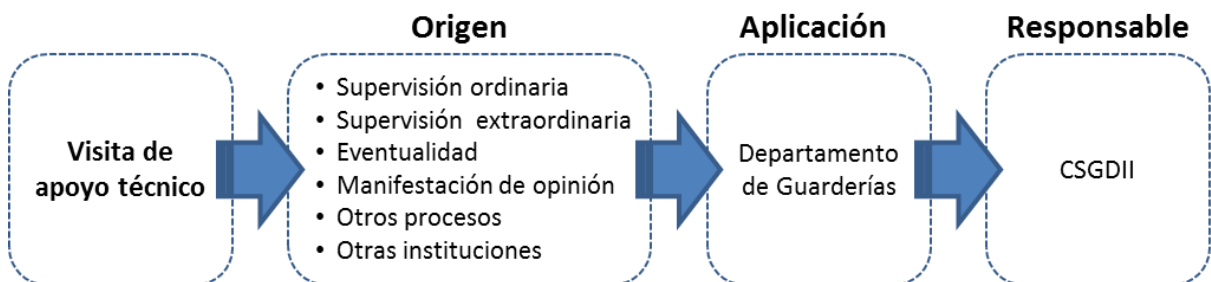
- **visita de verificación:** Realizada por el Departamento de Guarderías a una unidad operativa (FIGURA 1. Visitas de verificación).

FIGURA 1. Visitas de verificación



- **visita de apoyo técnico:** Realizada por la CSGDII al Departamento de Guarderías (FIGURA 2. Visita de apoyo técnico).

FIGURA 2. Visita de apoyo técnico





5 Políticas

5.1 Generales

5.1.1 La entrada en vigor del presente documento actualiza y deja sin efecto al “Procedimiento para la supervisión de la operación del servicio de guardería”, clave 3240-003-043 con fecha de registro 13 de marzo de 2020.

5.1.2 El lenguaje empleado en el presente documento no busca generar distinción alguna ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

5.1.3 Los datos personales recabados en una supervisión o visita serán protegidos, incorporados y tratados, de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

5.1.4 El incumplimiento de los servidores públicos involucrados en el presente documento será causal de las responsabilidades que resulten conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables.

5.1.5 Corresponderá a la CSGDII interpretar en el ámbito de su competencia el presente procedimiento y resolver los casos no previstos. Los OOAD deberán enviar por escrito sus consultas.

5.1.6 La supervisión ordinaria o extraordinaria a las unidades se debe realizar conforme al “Proceso de supervisión y visita de guarderías”, clave 3240-022-004 (Anexo 8) con la finalidad de mantener la calidad de la operación del servicio de guardería.

5.1.7 Los plazos a los que se refiere este documento se computarán en días hábiles, salvo que se especifique días naturales. Cuando el vencimiento del plazo sea en un día inhábil, se considerará el día hábil siguiente. Los plazos podrán ampliarse únicamente en caso de incumplimientos en materia de obra mayor y remodelaciones del inmueble que requieran un plazo mayor a los treinta días naturales, siempre y cuando se justifique y, previa autorización por escrito de la persona Titular del OOAD.

5.1.8 Las comunicaciones y los escritos a los que se refiere este documento deberán ser entregados por cualquier vía oficial, salvo que se indique otro medio. Cuando éstos se refieran a las unidades de prestación directa, deberán dirigirse a la Directora de la unidad, emitidos por el Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales o quien éste designe. Cuando se trate de prestación indirecta, deberá ser por el administrador del contrato o convenio al prestador de servicio.

5.1.9 El OOAD podrá emitir un apercibimiento a una unidad para solicitar que ésta atienda una recomendación derivada de un incumplimiento que ponga en riesgo la integridad y seguridad de los niños y determinará el plazo para su corrección.



5.1.10 El OOAD podrá determinar la suspensión temporal o definitiva de las actividades en una unidad, derivada de un incumplimiento que ponga en riesgo el bienestar, la integridad y la seguridad de los niños, en tanto se corrija la situación que le dio origen. Esta medida podrá imponerse con independencia de las deducciones al pago y otras sanciones que correspondan. Para este caso, se deberá tener en cuenta los “Lineamientos para el inicio de operaciones y la suspensión del servicio de guardería” o las disposiciones que emita la CSGDII.

NOTA: Los “Lineamientos para el inicio de operaciones y la suspensión del servicio de guardería” se pueden consultar en el SIAG.

5.1.11 La CSGDII 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 para supervisión de guarderías” y la “Guía técnica de supervisión en guarderías”, para ser aplicada por la Coordinadora Zonal en la supervisión ordinaria o extraordinaria y la “Cédula de autoevaluación” para ser aplicada por la Directora de la unidad.

5.1.12 La CSGDII por conducto de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería, comunicará al Departamento de Guarderías cuando detecte una eventualidad y solicitará la atención correspondiente a más tardar el día siguiente de la fecha en la que se suscitó.

5.1.13 La CSGDII podrá realizar asesoría técnica al Departamento de Guarderías a distancia o en sitio.

5.1.14 La CSGDII a través de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería comunicará por medio oficial al OOAD el resultado de las observaciones derivadas de un apoyo técnico realizado al Departamento de Guarderías, ya sea en sitio o vía remota, utilizando los medios e instrumentos administrativos y técnicos que para tal propósito se determine.

5.1.15 La CSGDII a través de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería, mantendrá informado al Titular de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales sobre el estatus de toda eventualidad o manifestación de opinión que lo amerite.

5.1.16 La CSGDII, por conducto de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería, realizará y enviará de manera trimestral a los Departamentos de Guarderías por medio oficial, análisis de los resultados de las supervisiones realizadas y de ser el caso, con áreas de oportunidad identificadas para su atención.

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

5.2.1 Asegurará la difusión y aplicación del presente procedimiento y realizará las acciones necesarias para que se capacite al personal del Departamento de Guarderías.



5.2.2 Comunicará a las unidades y al Titular del Departamento de Guarderías cualquier modificación a la normatividad para su correcta aplicación.

5.2.3 Determinará la procedencia de un apercibimiento, derivado de una supervisión o identificado de otra forma; lo notificará a la unidad y lo informará a la CSGDII.

5.2.4 Proporcionará la información y girará instrucciones al Titular del Departamento de Guarderías para dar las facilidades requeridas a la CSGDII para la realización de una asesoría técnica al Departamento de Guarderías, ya sea en sitio o a distancia.

Planeación

5.2.5 Gestionará los recursos humanos, financieros y viáticos del personal del Departamento de Guarderías, así como los materiales e insumos necesarios para dar total cumplimiento a las supervisiones ordinarias, supervisiones extraordinarias, visitas de verificación, sus respectivos seguimientos y resoluciones.

5.2.6 Enviará en los primeros diez días del año a la CSGDII, mediante oficio, la planeación de las supervisiones ordinarias.

Supervisión de seguimiento

5.2.7 Notificará por medios oficiales de forma escrita a la unidad los resultados de toda supervisión o visita de verificación en un plazo no mayor a diez días posteriores a su realización, de conformidad con lo establecido en los artículos 35 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. En su ausencia, procederá la firma del Titular del OOAD.

5.2.8 Resolverá las inconformidades respecto al resultado de una supervisión o visita de verificación que hayan sido registradas durante la realización de la misma o presentadas mediante escrito en un plazo máximo de cinco días posteriores a la fecha de conclusión de la supervisión, para lo cual se apoyará en la información y las evidencias (fotografías, registros y documentos) generadas por el Departamento de Guarderías. El plazo para notificar la respuesta a las inconformidades será de cinco días a partir de la recepción de la inconformidad.

5.2.9 Gestionará ante el OOAD competente, la instrumentación de la rescisión del contrato de prestación o convenio de subrogación del servicio de guardería cuando corresponda como resultado de los incumplimientos identificados en una supervisión o visita de verificación.

5.2.10 Gestionará ante el OOAD competente y dará seguimiento a la instrumentación de las acciones relativas a la investigación de los actos u omisiones del trabajador del Instituto que a consecuencia de la supervisión o visita se consideren como incumplimientos a las actividades a las que laboralmente está obligado a desempeñar.



5.2.11 Gestionará la atención hasta su conclusión de las observaciones resultado de una visita de apoyo técnico realizada por la CSGDII al Departamento de Guarderías.

5.2.12 Validará el cálculo y gestionará la aplicación del monto correspondiente a una deducción al pago por la persistencia de incumplimientos a la normatividad del servicio de guardería.

5.3 Titular del Departamento de Guarderías

5.3.1 Comunicará al personal del Departamento de Guarderías cualquier modificación a la normatividad o mejora implementada para la operación del centro de atención.

5.3.2 Realizará las acciones necesarias para homologar criterios entre el personal del Departamento de Guarderías para la correcta aplicación de la normatividad. Para ello, llevará a cabo al menos una reunión trimestral de la cual debe tener evidencia documental y en su caso, podrá realizar acompañamiento a la Coordinadora Zonal durante la supervisión, entre otras estrategias.

5.3.3 Conservará la documentación soporte de toda supervisión o visita de verificación en el Departamento de Guarderías por un periodo mínimo de siete años en términos de la Ley General de Archivos.

5.3.4 Asegurará que las consultas por escrito que haga la unidad sobre la aplicación de los procedimientos del servicio de guardería, sean atendidas por el Departamento de Guarderías.

5.3.5 Identificará los incumplimientos en los que proceda un apercibimiento, una suspensión, una rescisión del contrato de prestación o un convenio de subrogación del servicio, o la investigación de actos u omisiones del trabajador del Instituto respecto a las actividades a las que laboralmente está obligado a desempeñar derivados de una supervisión, visita o identificados de otra forma, y los someterá a consideración del Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales con la evidencia correspondiente.

5.3.6 Coordinará la realización de una supervisión o visita de verificación previa autorización del Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, la cual podrá contar o no con apoyo técnico del personal de la CSGDII.

5.3.7 Recabará la información requerida y coordinará las facilidades para que la CSGDII realice un apoyo técnico al Departamento de Guarderías.

5.3.8 Coordinará la atención de una eventualidad a más tardar el día siguiente al que haya ocurrido la misma.



Planeación

5.3.9 Solicitará con anticipación al Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, la gestión de los recursos humanos, financieros, materiales e insumos necesarios para realizar una supervisión o visita de verificación.

5.3.10 Realizará la planeación anual, considerando los siguientes aspectos:

- Programar por unidad, cuatro supervisiones ordinarias por año, una por trimestre.
- El tiempo transcurrido entre una supervisión ordinaria y la siguiente no sea menor a un mes, ni mayor a seis meses.
- Respetar el indicador de siete unidades por Coordinadora Zonal, salvo que el lugar de adscripción o la distribución geográfica de las unidades lo justifiquen.
- Programar dos Coordinadoras Zonales por cada supervisión, donde una fungirá como responsable de la unidad, sin eximir a quien funja como apoyo de responsabilidad alguna de los servicios que supervise. Podrá programarse solo una Coordinadora Zonal, sólo en caso de que en la localidad no se cuente con más de una, o en cualquier otra situación que lo amerite, quién será responsable y firmará los documentos derivados de la supervisión en todos los espacios correspondientes a las Coordinadoras Zonales.
- Rotar de ser posible a las Coordinadoras Zonales responsables de la unidad por lo menos una vez al año, respecto a las unidades a supervisar, siempre y cuando exista más de una adscrita en la misma localidad.
- No programar las unidades de las que no se tenga identificada la fecha de inicio de operaciones o las que se encuentren en suspensión temporal.

NOTA: La planeación podrá ser modificada durante el ejercicio, previa validación del Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales y la CSGDII, cuando exista un caso fortuito o de fuerza mayor.

5.3.11 Priorizará en la elaboración de la planeación el orden en que se supervisarán las unidades asignadas a cada Coordinadora Zonal, considerando los siguientes criterios:

- Las unidades que obtuvieron el menor porcentaje en el promedio general de los resultados de supervisión ordinaria del año inmediato anterior.
- Las unidades que registraron el mayor número de manifestaciones de opinión en el año inmediato anterior.
- Las unidades que presentaron el mayor número de accidentes registrados en el Reporte de Atención de Urgencias en el año inmediato anterior.
- Las unidades que obtuvieron el menor porcentaje en las encuestas de satisfacción del usuario del servicio de guardería del año inmediato anterior.

5.3.12 Utilizará la “Herramienta de apoyo para la planeación anual” proporcionada por la CSGDII para realizar la planeación de las supervisiones ordinarias.



5.3.13 Llevará a cabo, cuando una unidad inicie operaciones, las gestiones necesarias para realizar la primera supervisión ordinaria 30 días naturales después, salvo indicación de la CSGDII y deberá asegurar que se realicen las siguientes supervisiones ordinarias durante el año considerando los criterios del siguiente cuadro:

Mes de reapertura / Inicio de operación	Número de supervisiones ordinarias por programar
Enero	4
Febrero	3
Marzo	3
Abril	3
Mayo	2
Junio	2
Julio	2
Agosto	2
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	0
Diciembre	0

5.3.14 Validará que la planeación anual se encuentre cargada en el módulo correspondiente del SIAG y enviará a la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería, por correo electrónico, en la primera semana del mes, las fechas en que se realizarán las supervisiones ordinarias del mes inmediato posterior.

5.3.15 Gestionará los trámites necesarios con el área correspondiente del OOAD, para la comisión, y en su caso, los viáticos para que la Coordinadora Zonal realice una supervisión o visita de verificación.

5.3.16 Reprogramará la ejecución de una supervisión ordinaria en caso de no haberla realizado conforme a la planeación anual.

5.3.17 Hará los ajustes necesarios para que se ejecute una nueva supervisión ordinaria, siempre y cuando hayan sido atendidos en su totalidad los incumplimientos detectados en una supervisión o visita de verificación que le antecede. En aquellos incumplimientos identificados en las unidades de prestación directa que requieran mayor tiempo para su corrección, podrá realizarse la siguiente supervisión ordinaria, siempre y cuando se cumplan los siguientes aspectos:

- Exista evidencia documental de las acciones realizadas para la corrección del incumplimiento.
- El incumplimiento no ponga en riesgo la integridad y seguridad de los niños.
- Asimismo, validará que, en la supervisión ordinaria posterior, se siga marcando el incumplimiento.



Ejecución

5.3.18 Instruirá y verificará que la supervisión ordinaria y extraordinaria, se realicen conforme a la “Guía técnica de supervisión en guarderías”. Para el caso de una supervisión integral, las denominadas otras instituciones aplicarán sus propios instrumentos.

5.3.19 Asegurará que, para los casos de supervisión ordinaria presencial, supervisión ordinaria remota, extraordinaria o visita de verificación, se realicen en el horario de atención de la unidad y que no haya días intermedios entre el inicio y la conclusión de la supervisión. Asimismo, deberá instruir a la Coordinadora Zonal supervisar al menos uno de los días, preferentemente el primero, al inicio del horario de atención y supervisar al menos uno de los días hasta el término del mismo.

5.3.20 Asegurará que toda supervisión ordinaria o extraordinaria, sea realizada con personal del Instituto que cumpla con el perfil requerido y tenga las facultades normadas. En caso de convenir a los intereses del Instituto o ser necesaria la revisión de alguna condición específica de las unidades, el Instituto podrá realizarla a través de un tercero para tal efecto, conforme a los criterios que establezca la CSGDII.

5.3.21 Notificará inmediatamente por cualquier medio oficial y vía telefónica a la CSGDII por medio de la División de Monitoreo y Evaluación de Servicio de Guardería, la ocurrencia de una eventualidad y la mantendrá actualizada en todo momento hasta la finalización de la atención.

5.3.22 Recopilará los hechos o acontecimientos referentes a la eventualidad y los enviará a la brevedad a la CSGDII, redactados cronológicamente. En la redacción se debe considerar la fecha, lugar, nombre y cargo del personal involucrado, así como anexar la documentación complementaria.

5.3.23 Podrá realizar en conjunto con la Coordinadora Zonal y la Directora de la unidad, en caso de que la atención de la eventualidad lo requiera, reunión informativa con los trabajadores usuarios conforme a la normatividad aplicable.

Supervisión de seguimiento

5.3.24 Asegurará que se realicen los seguimientos necesarios para verificar que se hayan corregido los incumplimientos señalados en una supervisión o visita de verificación hasta que éstos sean corregidos.

5.3.25 Podrá programar la realización de una supervisión extraordinaria en caso de presentarse una eventualidad o manifestación de opinión que lo amerite o porque así lo considere necesario el Titular del OOAD o el Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, de conformidad con lo señalado el artículo 62 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.



5.3.26 Preparará las evidencias (fotográficas, registros y documentos) necesarias para que el Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales pueda atender las inconformidades sobre el resultado de una supervisión o visita de verificación.

5.3.27 Coordinará los ajustes necesarios a los resultados de una supervisión o visita de verificación que hayan sido sometidos a una inconformidad y esta haya procedido a favor de la unidad.

5.3.28 Autorizará por escrito la realización de una supervisión de seguimiento vía remota exclusivamente cuando se trate de incumplimientos de tipo documental identificados en una supervisión o visita de verificación y que no pongan en riesgo la integridad y seguridad de los niños.

5.3.29 Revisará y someterá a consideración superior, el cálculo del monto correspondiente a una deducción al pago.

5.3.30 Revisará y someterá a consideración superior los incumplimientos que ameriten iniciar la investigación de los actos u omisiones del trabajador del Instituto involucrado.

5.3.31 Coordinará y en caso de ser necesario realizará acompañamiento a las unidades que por resultados de una eventualidad o manifestación de opinión lo requieran hasta que la operación de la unidad se estabilice.

5.3.32 Asegurará que la Coordinadora Zonal brinde acompañamiento y lo documente para el caso de aquellas unidades que, en la supervisión ordinaria y extraordinaria, obtengan un resultado global menor a 80%, podrá incluso realizar acompañamiento presencial, previa autorización, con el fin de reforzar aquellos aspectos necesarios y así mejorar el desempeño.

5.3.33 Atenderá hasta su conclusión, el cierre de las observaciones resultado de una visita de apoyo técnico realizada por la CSGDII al Departamento de Guarderías.

5.4 Coordinadora Zonal

Ejecución

5.4.1 Realizará las supervisiones ordinarias a las unidades adscritas al OOAD de conformidad con lo establecido en la planeación anual apoyándose del “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6).

5.4.2 Integrará el “Portafolio para la supervisión o visita de verificación” con la siguiente documentación:

- Documentación general (aplica para todos los casos)



- “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5), original y copia
- “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7)
- “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1)
- Documentación para la supervisión ordinaria y extraordinaria
 - “Cédula para supervisión de guarderías”
 - “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2)
- Documentación para la supervisión de seguimiento
 - “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave: 3240-011-068 (Anexo 3)

5.4.3 Reunirá previo a la supervisión con apoyo del SIAG, toda información que pudiera apoyar para identificar incumplimientos a la normatividad durante la supervisión, como pudiera ser:

- Plantilla de personal contratada.
- Asistencia del personal de la última supervisión a la fecha.
- Asistencia de los niños de la última supervisión a la fecha.
- Altas de nuevo personal.
- Otra que considere necesaria para la supervisión.

5.4.4 Utilizará la “Cédula para supervisión de guarderías” conforme a la “Guía técnica de supervisión en guarderías”, durante una supervisión ordinaria o extraordinaria, y en caso de incumplimientos, recopilará las evidencias (fotografías, registros y documentos) necesarias que los sustenten.

5.4.5 Realizará una supervisión ordinaria presencial, supervisión ordinaria remota, extraordinaria o visita de verificación durante el horario de atención, sin que haya días intermedios entre el inicio y la conclusión de la supervisión. Asimismo, deberá supervisar al menos uno de los días, preferentemente el primero, al inicio del horario de atención y supervisar al menos uno de los días hasta el término del mismo.

5.4.6 Acreditará su identidad presentando identificación institucional con fotografía al momento de iniciar con la realización de la supervisión o visita de verificación, lo anterior con fundamento en los artículos 63 y 65 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

5.4.7 Proporcionará asesoría, en caso de ser necesario, al personal de la unidad respecto a la operación del servicio de guardería durante la realización de una supervisión o visita de verificación de acuerdo con el marco legal y la normatividad aplicable.

5.4.8 Observará durante la supervisión o visita de verificación, si la unidad cumple con lo dispuesto en la normatividad aplicable a la prevención, detección oportuna de maltrato o abuso infantil en guarderías IMSS, emitidas por la CSGDII y en su caso, reportará cualquier incumplimiento detectado.



5.4.9 Asegurará que la copia del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5) sea sellada (en caso de que la unidad cuente con sello) y firmada por la Directora de la unidad o el personal responsable, adicional se debe colocar la siguiente leyenda con la información correspondiente a cada uno de los días en que se realizó la supervisión o visita de verificación:

-“La C. (nombre completo de quienes realizaron la supervisión) estuvieron presentes el o los días y horas:

(dd/mm/aaaa) de las (hh:mm) a las (hh:mm) horas
(dd/mm/aaaa) de las (hh:mm) a las (hh:mm) horas

NOTA: La leyenda (dd/mm/aaaa) de las (hh:mm) a las (hh:mm) horas dependerá del número de días que haya durado la supervisión o visita. En caso de una supervisión ordinaria remota, no será necesario colocar la leyenda.

5.4.10 Establecerá los plazos para corregir los incumplimientos resultantes de una supervisión o visita de verificación, contabilizados a partir del día natural siguiente de la entrega de resultados.

5.4.11 Permitirá a la persona que atendió la supervisión o visita de verificación, formular cualquier inconformidad derivada de los resultados de la misma, solicitándole la evidencia documental que la sustente.

5.4.12 Informará de manera inmediata al Titular del Departamento de Guarderías, si durante la supervisión o visita de verificación, se presenta un evento que ponga en riesgo la integridad y seguridad de los niños, con la finalidad de que se realicen las acciones correspondientes.

Supervisión de seguimiento

5.4.13 Realizará de manera presencial los seguimientos de resultados, respecto a los compromisos derivados de los incumplimientos detectados en una supervisión o visita de verificación, a fin de confirmar su corrección.

5.4.14 Realizará vía remota, previa autorización por escrito del Titular del Departamento de Guarderías, un seguimiento cuando se trate de incumplimientos de tipo documental, siempre y cuando no pongan en riesgo la integridad y seguridad de los niños.

5.4.15 Solicitará a las unidades, para el caso de un seguimiento vía remota, que envíen el soporte documental que evidencie la corrección de los incumplimientos en la fecha del plazo acordado en horas laborales. Asimismo, cuando la unidad acredite el cumplimiento de un seguimiento vía remota, deberá acordar con dicha unidad, en un plazo no mayor a quince días a partir de la recepción del soporte documental, la fecha en la que se firmará la documentación correspondiente al seguimiento.



5.4.16 Realizará la supervisión de seguimiento en la fecha acordada para verificar la corrección de los incumplimientos detectados en una supervisión o visita de verificación, según corresponda. En caso de los incumplimientos que no ponen en riesgo la seguridad e integridad de los niños, se podrá acudir a verificar su cumplimiento en la misma fecha que el último seguimiento programado.

5.4.17 Brindará asesoría, la cual deberá documentarse para el caso de aquellas unidades que en la supervisión ordinaria o extraordinaria obtengan un resultado global menor a 80%, con el fin de reforzar aquéllos aspectos necesarios y así mejorar el desempeño para que alcancen un resultado mínimo de 90%.

5.4.18 Atenderá las consultas por escrito sobre la aplicación de los procedimientos del servicio de guardería que haga la unidad por el mismo medio.

5.4.19 Realizará por instrucción del Titular del Departamento de Guarderías, el cálculo para la aplicación de una deducción al pago, cuando en una supervisión de seguimiento a una unidad de prestación indirecta no se haya corregido un incumplimiento.

5.4.20 Reportará al Titular del Departamento de Guarderías los incumplimientos que pudieran ameritar iniciar la investigación de los actos u omisiones del trabajador involucrado.

5.4.21 Entregará al analista, posterior a la revisión por parte del Titular del Departamento de Guarderías, la siguiente documentación para la integración del expediente de supervisión o visita de verificación:

- Documentación para la supervisión ordinaria y extraordinaria.
 - “Cédula para supervisión de guarderías”.
 - “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2).
 - En su caso, “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).
- Documentación para la supervisión de seguimiento.
 - “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3).
 - En su caso, “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).
- Visita de verificación.
 - “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).
- Para todos los casos.
 - “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5), copia.
 - “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1).
 - “Evidencias de soporte de incumplimientos” (fotografías, registros y documentos).



- En su caso “Evidencias que avalen la corrección” (fotografías, registros y documentos).
- “Constancia de notificación” del “Oficio de notificación”, clave 3240-010-010 (Anexo 4) o en el caso de la notificación de los resultados por correo electrónico, se debe archivar copia del correo en el que se notifica al prestador de servicio y copia del correo donde el prestador de servicio responde de enterado.
- En caso de haberse presentado una inconformidad se integra con la información antes mencionada.
 - Escrito de inconformidad o “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) con evidencias presentadas por el prestador del servicio.
 - Documentación incorrecta.

5.5 Analista

Planeación

5.5.1 Capturará en el módulo correspondiente de SIAG, la planeación de las supervisiones ordinarias.

Supervisión de seguimiento

5.5.2 Asegurará que toda la documentación soporte derivada de la realización de una supervisión o visita de verificación esté completa para su archivo físico y electrónico.

5.5.3 Cargará toda la documentación soporte derivada de la realización de una supervisión ordinaria o de seguimiento en la Base de datos (SIAG) señalada por la CSGDII en un plazo no mayor a cinco días a partir de la conclusión de la misma.

5.5.4 Solicitará mediante correo electrónico a la CSGDII a través de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería, la reactivación de la Base de datos (SIAG) para la captura de los resultados de una supervisión ordinaria o de su seguimiento en un plazo máximo de cinco días posteriores a la supervisión realizada. Podrá ser mayor el plazo en caso de una inconformidad a favor de la unidad.

5.5.5 Integrará en físico y electrónico el expediente de supervisión o visita de verificación con la documentación señalada en el numeral 5.4.21.



Responsable	Descripción de actividades
<p>6. Descripción de actividades</p> <p>Titular del Departamento de Guarderías</p> <p>Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales</p>	<p style="text-align: center;">Etapas I Planeación anual</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="633 493 1466 640"><p>1. Captura en la “Herramienta de apoyo para la planeación anual”, la información requerida para obtener el escenario propuesto para la planeación anual.</p><p>NOTA: Seguir los pasos establecidos en la “Guía de usuario de la herramienta de apoyo para la planeación anual”.</p><li data-bbox="633 777 1466 924"><p>2. Analiza la planeación anual propuesta por la “Herramienta de apoyo para la planeación anual” y determina si está conforme con el escenario propuesto.</p><p>NOTA: En caso de no estar de acuerdo con el escenario propuesto ajusta manualmente.</p><li data-bbox="633 1060 1466 1207"><p>3. Imprime el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6) que genera la “Herramienta de apoyo para la planeación anual”.</p><li data-bbox="633 1239 1466 1428"><p>4. Firma y entrega al Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6) para su análisis y aprobación.</p><li data-bbox="633 1459 1466 1606"><p>5. Recibe y revisa que el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6) cumpla con lo establecido en las políticas del presente procedimiento.</p><p>NOTA: En caso contrario solicita los ajustes correspondientes.</p><li data-bbox="633 1711 1466 1890"><p>6. Firma de conformidad el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6) y entrega al Titular del Departamento de Guarderías para que realice las gestiones correspondientes.</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Titular del Departamento de Guarderías</p> <p>Analista</p> <p>Titular del Departamento de Guarderías</p>	<p>7. Remite mediante “Oficio de planeación anual” a la CSGDII el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6) para su conocimiento.</p> <p>8. Envía al Analista vía correo electrónico el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6) para su captura en el módulo correspondiente de SIAG.</p> <p>9. Recibe y captura en el módulo correspondiente de SIAG, la programación de la supervisión, conforme al “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6).</p> <p>10. Informa vía correo electrónico al Titular del Departamento de Guarderías la conclusión de la captura de la planeación anual en el módulo correspondiente del SIAG.</p> <p>11. Valida que la información capturada en el módulo correspondiente del SIAG concuerde con el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6).</p> <p>NOTA: En caso contrario solicita los ajustes correspondientes.</p> <p>12. Envía a las Coordinadoras Zonales, vía correo electrónico el “Calendario anual de supervisiones ordinarias”, clave 3240-009-312 (Anexo 6), para su cumplimiento y aplicación.</p> <p style="text-align: center;">Etapas II</p> <p>Preparación de la supervisión o visita de verificación</p> <p>13. Entrega a la Coordinadora Zonal “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5) debidamente autorizado por la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, en original y una copia para que inicie con la preparación de la supervisión o visita de verificación.</p> <p>NOTA: En caso de una supervisión ordinaria remota se notificará a la guardería la realización de la misma, mediante</p>



Responsable	Descripción de actividades
Coordinadora Zonal	<p>correo electrónico, adjunta el oficio de presentación y copia de las “Identificaciones oficiales” de las Coordinadoras Zonales.</p> <p>14. Recibe “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5) en original y una copia.</p> <p>15. Integra el “Portafolio para la supervisión o visita de verificación” de manera física y electrónica.</p> <p>NOTA: De conformidad con la política 5.4.2.</p> <p style="text-align: center;">Etapas III Ejecución de la supervisión o visita de verificación</p> <p>16. Acude a la unidad para realizar la supervisión o visita de verificación. En caso de que se niegue el acceso a la unidad, reporta vía telefónica al Titular del Departamento de Guarderías, elabora “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) con las firmas correspondientes.</p> <p>NOTA: Las actividades que no estén previstas para la realización de una supervisión ordinaria remota, se deberá considerar lo establecido en la “Guía técnica de supervisión en guarderías”. De conformidad con la definición 4.37.</p> <p>17. Solicita entrevista con la Directora de la unidad o con el personal responsable y explica el motivo de la supervisión o visita de verificación, entrega el original del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5) y recaba el acuse de recibido en la copia.</p> <p>18. Inicia la supervisión o visita de verificación según corresponda, en compañía de la Directora de la unidad o personal responsable.</p> <p>19. Verifica la operación del servicio de guardería conforme a lo establecido en la “Guía técnica de supervisión en guarderías” y utiliza la “Cédula para supervisión de guarderías”, para el caso de una visita de verificación procede conforme a las instrucciones recibidas por el Titular del Departamento de Guarderías.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Coordinadora Zonal	<p>20. Obtiene las “Evidencias de soporte de incumplimientos” (fotografías, registros y documentos) correspondientes en caso de identificar incumplimientos a fin de dar soporte a los mismos.</p> <p>21. Proporciona asesoría de ser necesario al personal de la unidad a fin de asegurar la correcta aplicación de la normatividad vigente y lo indica en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2).</p> <p>22. Registra en el “Informe de resultados de la supervisión”, 3240-009-277 (Anexo 2) las observaciones o en su caso incumplimientos y los plazos para corregir los mismos. Para el caso de visita de verificación registra los incumplimientos en el “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).</p> <p>NOTA: Los plazos para corregir los incumplimientos detectados, se determinan de conformidad con los “Criterios para la aplicación de deducciones al pago por la persistencia de incumplimientos en la prestación del servicio de guardería clave 3240-013-034 (Anexo 9).</p> <p>23. Informa a la Directora de la unidad o personal responsable, los resultados de la supervisión o visita de verificación y en su caso, los plazos para corregir los incumplimientos detectados.</p> <p>24. Elabora el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1), en la que indica los acontecimientos que se suscitaron en la supervisión o visita de verificación.</p> <p>NOTA: En caso de que la Directora o el personal que atendió la supervisión o visita de verificación no este conforme con los resultados, formulará su inconformidad en el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) presentando sus respectivas evidencias.</p> <p>25. Solicita a la Directora de la unidad o al personal responsable, la rúbrica y firma de conformidad o de inconformidad en la documentación generada:</p> <ul style="list-style-type: none">• “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2).



Responsable	Descripción de actividades
Coordinadora Zonal	<ul style="list-style-type: none">• “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).• “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1). <p>NOTA. La negativa de firma no afectará su validez siempre y cuando se hagan constar los hechos ocurridos en términos de lo establecido en los artículos 66 y 67 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</p> <p>26. Verifica que cada hoja de la documentación anterior se encuentre rubricada y que cuente con la firma de conformidad o inconformidad de la Directora de la unidad o de la persona que atendió la supervisión o visita de verificación.</p> <p>27. Proporciona copia del “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) y en su caso “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).</p> <p>28. Entrega al Titular del Departamento de Guarderías el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) y “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1), así como las “Evidencias de soporte de incumplimientos” (fotografías, registros y documentos) correspondientes que dan soporte a los incumplimientos detectados, para su visto bueno.</p>
Titular del Departamento de Guarderías	<p>29. Recibe y revisa el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7), “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) y las “Evidencias de soporte de incumplimientos” (fotografías, registros y documentos).</p> <p>NOTA 1: En caso de identificar errores de requisitado en la documentación de la supervisión o visita de verificación, solicita los ajustes correspondientes.</p> <p>NOTA 2: En caso de identificar una inconformidad ya sea en el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo1) o por escrito, realizará las acciones correspondientes para su atención.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Titular del Departamento de Guarderías	<p>30. Entrega la documentación de la actividad anterior revisada y firmada a la Coordinadora Zonal.</p> <p>NOTA: Para la integración del “Expediente de supervisión o visita de verificación” continúa en la actividad 42.</p> <p>31. Elabora y tramita el “Oficio de notificación”, clave 3240-010-010 (Anexo 4) dirigido al prestador de servicio o a la Directora de la unidad en el caso de prestación directa, asegurándose recabar la “Constancia de notificación”.</p> <p>NOTA: La “Constancia de notificación” forma parte del “Oficio de notificación”, clave 3240-010-010 (Anexo 4) y sólo se utiliza para las notificaciones personales.</p> <p style="text-align: center;">Etapa IV Supervisión de seguimiento</p>
Coordinadora Zonal	<p>32. Se presenta en la unidad en la fecha establecida, entrega el original del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5) a la Directora de la unidad o responsable y recaba el acuse de recibido en la copia.</p> <p>33. Verifica que los incumplimientos registrados en el “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) hayan sido corregidos y recaba las “Evidencias que avalen la corrección” (fotografías, registros y documentos) correspondientes. En caso de incumplimientos que no fueron corregidos, asigna una nueva fecha para su seguimiento, conforme a los “Criterios para la aplicación de deducciones al pago por la persistencia de incumplimientos en la prestación del servicio de guardería clave 3240-013-034 (Anexo 9).</p> <p>34. Elaborar el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1), en la que indica los acontecimientos que se suscitaron en la supervisión de seguimiento.</p> <p>NOTA: En caso de que la Directora de la unidad o el personal que atendió la supervisión de seguimiento no este conforme con los resultados, formulará su inconformidad en el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) presentando sus respectivas evidencias.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Titular del Departamento de Guarderías	<p>NOTA: La “Constancia de notificación” forma parte del “Oficio de notificación”, clave 3240-010-010 (Anexo 4) y sólo se utiliza para las notificaciones personales.</p> <p>41. Entrega la documentación revisada y firmada a la Coordinadora Zonal de la supervisión de seguimiento.</p>
Coordinadora Zonal	<p style="text-align: center;">Etapas V Integración del Expediente de supervisión o visita de verificación</p> <p>42. Recibe, ordena y entrega al Analista para la integración del “Expediente de supervisión o visita de verificación, la documentación generada de la supervisión o visita de verificación conforme a la política 5.4.21.</p>
Analista	<p>43. Recibe e integra el “Expediente de supervisión o visita de verificación” (físico y digital) con la documentación generada de la supervisión o visita de verificación.</p>
Coordinadora Zonal	<p>44. Recibe el “Expediente de supervisión o visita de verificación” (físico y digital) y verifica que este completo.</p>
	<p>NOTA: En caso de faltar algún documento lo solicita al Analista para su incorporación al “Expediente de supervisión o visita de verificación”.</p>
	<p>45. Revisa que la captura de los resultados de la supervisión ordinaria o supervisión de seguimiento en la Base de datos (SIAG) corresponda a la “Cédula para la supervisión de guarderías” o “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave: 3240-011-068 (Anexo 3).</p>
	<p>46. Entrega al Titular del Departamento de Guarderías el “Expediente de supervisión o visita de verificación” (físico y digital).</p>
Titular del Departamento de Guarderías	<p>47. Revisa en el “Expediente de supervisión o visita de verificación” los resultados de la supervisión o visita de verificación para determinar si es necesario gestionar acciones con otras áreas institucionales.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Titular del Departamento de Guarderías	<ul style="list-style-type: none">• Sí es necesario gestionar acciones. <p>Continúa en la actividad 48.</p> <ul style="list-style-type: none">• No es necesario gestionar acciones. <p>Continúa en la actividad 56.</p> <p>NOTA: El Titular del Departamento de Guarderías al recibir el “Expediente de supervisión o visita de verificación” se da por enterado de que la captura de la información en la “Base de datos (SIAG)” fue concluida correctamente.</p> <p style="text-align: center;">Sí es necesario gestionar acciones</p> <p>48. Determina el tipo de prestación de las unidades:</p> <p>Modalidad A. Unidades de prestación directa.</p> <p>Continúa en la actividad 49.</p> <p>Modalidad B. Unidades de prestación indirecta.</p> <p>Continúa en la actividad 50.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad A Unidades de prestación directa</p> <p>49. Solicita al Analista preparar oficios, a fin de que se apoyen las gestiones de la Directora de la unidad con otras áreas institucionales derivado del resultado de la supervisión o visita:</p> <ul style="list-style-type: none">• “Oficio al área de Conservación y Mantenimiento”, mediante el cual solicita apoyo para que se lleven a cabo las acciones de mantenimiento o conservación requeridas para el buen funcionamiento de la unidad.• “Oficio al área de Administración de Personal” mediante el cual solicita apoyo para que se realicen los trámites para la cobertura de plazas solicitados.• “Oficio al área de Abastecimiento” mediante el cual solicita su apoyo en caso de problemas con proveedores, materiales, equipo y consumibles. <p>Continuar en la actividad 51.</p>



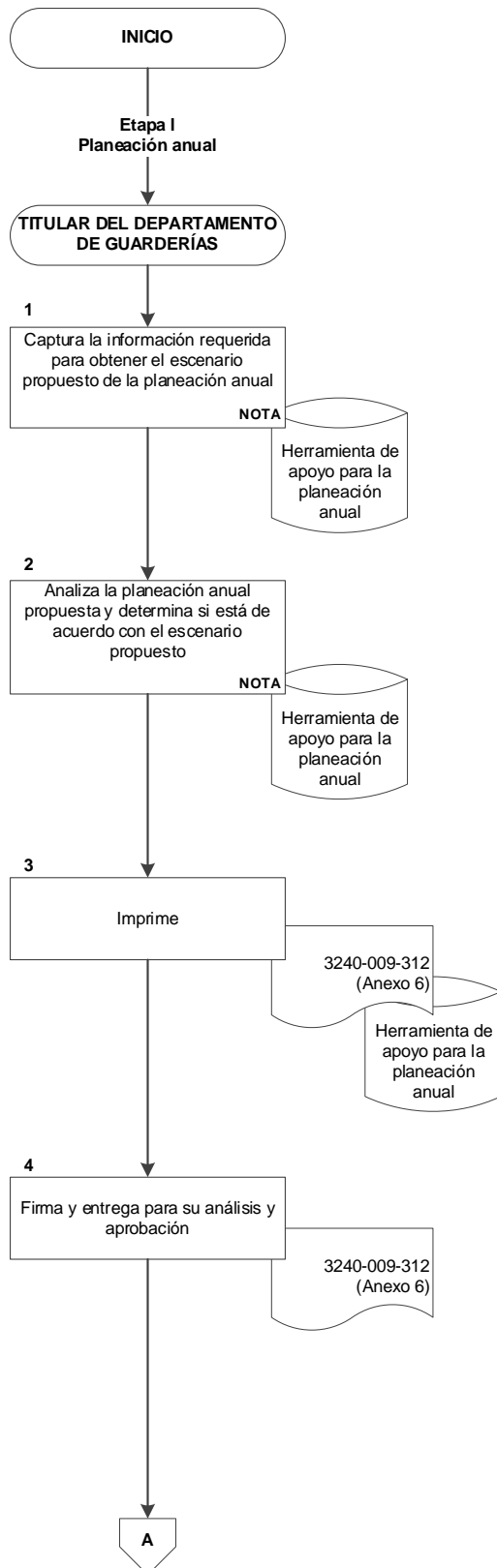
Responsable	Descripción de actividades
Titular del Departamento de Guarderías	<p style="text-align: center;">Modalidad B Unidades de prestación indirecta</p> <p>50. Solicita al analista preparar oficio, a fin de que se gestionen las acciones con otras áreas institucionales derivado del resultado de la supervisión o visita de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none">• “Oficio a la Jefatura de Servicios Jurídicos del OOAD”, mediante el cual solicita el inicio del procedimiento de rescisión de contrato o convenio por:<ul style="list-style-type: none">a. Acceso denegado a la unidad.b. Acumulación de deducciones al pago por el mismo incumplimiento o por cualquier causal especificada en el contrato de prestación del servicio conforme a los “Criterios para la aplicación de deducciones al pago por la persistencia de incumplimientos en la prestación del servicio de guardería”, clave 3240-013-034 (Anexo 9).c. Deducciones acumuladas en el ejercicio anual de supervisión-asesoría o visita con valor de más del 10% del monto anual del contrato o convenio.• “Oficio al área de Conservación y Mantenimiento o Salud en el Trabajo”, mediante el cual solicita su opinión técnica, en referencia a alguna sospecha de riesgo, observada en las instalaciones de la unidad.• “Oficio dirigido a la Jefatura de Servicios de Afiliación y Cobranza”, mediante el cual informa de los hallazgos observados en materia de inscripción de trabajadores.
Analista	<p>51. Elabora “Oficios” de acuerdo con las instrucciones recibidas y los entrega al Titular del Departamento de Guarderías.</p>
Titular del Departamento de Guarderías	<p>52. Recibe, revisa y entrega los “Oficios” al Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales para recabar su firma.</p>

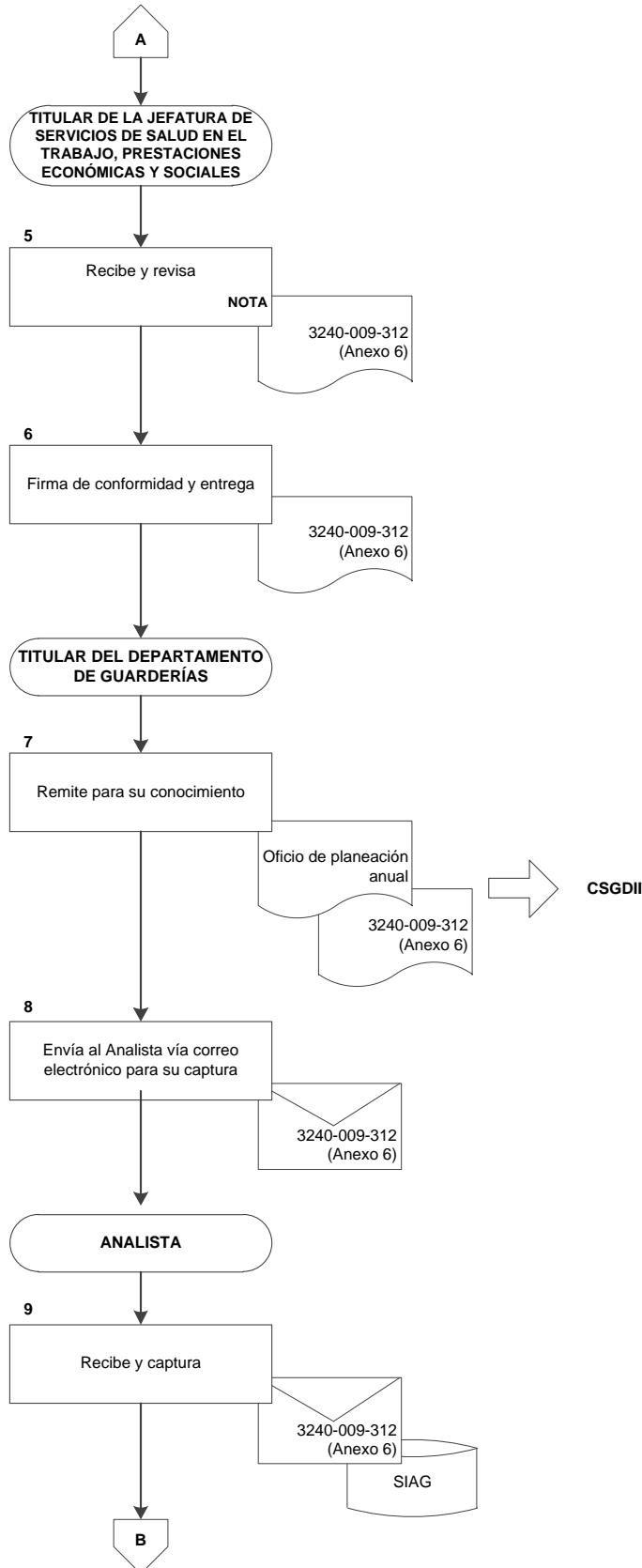


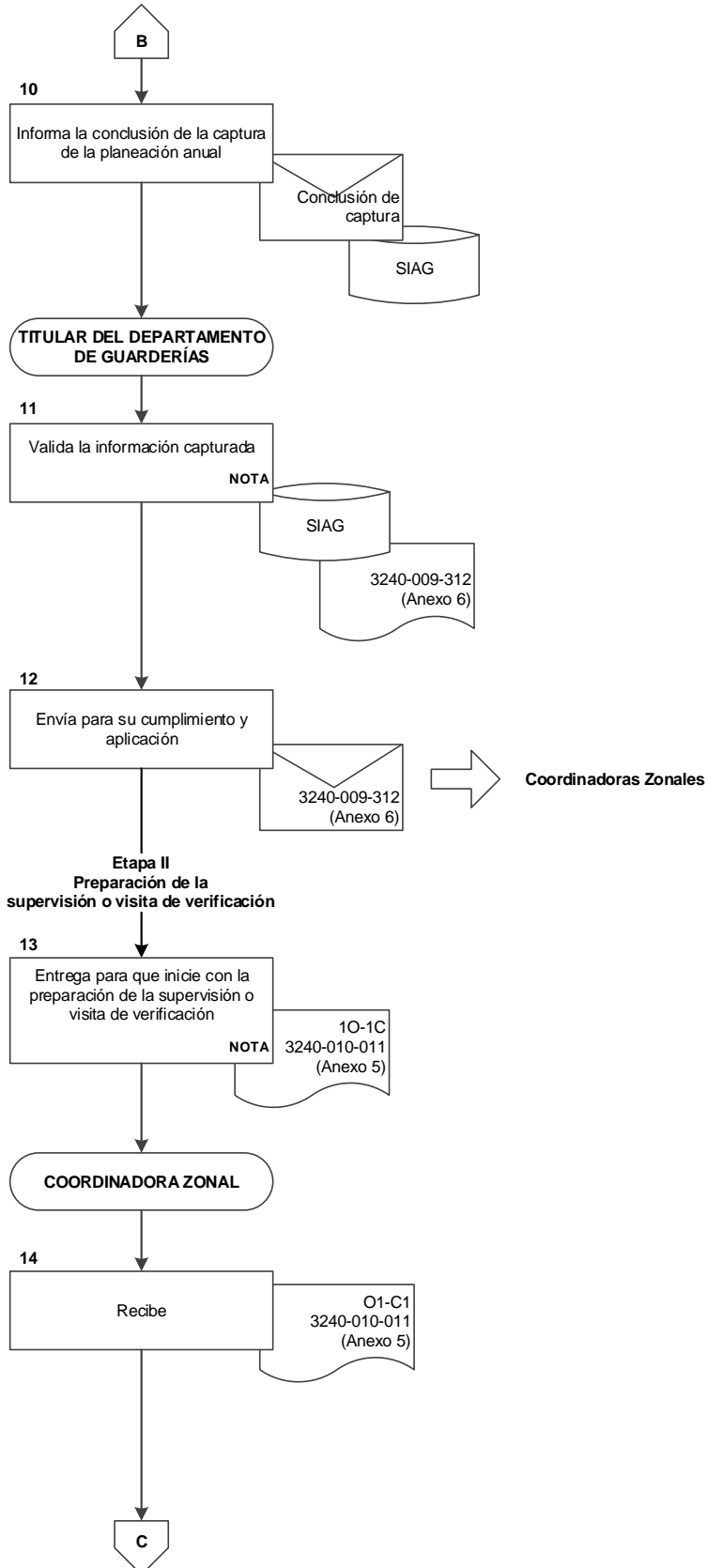
Responsable	Descripción de actividades
<p>Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales</p> <p>Titular del Departamento de Guarderías</p>	<p>53. Recibe, revisa y entrega los “Oficios” firmados al Titular del Departamento de Guarderías para su trámite.</p> <p>54. Recibe los “Oficios” con las firmas correspondientes, los tramita para su envío y los fotocopia para su archivo en el “Expediente de supervisión o visita de verificación”.</p> <p>55. Archiva copia de los “Oficios” en el “Expediente de supervisión o visita de verificación” de forma permanente, los identifica por unidad y número de supervisión.</p> <p>Continuar en la actividad 56.</p> <p style="text-align: center;">No es necesario gestionar acciones</p> <p>56. Resguarda en el archivo del Departamento de Guarderías el “Expediente de supervisión o visita de verificación” físico y digital.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>

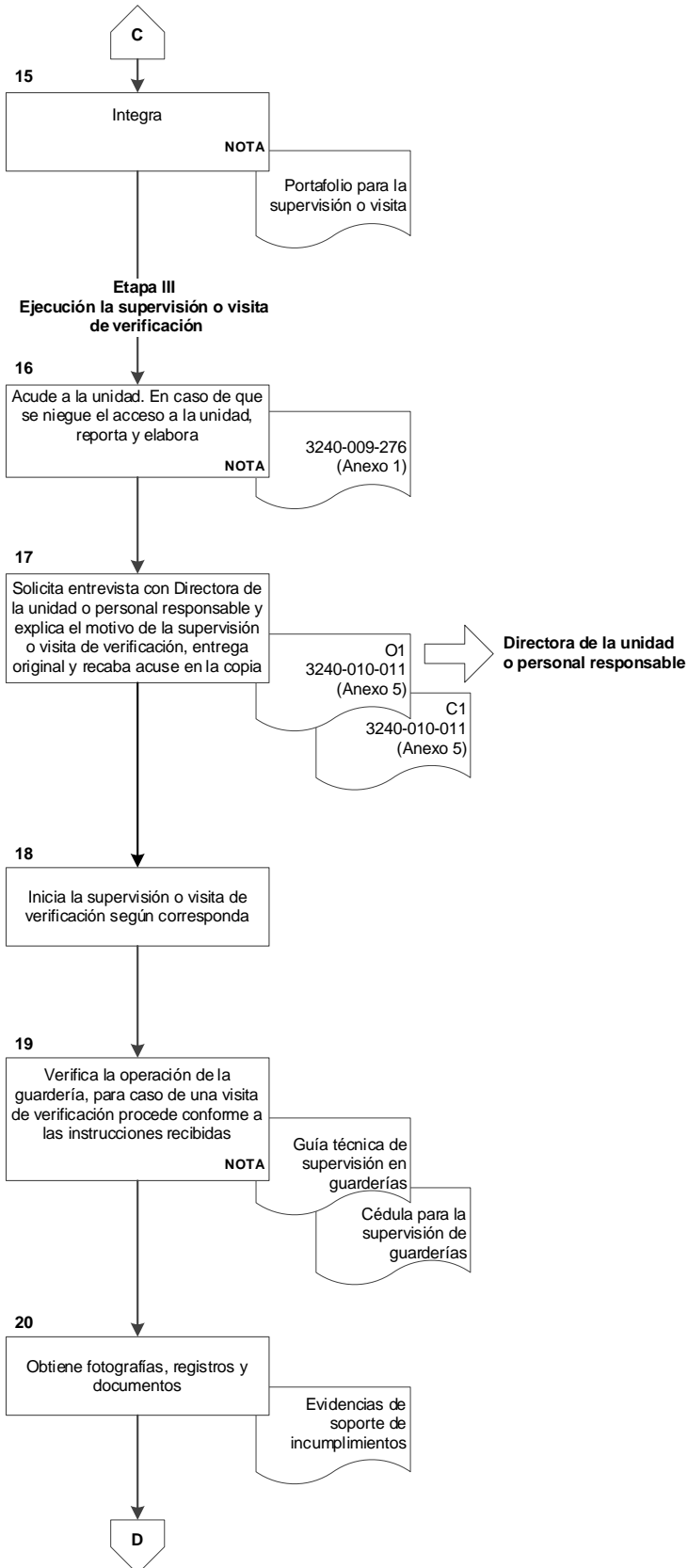


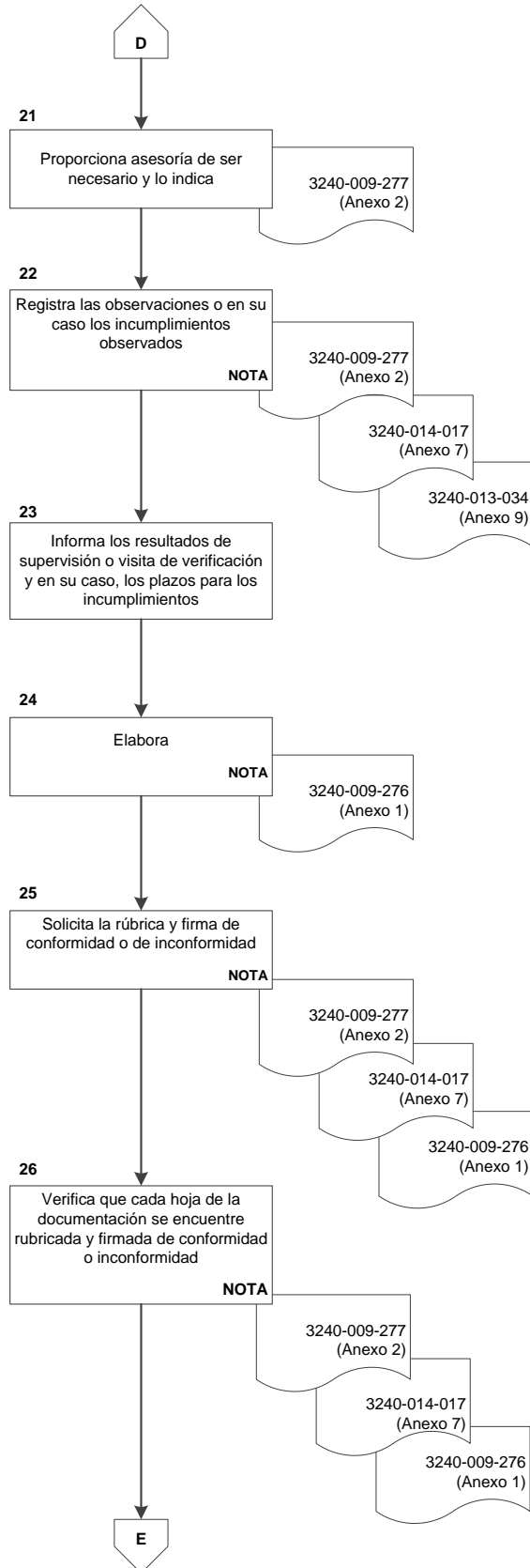
7 Diagrama de flujo

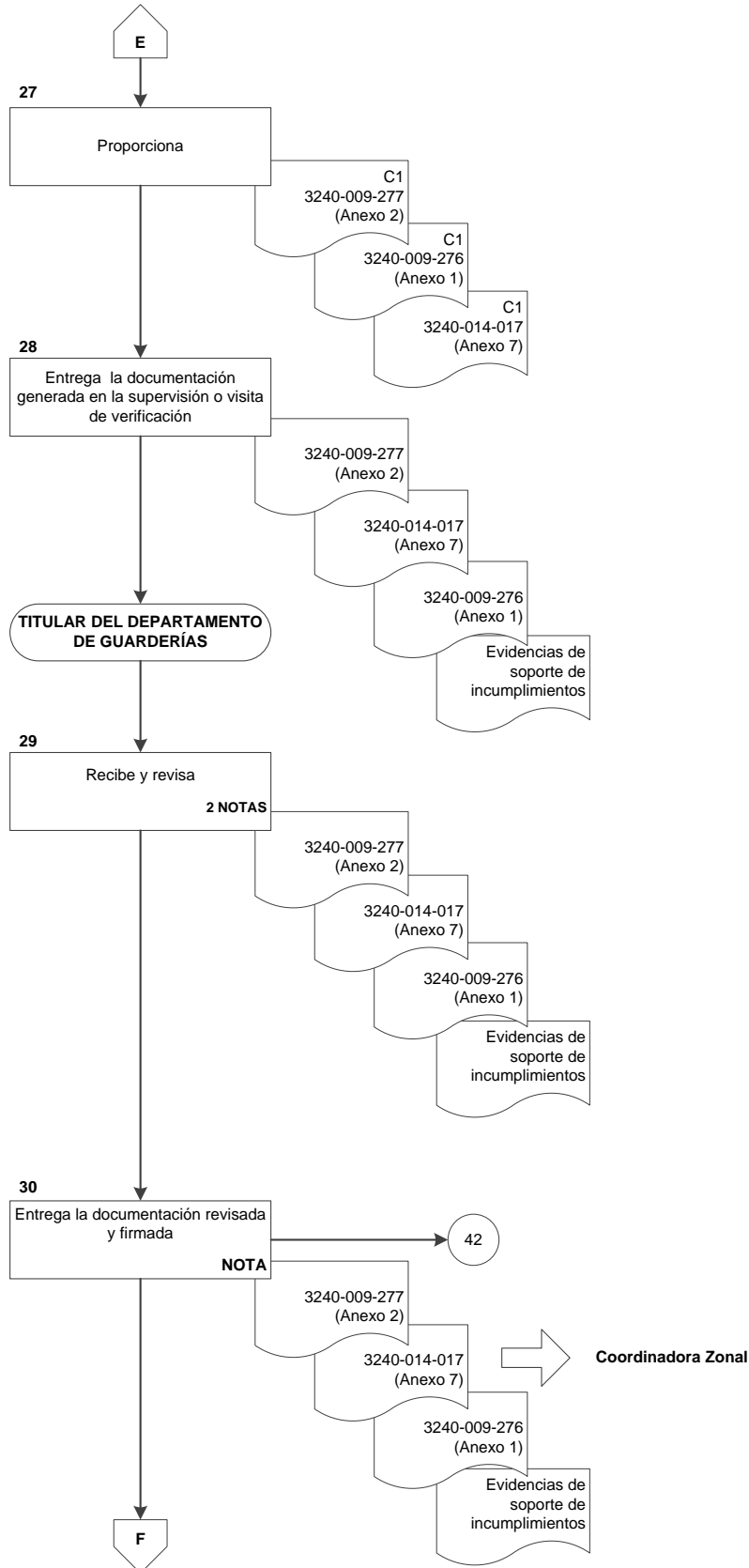


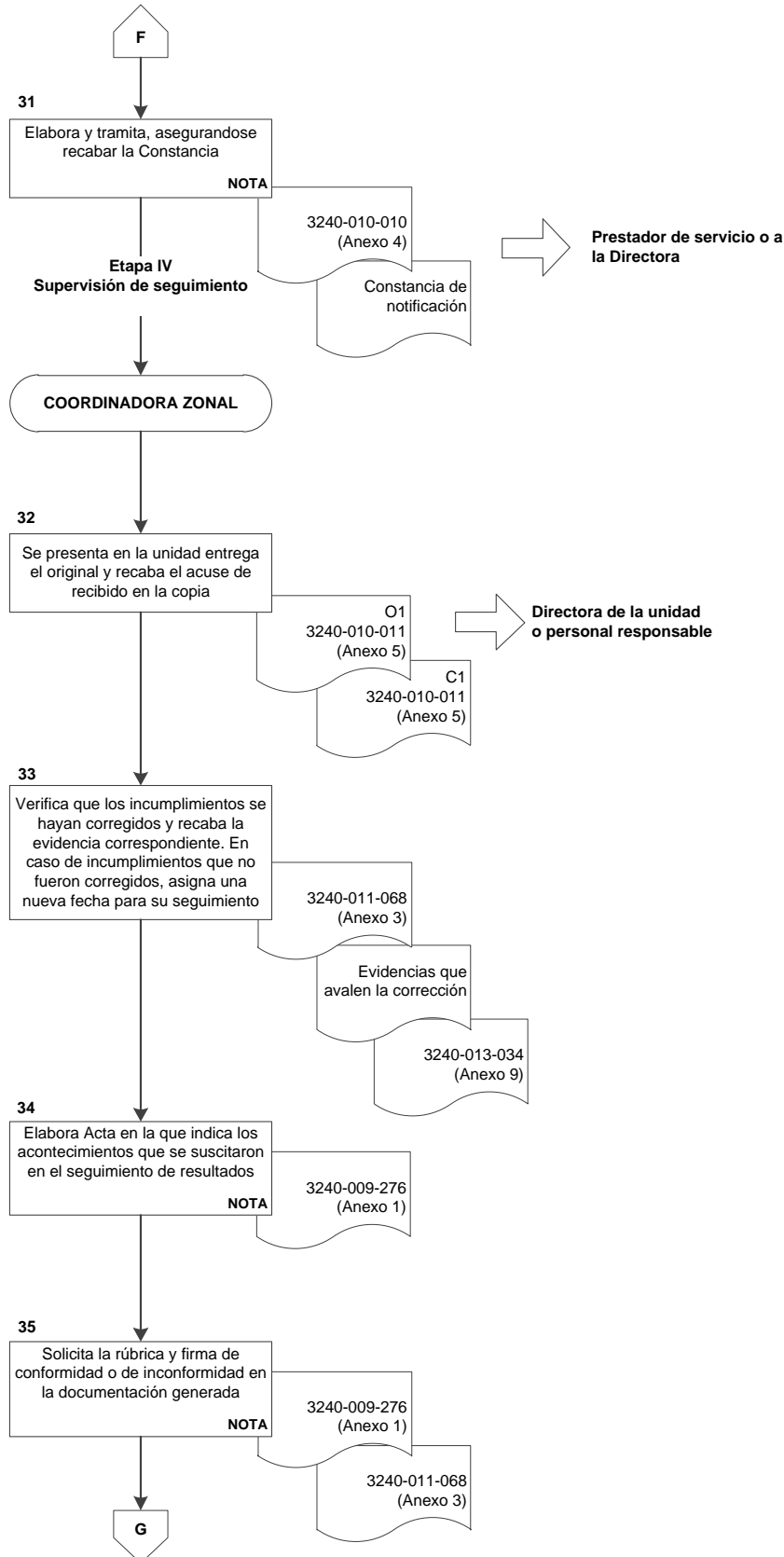


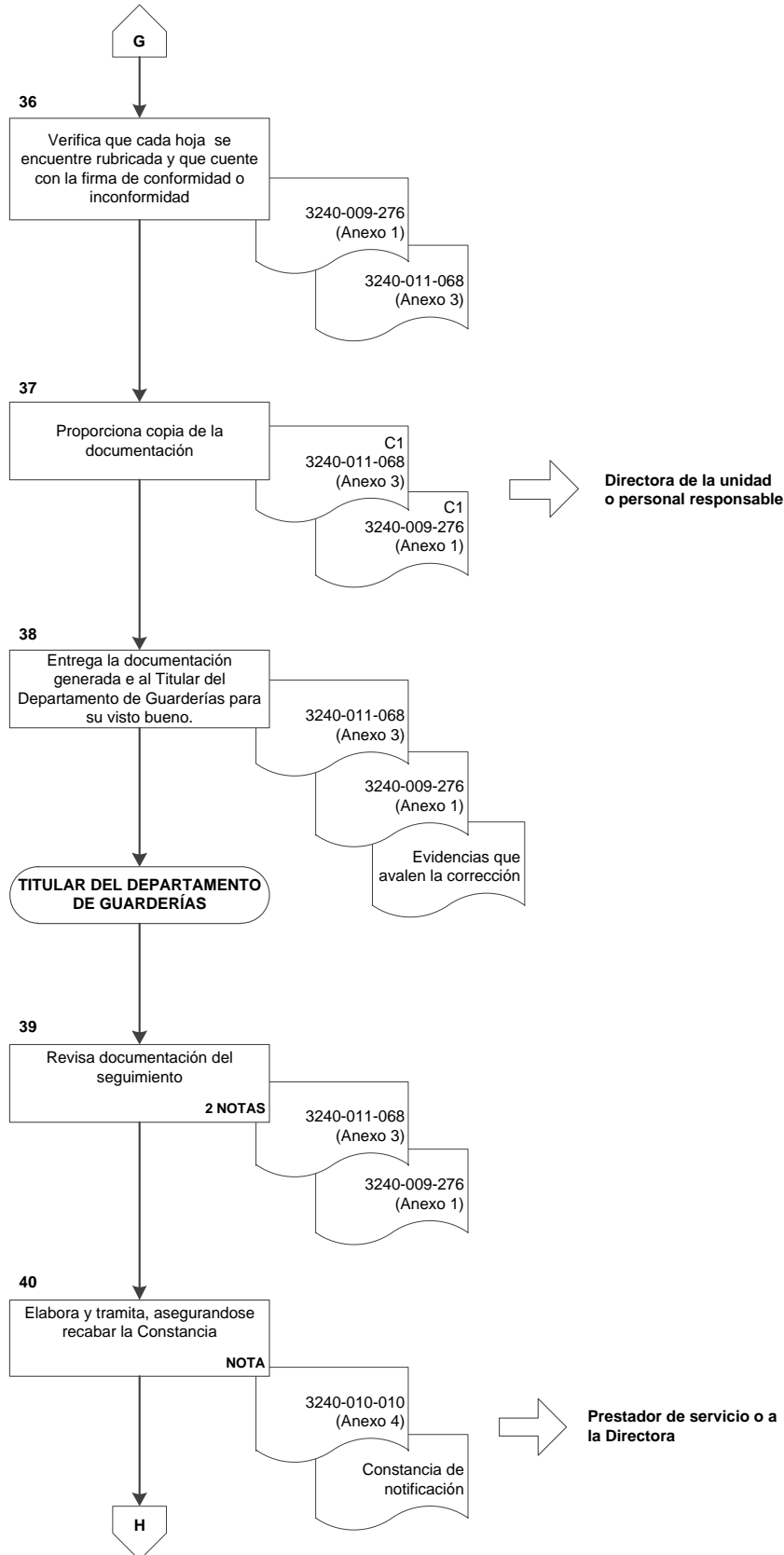


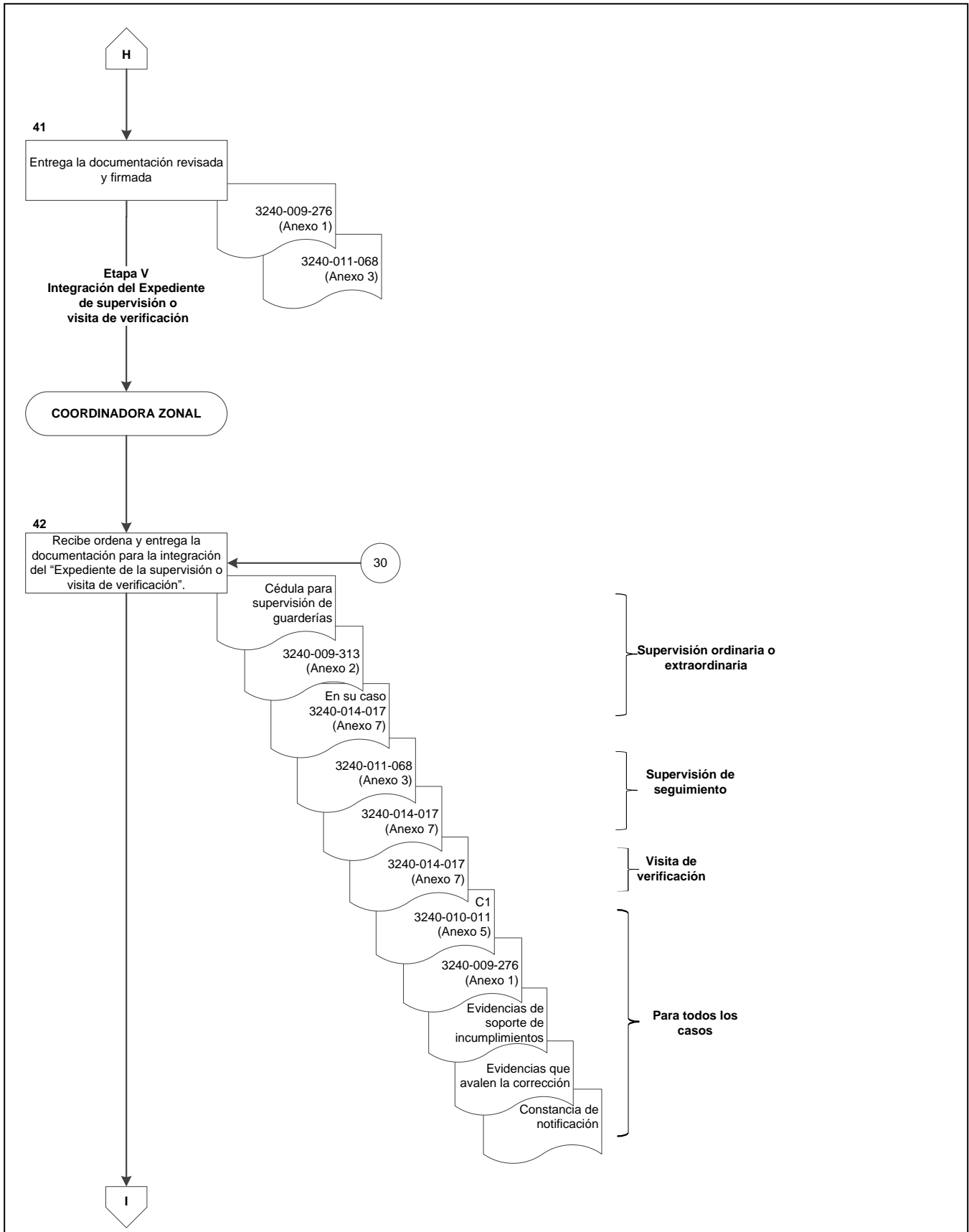


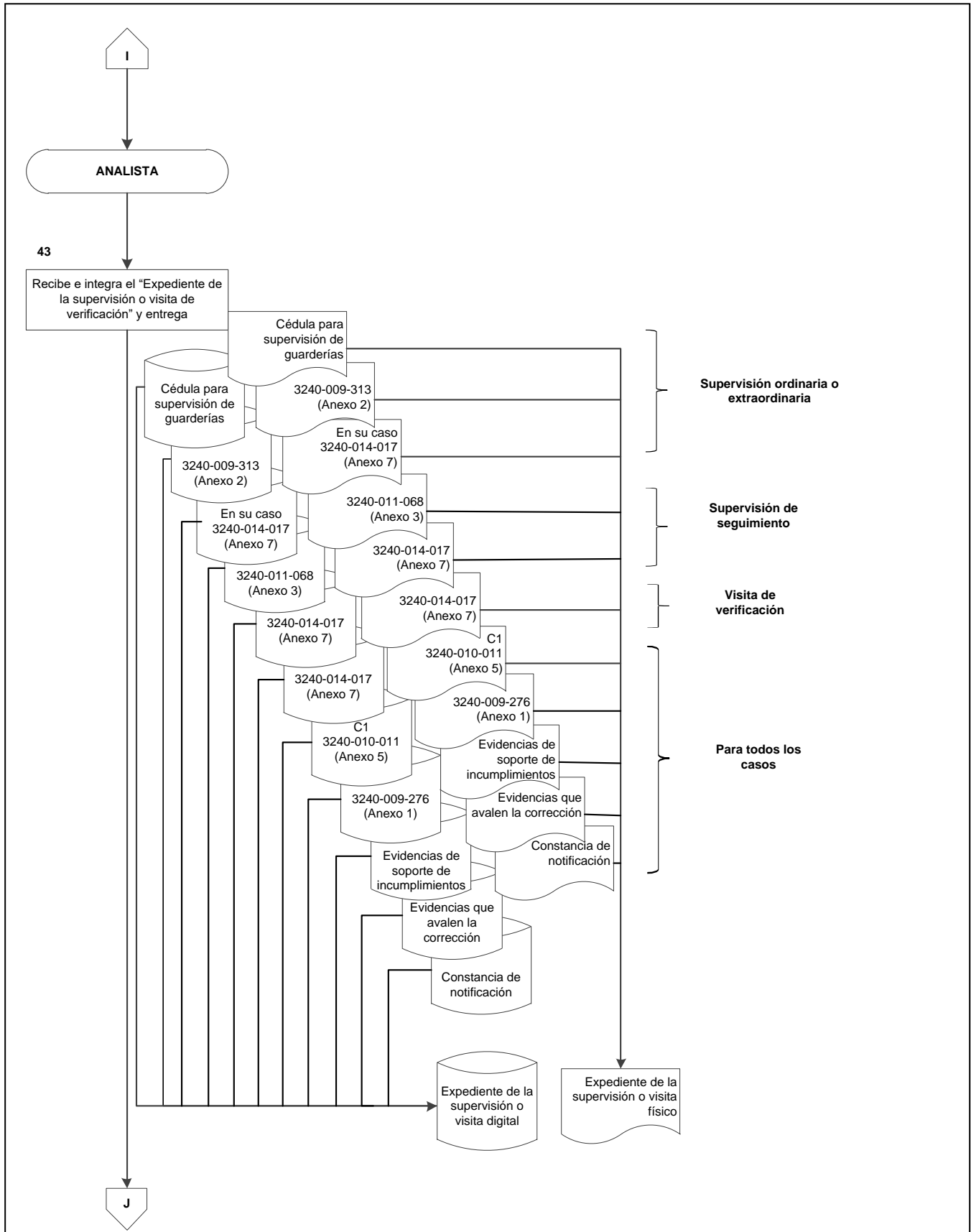


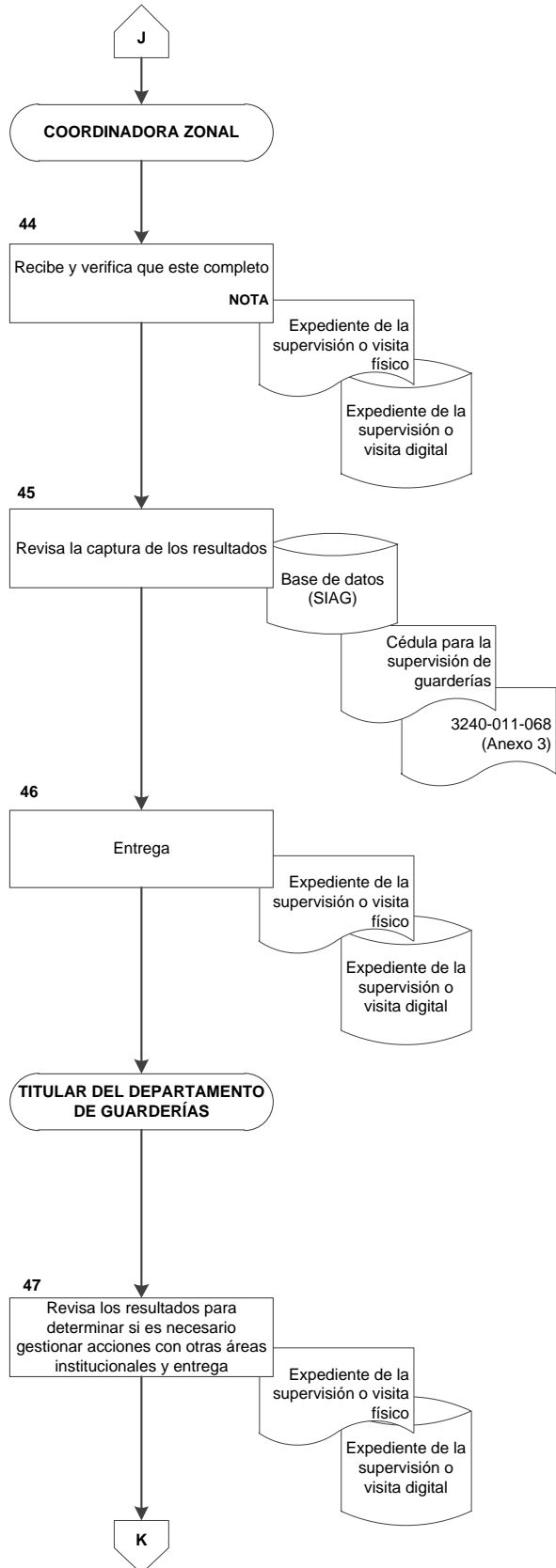


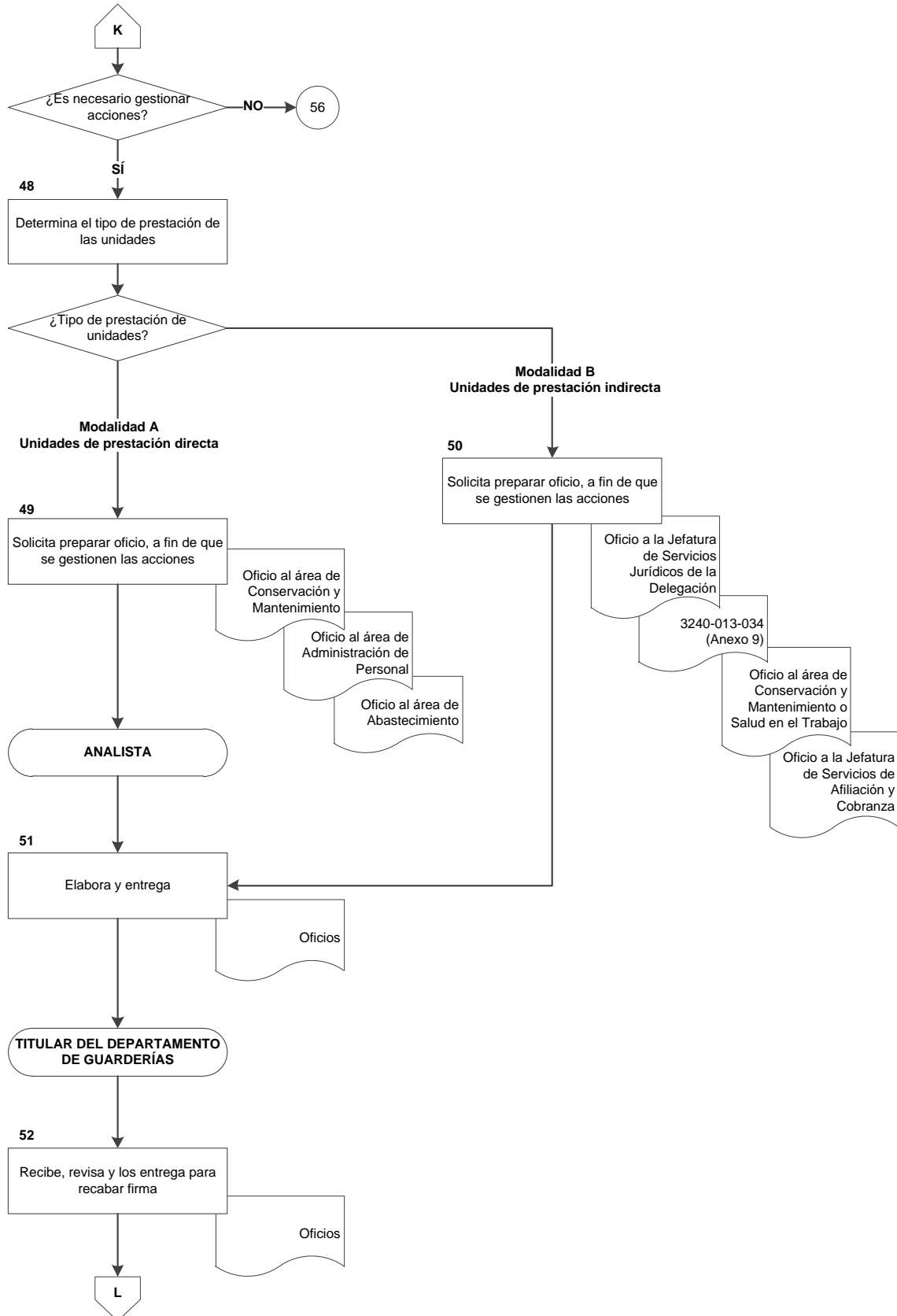


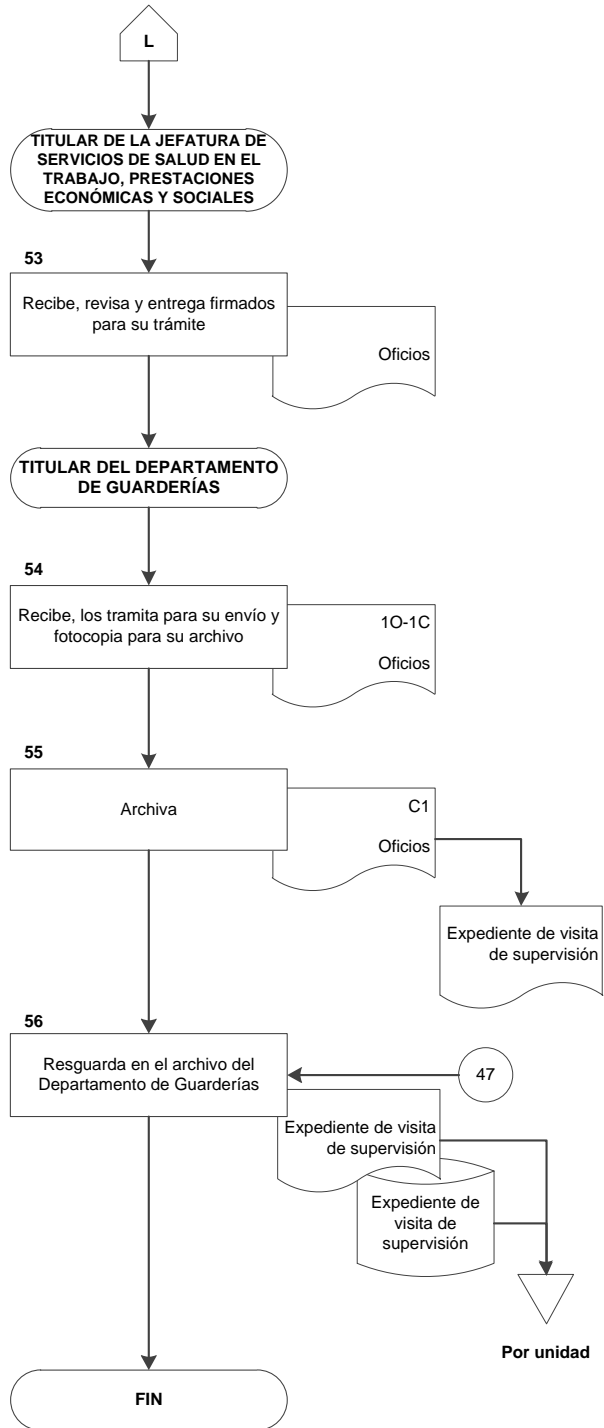














ANEXO 1

**Acta circunstanciada
3240-009-276**



OOAD 1

ACTA CIRCUNSTANCIADA

En la Ciudad de 2 siendo las 3 horas con 4 minutos del día 5 del mes de 6 de dos mil 7, la suscrita C. 8, actuando como Coordinadora Zonal me identifico con 9, expedida por del Instituto Mexicano del Seguro Social, con vigencia 10; asimismo, me refiero a la guardería ubicada en 11 señalado por 12 de la guardería 13 para efectos de la normatividad vigente 14, con el fin de realizar una 15, ordenada mediante oficio de presentación número 16, signado por 17, el día 18 del mes de 19 del año 20.

Se hace constar que el (la) C. 21 desempeña el cargo de 22, quien labora en la guardería 23, en este acto manifiesta 24.

Con fundamento en el artículo 68 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, puede formular su inconformidad u observación, manifestando en este acto, 25.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 62 al 68 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, deixo constancia y hago entrega personal de la presente acta al (a la) C. 26, en su carácter de 27, para todos los efectos legales a que haya lugar, concluyo la presente diligencia a las 28 horas con 29 minutos del día 30 del mes de 31 de dos mil 32.

NOTA: Los resultados presentados en el "Informe de resultados de la supervisión", clave 3240-009-277 (Anexo 2) o "Reporte de hallazgo de incumplimientos", clave 3240-014-017 (Anexo 7) o "Instrumento para la supervisión de seguimiento", clave 3240-011-068 (Anexo 3), anexos al presente, son el reflejo de la operación de la guardería correspondiente al día o días de realización de la supervisión o visita de verificación por parte del personal del OOAD del IMSS, por lo que cualquier situación presentada posterior a la fecha de la misma, son responsabilidad de la unidad.

FIRMAS:

33

(nombre completo y firma)
Coordinadora Zonal responsable

(nombre completo y firma)
Atendió

(nombre completo y firma)
Coordinadora Zonal acompañante

(nombre completo, firma y domicilio)
Testigo

(nombre completo, firma y domicilio)
Testigo



ANEXO 1
Acta circunstanciada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	Indicar el nombre del OOAD Estatal, Regional o de la Ciudad de México, del Instituto que tiene jurisdicción en la unidad.
2	Ciudad de	Indicar la localidad donde se emite.
3	Siendo las	Indicar la hora en que inició la supervisión o visita de verificación, en formato de 24 hrs. La supervisión o visita de verificación inicia a partir de la entrega del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5),
4	Con	Indicar los minutos correspondientes a la hora en que inició la supervisión o visita de verificación, en formato de 24 hrs.
5	Del día	Indicar el día del mes en que inició la supervisión o visita de verificación, en formato de 24 hrs. NOTA: El “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) debe ser elaborada al concluir toda supervisión o visita de verificación.
6	Del mes de	Indicar el mes en el que inició la supervisión o visita, en formato de 24 hrs.
7	Dos mil	Indicar el año en que en que inició la supervisión o visita de verificación, en formato de 24 hrs.
8	La suscrita C.	Nombres, apellido paterno y apellido materno de la Coordinadora Zonal responsable que elabora el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1).
9	Identifica con	Colocar el tipo de identificación oficial institucional que se presenta.

Clave: 3240-009-276



ANEXO 1
Acta circunstanciada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
10	Con vigencia	Fecha de vencimiento o hasta la cual se encuentra vigente la identificación oficial presentada por la Coordinadora Zonal que elabora el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1), en formato dd/mm/aaaa.
11	Ubicada en	Calle, número, población o colonia, teléfono u otra forma de comunicación disponible, municipio o alcaldía, código postal y entidad federativa en que se encuentre ubicada la guardería. Para el caso de prestación indirecta, el declarado en el contrato o convenio vigente que se tiene celebrado.
12	Señalado por	Indicar si se trata de la persona física, o prestador de servicio de la persona moral, o por el Instituto Mexicano del Seguro Social para el caso de las unidades de prestación directa.
13	La guardería	Denominación o razón social, para el caso de guarderías de prestación directa indicar el número de la unidad.
14	Vigente	<p>En caso de tratarse de una unidad de prestación indirecta, se debe colocar el número del contrato o convenio, con la siguiente redacción: “y el Contrato para la Prestación del servicio de guardería número ____” o Convenio para la Prestación del servicio de guardería número ____”.</p> <p>En caso de ser unidad de prestación directa, este punto no debe ser considerado.</p>

Clave: 3240-009-276



ANEXO 1
Acta circunstanciada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
15	Con el fin de realizar una	Colocar el tipo de supervisión o visita de verificación realizada, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• Supervisión ordinaria• Supervisión ordinaria remota• Supervisión extraordinaria• Supervisión de seguimiento• Visita de verificación
16	Oficio de presentación número	Número de folio asignado al “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5) que le fue entregado para tal efecto.
17	Signado por	Indicar la autoridad del Instituto que emite el “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5). “Titular del OOAD” o “Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales”.
18	El día	El día que correspondiente a la fecha de elaboración del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5).
19	Del mes de	El mes que correspondiente a la fecha de elaboración del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5).
20	Del año	Año que corresponde a la fecha del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5).
21	Se hace constar que el(la) C.	Nombre, apellido paterno y apellido materno de la persona que atendió la supervisión o visita de verificación.
22	El cargo de	Colocar el cargo o puesto que desempeña en la unidad.

Clave: 3240-009-276



ANEXO 1
Acta circunstanciada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
23	Labora en la guardería	Denominación o razón social, para el caso de guarderías de prestación directa indicar el número de la unidad.
24	Manifiesta	Colocar si la persona que atendió la supervisión o visita de verificación, está conforme o no con el resultado obtenido, haciendo referencia al o los informes entregados “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) y/o “Reporte de hallazgo de incumplimientos, clave 3240-014-017 (Anexo 7). Asimismo, se debe indicar en caso de negativa de acceso a la unidad para realizar la supervisión o visita de verificación. En caso de que no se identifiquen incumplimientos durante la visita de verificación, deberá señalarlo en este rubro.
25	Este acto	Indicar el evento ocurrido durante la supervisión o visita de verificación, que genera la inconformidad con el resultado. En caso de que en el punto 24, no se manifieste inconformidad con el resultado, se deberá colocar la siguiente leyenda: “No se manifiesta inconformidad con el resultado obtenido”.
26	Acta al (a la) C.	Nombre, apellido paterno y apellido materno de la persona que recibe el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1).
27	Su carácter de	Colocar el cargo de la persona a la que se le entrega el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1). En caso de no proporcionar cargo, se coloca “Trabajador(a) de la unidad” .

Clave: 3240-009-276



ANEXO 1
Acta circunstanciada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
28	A las	Hora en la que se entrega el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1), en formato de 24 hrs.
29	Con	Minutos correspondientes a la hora en la que se entrega el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1), en formato mm.
30	Del día	Día en el que se entrega el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) correspondiente a la fecha.
31	Del mes de	Mes en el que se entrega el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1).
32	De dos mil	Año en el que se entrega el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1), correspondiente a la fecha.
33	Firmas	Colocar la información correspondiente y firmas de las personas señaladas en el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1).



ANEXO 2

**Informe de resultados de la supervisión
3240-009-277**



INFORME DE RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN

OOAD: Localidad: Guardería Núm.: Esquema Núm.
 Persona Física o Razón Social: Inicio: Fecha Hora
 Nombre de la Guardería: Cierre: Fecha Hora
 Atendió la Supervisión: Realizo la Supervisión: Matricula:
 Cargo de Quien Atendió: Matricula:
 Resultado de la Supervisión: Tipo de Supervisión:
 Origen de la Supervisión:

Punto de Control	Base Normativa	Incumplimiento	Acción Correctiva	Días Naturales para Corrección	Fecha para Seguimiento	Asesoría	Personal Asesorado
5	6	7	8	9	10	11	12

Firmas

Atendió 13 Efectuó

Firma Firma CZ 1

Firma CZ 2

Titular del Departamento de Guarderías

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

Matrícula Nombre

Firma Matrícula

Firma

Primer Testigo

Nombre Segundo Testigo

Domicilio Nombre

Código Postal Domicilio

Firma Código Postal

Firma

3240-009-277

Clave: 3240-009-277



ANEXO 2
Informe de resultados de la supervisión
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1		<p>La información correspondiente a la unidad según corresponda el esquema de la guardería.</p> <p>NOTA: En caso de que sólo acuda una Coordinadora Zonal deberá llenar los campos de CZ1 y CZ2, con el nombre de la persona que realizó la supervisión.</p>
2	Resultado de la supervisión	El resultado final obtenido de la “Cédula para supervisión de guarderías”, solo para el caso de una supervisión ordinaria o extraordinaria.
3	Tipo de Supervisión:	<p>El tipo de visita que se realizó, pudiendo ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Primera supervisión ordinaria• Segunda supervisión ordinaria• Tercera supervisión ordinaria• Cuarta supervisión ordinaria• Primera supervisión ordinaria remota• Segunda supervisión ordinaria remota• Tercera supervisión ordinaria remota• Cuarta supervisión ordinaria remota• Supervisión extraordinaria
4	Origen de la Supervisión	<p>El tipo de origen según corresponda, pudiendo ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planeación anual• Eventualidad• MO• Otros procesos
5	Punto de control	El número correspondiente al punto de control que fue verificado mediante la “Cédula para supervisión de guarderías”, solo para supervisión ordinaria o extraordinaria.



ANEXO 2
Informe de resultados de la supervisión
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
6	Base normativa	Referencia normativa que regulan la prestación del servicio de guardería.
7	Incumplimiento	Con redacción precisa y clara anotar el incumplimiento a la normatividad vigente que se detectó durante la supervisión ordinaria o extraordinaria.
8	Acción Correctiva	Con redacción precisa y clara, anotar la acción correctiva comprometida por la guardería para atender el incumplimiento señalado.
9	Días Naturales para Corregir	Colocar el número de días otorgado para corregir el incumplimiento.
10	Fecha para Seguimiento	Día, mes y año correspondiente a la fecha en la que se realizará la supervisión de seguimiento (Se realizará el día que concluye el plazo para corregir el incumplimiento).
11	Asesoría	La leyenda "Si".
12	Personal Asesorado	Nombre y cargo del personal que fue asesorado.
13	Firmas	Colocar la información correspondiente y firmas de las personas señaladas en el "Informe de resultados de la supervisión", clave 3240-009-277 (Anexo 2).

Clave: 3240-009-277



ANEXO 3

**Instrumento para la supervisión de seguimiento
3240-011-068**



INSTRUMENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE SEGUIMIENTO

OOAD: Localidad: Guardería Núm.: Esquema Núm

Persona Física o Razón Social: **1** Inicio: Fecha Hora

Nombre de la guardería: Cierre: Fecha Hora

Atendió la supervisión: Realizo el Seguimiento: Matricula:

Cargo de Quien Atendió:

Tipo de Seguimiento: **2**

Punto de Control	Supervisión /visita de verificación /seguimiento anterior	Fecha de Supervisión /visita de verificación /seguimiento anterior	Incumplimiento	Acción Correctiva	Días Naturales para Corregir	Fecha para Seguimiento	Seguimiento Núm.	Estatus
3	4	5	6	7	8	9	10	11

Persistencia de Incumplimientos

Punto de Control	Incumplimiento	Días Naturales para Corregir	Fecha para Seguimiento	Núm. de Seguimiento	Asesoría	Personal Asesorado
12	13	14	15	16	17	18

Firmas

Atendió	19	Efectuó
Firma <input type="text"/>		Firma <input type="text"/>
Titular del Departamento de Guarderías		Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales
Nombre <input type="text"/>		Nombre <input type="text"/>
Matricula <input type="text"/>		Matricula <input type="text"/>
Firma <input type="text"/>		Firma <input type="text"/>
Primer Testigo		Segundo Testigo
Nombre <input type="text"/>		Nombre <input type="text"/>
Domicilio <input type="text"/>		Domicilio <input type="text"/>
Código Postal <input type="text"/>		Código Postal <input type="text"/>
Firma <input type="text"/>		Firma <input type="text"/>

3240-011-068



ANEXO 3
Instrumento para la supervisión de seguimiento
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1		La información correspondiente a la unidad según el esquema de la guardería.
2	Tipo de seguimiento	Tipo de seguimiento, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• Presencial• Remoto
3	Punto de control	El número correspondiente al punto de control que fue verificado mediante la “Cédula para supervisión de guarderías”, solo para supervisiones ordinaria o extraordinaria. Para los incumplimientos que no se encuentran en dicha cédula, se coloca la cláusula correspondiente del contrato o convenio de prestación del servicio de guardería vigente que se incumplió, o en caso de guarderías de prestación directa, la referencia normativa.
4	Supervisión /visita de verificación /seguimiento anterior	El tipo de supervisión o visita de verificación anterior al seguimiento.
5	Fecha de Supervisión /visita de verificación /seguimiento anterior	Fecha en que se realizó la supervisión, o visita de verificación, o seguimiento anterior.
6	Incumplimiento	Con redacción precisa y clara anotar el incumplimiento a la normatividad vigente que se señaló en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) de la supervisión o en el “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) donde fue registrado.

Clave: 3240-011-068



ANEXO 3
Instrumento para la supervisión de seguimiento
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
7	Acción Correctiva	Con redacción precisa y clara, anotar la acción correctiva comprometida por la guardería para implementar y atender el incumplimiento señalado previamente en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), o “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7), o “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) previo, donde fue registrado.
8	Días Naturales para Corregir	Colocar el número de días otorgado para corregir el incumplimiento señalado.
9	Fecha para seguimiento	Día, mes y año correspondiente a la fecha en la que se programó la realización de la supervisión de seguimiento señalada previamente en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) o “Instrumento para la supervisión de seguimiento” clave: 3240-011-068 (Anexo 3) anterior o “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).
10	Seguimiento Núm.	El número del seguimiento que corresponde al incumplimiento que será observado durante la supervisión de seguimiento.
11	Estatus	Colocar la leyenda dependiendo de la situación, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• “Abierto”: Cuando no se corrigió el incumplimiento u observación.• “Cerrado”: Cuando la unidad corrigió el incumplimiento u observación.

Clave: 3240-011-068



ANEXO 3
Instrumento para la supervisión de seguimiento
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
12	Punto de control	El número correspondiente al punto de control con persistencia de incumplimiento que fue verificado mediante la “Cédula para supervisión de guarderías”, solo para supervisión ordinaria o extraordinaria. Para los incumplimientos que no se encuentran en dicha cédula, se coloca la cláusula correspondiente del contrato o convenio de prestación del servicio de guardería vigente que se incumplió, o en caso de guarderías de prestación directa, la referencia normativa.
13	Incumplimiento	Con redacción precisa y clara anotar el incumplimiento a la normatividad vigente que persistió durante la supervisión de seguimiento.
14	Días Naturales para Corregir	Colocar el número de días otorgado para corregir el incumplimiento que persistió en la supervisión de seguimiento.
15	Fecha para Seguimiento	Día, mes y año correspondiente a la fecha en la que se realizará la siguiente supervisión de seguimiento (debe ser el día del término de días del plazo que tiene el prestador de servicio o la Directora en prestación directa para corregir el incumplimiento) para los incumplimientos que persistieron.
16	Núm. Seguimiento	El número del siguiente seguimiento que corresponde del incumplimiento que persistió.
17	Asesoría	La leyenda “Si”.
18	Personal Asesorado	Cargo del personal que fue asesorado.
19	Firmas	Colocar la información correspondiente y firmas de las personas señaladas en el “Instrumento para la supervisión de seguimiento” clave: 3240-011-068 (Anexo 3).

Clave: 3240-011-068



ANEXO 4

**Oficio de notificación
3240-010-010**



1

**Lic. (Nombre del representante legal o directora de la guardería)
(Cargo) de la Guardería (Esquema y Numero) en el
OOAD (Nombre del OOAD)**

Con fundamento en _____ 2 _____ el numeral 5.2.7 y demás aplicables del “Procedimiento para la supervisión de la operación del servicio de guardería”, así como los artículos 35, 39 y demás relativos aplicables de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se anexan al presente los resultados definitivos de la _____ 3 _____, por medio del _____ 4 _____ de fecha _____ 5 _____. En caso de así aplicar, el Departamento de guarderías de este OOAD, realizará el seguimiento a la atención de los incumplimientos a la normatividad en las fechas establecidas en el _____ 6 _____ hasta su conclusión.

7

Sin otro particular, reciba saludos cordiales.

(Firma)
(Nombre)
Titular de la Jefatura de Servicios de Salud
en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales



CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de 8, siendo las 9 horas con 10 minutos del día 11 del mes de 12 de 2013, la suscrita C. 14, del Instituto Mexicano del Seguro Social, se presenta en el domicilio señalado 15, siendo éste el ubicado en 16, en busca de 17, de conformidad a lo estipulado en el artículo 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y cerciorando de ser el domicilio correcto por así indicármelo la nomenclatura y por los signos exteriores como interiores y tener el inmueble las siguientes características: 18, se notifica el oficio número 19 de fecha 20, mismo al cual se anexan los resultados derivados de la 21 realizada el día 22, constante de 23 hojas, para todos los efectos legales a que haya lugar.

24

(nombre completo y firma)

Entrega Notificación

(nombre completo y firma)

Recibe Notificación



ANEXO 4
Oficio de notificación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1		El formato e información del encabezado y pie de página del Oficio de notificación y Constancia de notificación, dependerá de los requerimientos utilizados en cada OOAD. No obstante, será obligatorio colocar la información pertinente del prestador de servicio o Directora a quien se va a dirigir dicho oficio. Así como el Nombre y firma del Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales
2	Fundamento en	Para unidades de prestación indirecta colocar: -la cláusula (*) del Contrato de Prestación del servicio de guardería que tiene celebrado con el Instituto de fecha (dd/mm/aaa), así como <i>(*) El número de la cláusula del Contrato o convenio de Prestación del servicio de guardería vigente que se tiene celebrado y que hace referencia a la notificación de resultados de la supervisión o visita.</i> (dd/mm/aaa) Día, mes y año correspondiente a la fecha en la que se celebró el Contrato o convenio de Prestación del servicio de guardería, de la unidad en cuestión. Para unidades de prestación directa, no se deberá colocar ningún texto.
3	Resultados definitivos de la	Colocar el tipo de supervisión o visita de verificación que se va a notificar, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• Supervisión ordinaria• Supervisión ordinaria remota• Supervisión extraordinaria• Supervisión de seguimiento• Visita de verificación



ANEXO 4
Oficio de notificación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
4	Por medio del	Colocar el tipo de informe que se rinde o notifica, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2)• “Instrumento para la supervisión de seguimiento, 3240-011-068 (Anexo 3).• “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7)
5	De fecha	Día, mes y año correspondiente a la fecha de emisión del “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), o “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3), o “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) según sea el caso.
6	Fechas establecidas en el	Colocar el tipo de informe que se rinde o notifica, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2).• “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3).• “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7)
7		En caso de notificar la resolución de una inconformidad colocar la siguiente leyenda según sea el caso:

Clave: 3240-010-010



ANEXO 4
Oficio de notificación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
		<p>Sí procede inconformidad. Con base en lo anterior, se informa que la inconformidad presentada en (el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) / el escrito presentado) es procedente, por lo que se ha realizado el ajuste correspondiente en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) / “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) / “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) anexos al presente.</p> <p>No procede la inconformidad. Con base en lo anterior, se informa que la inconformidad presentada en (el “Acta circunstanciada”, clave 3240-009-276 (Anexo 1) / el escrito presentado) no es procedente, por lo que se anexan las evidencias que sustentan el resultado obtenido en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) / “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) / “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) anexos al presente.</p>
8	Ciudad de	Lugar donde se realiza la notificación del oficio y documentación anexa.
9	Siendo las	Hora en la que se realiza la notificación, en el formato (hh) de 24 hrs.
10	Con	Minutos que corresponden de acuerdo a la hora exacta en la que se realiza la notificación (mm).
11	Del día	Día correspondiente a la fecha en la que se realiza la notificación.



ANEXO 4
Oficio de notificación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
12	Del mes de	Mes correspondiente a la fecha en la que se realiza la notificación.
13	De 20...	Año correspondiente a la fecha en la que se realiza la notificación.
14	La suscrita C.	Nombre, apellido paterno y apellido materno del personal del Instituto Mexicano del Seguro Social que realiza la notificación.
15	Domicilio señalado	<p>Para unidades de prestación indirecta, colocar el número de la declaración y fecha de celebración del Contrato o convenio de Prestación del Servicio con la siguiente redacción:</p> <p>“en la declaración número _____ del Contrato de Prestación del servicio de guardería número _____, celebrado entre las partes”</p> <p>Para unidades de prestación directa, colocar la siguiente redacción:</p> <p>“por el Instituto Mexicano del Seguro Social”</p>
16	Ubicado en	Calle, número, colonia, código postal, municipio o demarcación correspondiente al domicilio de la unidad que está declarado en el contrato o convenio vigente que se tiene celebrado.
17	En busca de	En caso de unidades de prestación indirecta, nombre o razón social del prestador de servicio o de su representante legal; en caso de unidades de prestación directa, nombre de la Directora.

Clave: 3240-010-010



ANEXO 4
Oficio de notificación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
18	Y tener el inmueble las siguientes características	El número de niveles, color de la fachada, descripción de las características de la puerta de acceso (tamaño, material, forma, color etc.) correspondiente al inmueble de la unidad.
19	Oficio Número	Referencia alfa-numérica compuesta por la clave presupuestal del OOAD, referencia de la Jefatura o Departamento, año y número consecutivo correspondiente al oficio que es notificado.
20	Del	Día, mes y año correspondiente a la fecha de emisión del oficio de notificación.
21	Derivados de la	Colocar el tipo de supervisión o visita de verificación, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none">• Supervisión ordinaria• Supervisión extraordinaria• Supervisión de seguimiento• Visita de verificación
22	Realizada el día	Día, mes y año en que se practicó la supervisión o visita a la unidad.
23	Constante de	Total de hojas que se entregan del informe que se rinde o notifica.
24		Nombre, apellido paterno y apellido materno y firma del personal del Instituto Mexicano del Seguro Social y de la persona que recibe el Oficio de notificación.



ANEXO 5

**Oficio de presentación
3240-010-011**



1

**Lic. (Nombre del representante legal o directora de la guardería)
(Cargo) de la Guardería (Esquema y Numero) en el
OOAD (Nombre del OOAD)**

3

Con fundamento en _____ 2 _____ lo establecido en los numerales, 7.2.4.26, 7.2.4.27, 7.2.4.28, 7.2.4.29 y 7.4.2.30 de la “Norma para la operación del servicio de guardería” y lo instituido en el “Procedimiento para la supervisión de la operación del servicio de guardería”, así como el artículo 62 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, presento ante usted a las(os) C. _____ 4 _____ Coordinadoras(es) Zonales del Departamento de Guarderías de este OOAD del Instituto Mexicano del Seguro Social, quien deberá identificarse con credencial del Instituto o con credencial oficial con fotografía, misma que realizará la _____ 5 _____, en la cual verificará _____ 6 _____.

Al término de la diligencia, le informará los resultados y en función de ellos, se acordarán compromisos y fechas para corregir los incumplimientos, observaciones o inconsistencias detectadas, de ser el caso.

Le agradezco las facilidades que sirva otorgar para el desempeño de esta comisión, así como proporcionar información y/o documentación veraz y oportuna.

Sin otro particular, reciba saludos cordiales.

(Firma)

(Nombre)

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



ANEXO 5
Oficio de presentación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1		El formato e información del encabezado y pie de página del “Oficio de presentación”, clave 3240-010-011 (Anexo 5), dependerá de los requerimientos utilizados en cada OOAD. No obstante, será obligatorio colocar la información pertinente del prestador de servicio o la Directora, en el caso de prestación directa, a quien se va a dirigir dicho oficio.
2	Con fundamento en	Para unidades de prestación indirecta colocar: -la cláusula (*) relacionada con la facultad de supervisión y evaluación del Instituto Mexicano del Seguro Social, establecida en el contrato de prestación del servicio de guardería que tiene celebrado el Instituto de fecha (dd/mm/aaa),... <i>(*) El número de la cláusula del contrato o convenio de Prestación del servicio de guardería vigente que se tiene celebrado y que hace referencia a la facultad de supervisión y evaluación.</i> <i>(dd/mm/aaa) Día, mes y año correspondiente a la fecha en la que se celebró el contrato o convenio de prestación del servicio de guardería, de la unidad en cuestión.</i> Para unidades de prestación directa no se coloca ningún texto, se inicia el oficio:
3		Los numerales son sujetos a la actualización de la “Norma para la operación del servicio de guardería”.
4	C.	Nombres y apellidos de la o las Coordinadoras Zonales o el personal asignado por el Instituto para realizar la supervisión o visita de verificación.

Clave:3240-010-011



ANEXO 5
Oficio de presentación
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
5	Realizará la	Colocar el tipo de supervisión o visita de verificación a realizar, pudiendo ser: <ol style="list-style-type: none">1. Supervisión ordinaria2. Supervisión ordinaria remota3. Supervisión extraordinaria4. Visita de verificación5. Supervisión de seguimiento
6	La cual verificará	Se deberá colocar el alcance o motivo por el cual se realizará la supervisión o visita de verificación a la unidad. Se deberán considerar los siguientes motivos para ser mencionados en el punto señalado: <i>Supervisión ordinaria, extraordinaria integral:</i> “que la operación del servicio de guardería sea aplicada conforme a la normatividad institucional vigente”. <i>Visita de verificación</i> Descripción del motivo que origina la visita de verificación. <i>Supervisión de seguimiento:</i> “que los incumplimientos señalados en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), o “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3), o “Reporte de hallazgos de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) hayan sido corregidos y que la operación del servicio de guardería sea aplicada conforme a la normatividad institucional vigente”.

Clave: 3240-010-011



ANEXO 6

**Calendario anual de supervisiones ordinarias
3240-009-312**



CALENDARIO ANUAL DE SUPERVISIONES ORDINARIAS



OOAD: Fecha de Elaboración: Año de aplicación:

Num.	Unidad / Localidad	Coordinadora Zonal (Asignada / Apoyo)	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
			P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
4	5	6	7	8	9																					

P: Programada
R: Realizada

Firmas

Titular del Departamento de Guarderías

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

3240-009-312



ANEXO 6
Calendario anual de supervisiones ordinarias
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	Nombre del OOAD del IMSS.
2	Fecha de elaboración	Día, mes y año en que se elabora la planeación.
3	Año de aplicación	El año correspondiente a la planeación anual realizada.
4	Núm.	Número consecutivo de la planeación.
5	Unidad	Número y esquema asignado a la unidad.
6	Localidad	Nombre de la localidad donde ésta se ubica la unidad.
7	Coordinadora Zonal (Asignada)	Nombre completo de la Coordinadora Zonal responsable de la unidad.
8	Coordinadoras (Apoyo)	Zonales Nombre completo de la Coordinadora Zonal asignada como apoyo para la Coordinadora Zonal responsable de la unidad.
9	P / R	P: Fecha del día en que inicia la quincena programada para realizar la supervisión ordinaria. R: Fecha del día en que se concluyó la supervisión ordinaria.
10	Firma	Nombre y firmas correspondientes.

Clave: 3240-009-312



ANEXO 7

**Reporte de hallazgo de incumplimientos
3240-014-017**



REPORTE DE HALLAZGO DE INCUMPLIMIENTOS

OOAD: Localidad: Guardería Núm.:

Persona Física o Razón Social: Inicio:

Nombre de la guardería: Cierre:

Atendió la supervisión: Elaboró:

Cargo de Quien Atendió: Matrícula:

En atención de:

Descripción de la MO / Eventualidad / Otros procesos:

Observación / Incumplimiento	Acción Correctiva	Días Naturales para Corregir	Fecha para Seguimiento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

*

Firmas

Atendió

Firma

Titular del Departamento de Guarderías

Nombre

Matrícula

Firma

Primer Testigo

Nombre

Domicilio

Código Postal

Firma

8

Efectuó

Elaboró

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

Nombre

Matrícula

Firma

Segundo Testigo

Nombre

Domicilio

Código Postal

Firma

3240-014-017



ANEXO 7
Reporte de hallazgo de incumplimientos
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1		La información correspondiente a la unidad de acuerdo con el esquema de la misma.
2	En atención de:	Seleccionar el tipo de supervisión o visita de verificación.
3	Descripción de la MO / Eventualidad / Otros procesos:	Descripción del motivo por el que se realiza la visita de verificación. En caso de tratarse de una supervisión ordinaria, extraordinaria o de seguimiento, se deberá colocar "N/A".
4	Observación / incumplimiento	Con redacción precisa y clara anotar el incumplimiento a la normatividad vigente u observación.
5	Acción correctiva	Con redacción precisa y clara, anotar la acción correctiva comprometida por la guardería para atender el incumplimiento. En caso de tratarse de una observación y no requiera una acción correctiva, se coloca "N/A".
6	Días naturales para corregir	Colocar el número de días otorgado para corregir el incumplimiento señalado. En caso de tratarse de una observación y no requiera una acción correctiva, se coloca "N/A".
7	Fecha para Seguimiento	Día, mes y año correspondiente a la fecha en la que se programó la realización de la supervisión de seguimiento. En caso de tratarse de una observación y no requiera una acción correctiva, se coloca "N/A".
8	Firmas	Colocar la información correspondiente y firmas de las personas señaladas en el "Reporte de hallazgo de incumplimientos", clave 3240-3240-014-017 (Anexo 7).

Clave: 3240-014-017

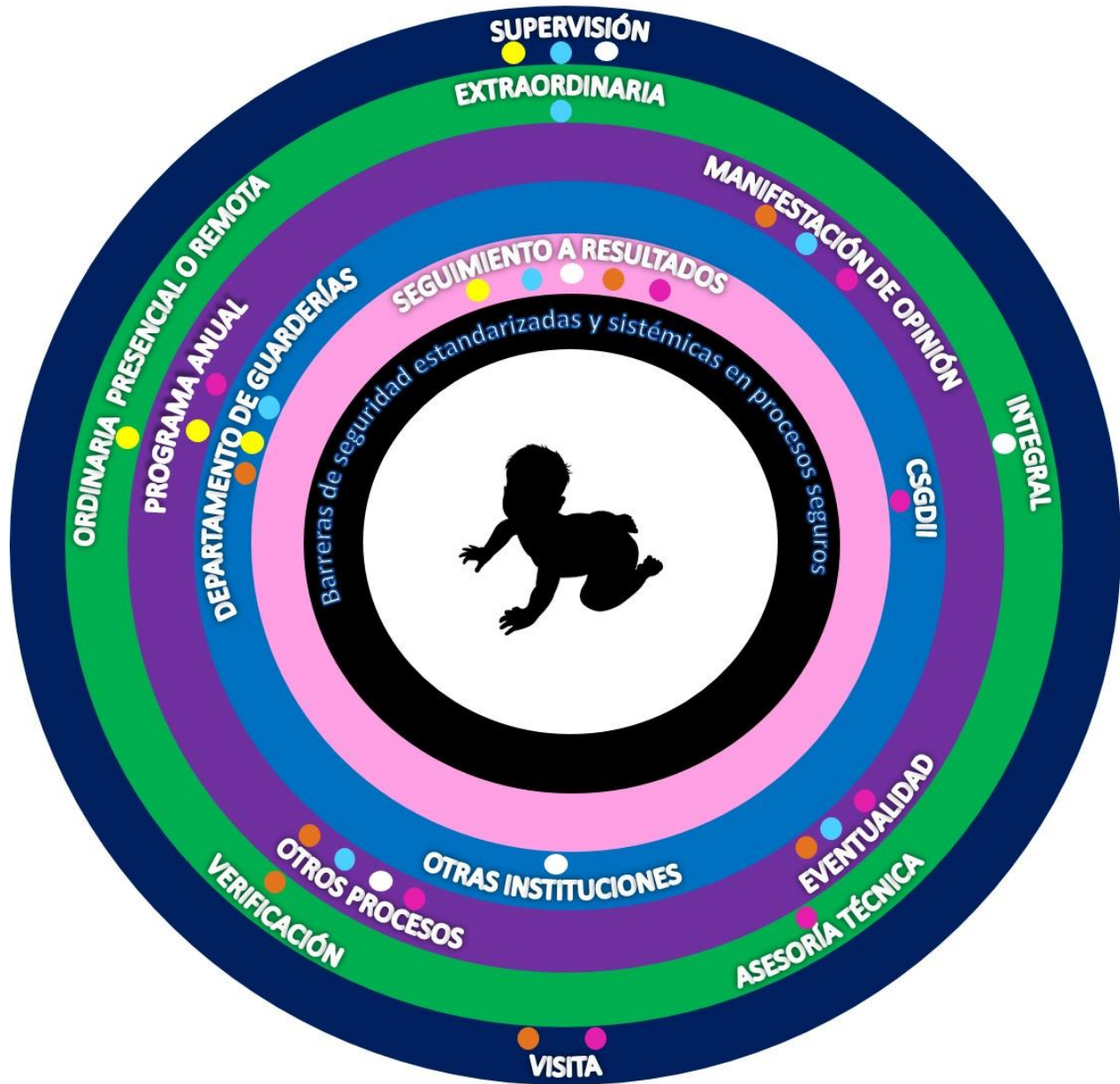


ANEXO 8

Proceso de supervisión y visita de guarderías
3240-022-004



PROCESO DE SUPERVISIÓN Y VISITA DE GUARDERÍAS





El “Proceso de supervisión y visita de guarderías”, clave 3240-022-004 (Anexo 8) está diseñado para atender los siguientes requerimientos:

1. Supervisión ordinaria:

Enfocada al programa anual, con la participación del personal del OOAD.

2. Supervisión extraordinaria:

Derivado de la atención de una eventualidad, manifestación de opinión u otros procesos, contando con la instrucción del Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales o a solicitud de la CSGDII.

3. Supervisión integral:

Por solicitud otras instituciones.

4. Visita:

Derivado de una eventualidad, manifestación de opinión, otros procesos del servicio de guardería o por solicitud de otras instituciones. Hay dos tipos de visita, la de verificación y la de apoyo técnico.

La interpretación del proceso se realizará conforme a la siguiente tabla:

Supervisión / Visita	Origen	Ámbito de aplicación
Supervisión Ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario anual 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Guarderías
Supervisión Extraordinaria	<ul style="list-style-type: none"> • Eventualidad • Manifestación de opinión • Otros procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Guarderías
Supervisión Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Por solicitud de otras instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Otras instituciones
Visita de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Eventualidad • Manifestación de opinión • Otros procesos • Por solicitud de otras instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Guarderías <p style="text-align: right;">Clave: 3240-022-004</p>



Supervisión / Visita	Origen	Ámbito de aplicación
Visita de Apoyo Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión ordinaria • Supervisión extraordinaria • Eventualidad • Manifestación de opinión • Otros procesos • Por solicitud de otras instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> • CSGDII

El “Proceso de supervisión y visita de guarderías”, clave 3240-022-004 (Anexo 8), debe ser aplicado por el personal del Departamento de Guarderías del OOAD, el Personal de la CSGDII y en caso de otras instituciones que supervisen Centros de Atención Infantil (CAI) y requieran supervisar las guarderías del IMSS con sus propios instrumentos.

Para la ejecución de una supervisión o una visita a una guardería por personal del Departamento de Guarderías, se requiere queden registradas las áreas de oportunidad.

Documento de Registro	Supervisión / Visita	Aplicado
Informe de resultados de la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión ordinaria • Supervisión extraordinaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del Departamento de Guarderías
Reporte de hallazgo de incumplimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión ordinaria • Supervisión extraordinaria • Visita de verificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del Departamento de Guarderías

Para obtener el resultado de una supervisión ordinaria o extraordinaria, el personal del Departamento de Guarderías se debe apoyar de la “Cédula para supervisión de guarderías”, que es la herramienta donde se encuentran los puntos de control mínimos indispensables que la unidad operativa debe cumplir para asegurar un servicio de calidad y seguridad.

Para ello, el personal del Departamento de Guarderías debe cumplir con lo establecido en la Guía técnica de supervisión en guarderías, donde se especifica la estructura y uso de la Cédula para supervisión de guarderías.



Para las supervisiones integrales realizadas por otras Instituciones, el diseño, contenido y uso de los instrumentos o cédulas que se ocupen, son responsabilidad de quien lo aplique.

El seguimiento a los resultados de una supervisión o visita de verificación, se debe realizar a través del “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3), aplicado por el personal del Departamento de Guarderías hasta que las áreas de oportunidad sean corregidas por la unidad operativa.



ANEXO 9

**Criterios para la aplicación de deducciones al pago por la persistencia de incumplimientos en la prestación del servicio de guardería
3240-013-034**



Para la determinación e instrumentación de las deducciones al pago, estipuladas en las obligaciones previstas en el contrato de prestación o convenio de subrogación del servicio de guardería, los OOAD deberán observar lo siguiente:

1. Plazos para dar atención a los incumplimientos

1.1. En los puntos de control de la “Cédula para supervisión de guarderías”, se encuentra señalado el nivel de riesgo correspondiente, el cual está clasificado de acuerdo con la probabilidad de que ocurra un hecho que amenace la integridad de los niños. Cada nivel de riesgo tendrá asociado un valor para realizar el **cálculo** de la deducción al pago:

- Factor de riesgo bajo = 2
- Factor de riesgo medio = 4
- Factor de riesgo alto = 6

1.2. Los plazos para **corregir** los incumplimientos identificados en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) podrán establecerse conforme al siguiente cuadro:

Nivel de Riesgo	Sucesión máxima de supervisiones de seguimiento, según el riesgo	Número máximo sugerido de días naturales para corregir	Plazo máximo total para corregir, según el nivel de riesgo
Bajo	1 ^a	15	30 días naturales
	2 ^a	10	
	3 ^a	3	
	4 ^a	2	
Medio	1 ^a	15	30 días naturales
	2 ^a	10	
	3 ^a	5	
Alto	1 ^a	15	25 días naturales
	2 ^a	10	

1.3. El plazo máximo para corregir los incumplimientos identificados en el “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) que no se encuentren en la Cédula para supervisión de guarderías será de 15 días naturales.



- 1.4. Los plazos serán contabilizados a partir del día siguiente de la fecha de notificación del “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) o la “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3), o “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7), según corresponda.
- 1.5. A partir de la segunda supervisión de seguimiento, los días asignados al plazo deberán ser menores que los asignados en la supervisión de seguimiento anterior. En caso de que el incumplimiento ponga en riesgo la integridad y la seguridad de los niños, se asignará una cantidad menor de días que los establecidos en el cuadro del numeral 1.2.
- 1.6. En caso de que el contrato de prestación o convenio de subrogación del servicio de guardería considere los plazos correspondientes en días hábiles, al computar los plazos referidos en los numerales 1.2 y 1.3 se deberá considerar el equivalente en días hábiles sin rebasar los días naturales señalados en dichos numerales, y reflejarlo en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) o el “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3), o “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7), respectivamente.
- 1.7. Cuando la Coordinadora Zonal establezca un plazo para corregir un incumplimiento, deberá acudir a realizar la supervisión de seguimiento el día plasmado en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) o “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7).

2. Cálculo de la deducción al pago por la persistencia de incumplimientos

- 2.1. Para realizar el cálculo de la deducción al pago por la persistencia de incumplimientos se debe considerar la siguiente fórmula:

$$\text{Deducción al pago} = (\text{Valor de la cuota unitaria mensual sin IVA del ejercicio fiscal que corresponda} * \text{Número de días naturales transcurridos} * \text{Factor de riesgo})$$

- Donde **Factor de riesgo** =

$$((\text{Núm. de reactivos de riesgo bajo con incumplimiento} * \text{factor de riesgo bajo} / \text{Total de reactivos de riesgo bajo}) + (\text{Núm. de reactivos de riesgo medio con incumplimiento} * \text{factor de riesgo medio} / \text{Total de reactivos de riesgo medio}) + (\text{Núm. de reactivos de riesgo alto con incumplimiento} * \text{factor de riesgo alto} / \text{Total de reactivos de riesgo alto}))$$



El **Factor de riesgo** se redondeará a cuatro cifras después del punto decimal.
El valor para cada **Factor de riesgo** se tomará de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.1

2.2. El número de días naturales transcurridos se contabilizan a partir del día natural siguiente de la fecha de notificación del “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) o la “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3), o “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) hasta el día en que se realiza la supervisión de seguimiento en la que se identifica la persistencia del incumplimiento. Por ello, para el cálculo del monto de la deducción al pago, se considerará lo siguiente:

Primera deducción al pago: Los días naturales se contabilizarán a partir del día natural siguiente de la notificación del “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), o “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) hasta la fecha en que se realiza la primera supervisión de seguimiento.

Segunda deducción al pago: Los días naturales se contabilizarán a partir del día natural siguiente de la notificación del “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) de la primera supervisión de seguimiento (derivado de un “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), o “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7)) hasta la fecha en que se realiza la segunda supervisión de seguimiento.

Tercera deducción al pago: Los días naturales se contabilizarán a partir del día natural siguiente de la notificación del “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) de la segunda supervisión de seguimiento (derivado de una segunda supervisión de seguimiento del “Informe de resultados de la supervisión”, 3240-009-277 (Anexo 2), o “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7)) hasta la fecha en que se realiza la tercera supervisión de seguimiento.

Cuarta deducción al pago: Los días naturales se contabilizarán a partir del día natural siguiente de la notificación del “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) de la tercera supervisión de seguimiento (derivado de una tercera supervisión de seguimiento del “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2) hasta la fecha en que se realiza la cuarta supervisión de seguimiento.

Clave: 3240-013-034



2.3. El OOAD podrá imponer deducciones al pago a unidades de prestación indirecta en los siguientes casos:

- por impedir total o parcialmente el desarrollo de la supervisión o visita de verificación,
- por modificar la estructura del inmueble o la distribución de los espacios sin contar con la autorización debida, y
- por realizar actos de discriminación a cualquier persona.

Los incumplimientos deberán documentarse con las evidencias correspondientes en el “Informe de resultados de la supervisión”, clave 3240-009-277 (Anexo 2), al amparo de la cláusula relativa a calidad de los contratos o convenios de prestación del servicio.

Las deducciones que aplique el OOAD conforme a este numeral serán independientes de otras sanciones que correspondan al amparo de la Ley General de Prestación de Servicios de Cuidado, Atención y Desarrollo Integral Infantil y otra normatividad aplicable.

2.4. En el caso de los incumplimientos incluidos en el “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) que estén relacionados con los reactivos contenidos en la Cédula para supervisión de guarderías, las deducciones se calcularán como se indica en los numerales 2.1 y 2.2 de los presentes lineamientos.

2.5. Cuando los incumplimientos incluidos en el “Reporte de hallazgo de incumplimientos”, clave 3240-014-017 (Anexo 7) estén asociados con obligaciones del contrato de prestación o convenio de subrogación del servicio o se refieran a aspectos del servicio normados que no estén en el Cédula para supervisión de guarderías o aquéllos listados en el numeral 2.3, se considerarán como persistentes por lo que se determinará el monto de la deducción al pago correspondiente a cada incumplimiento multiplicando el valor de la cuota unitaria mensual por 0.30, por cada día natural transcurrido desde la supervisión o visita anterior o la fecha en que se determine que haya iniciado el incumplimiento.

Deducción al pago =

Valor de la cuota mensual unitaria sin IVA del ejercicio fiscal que corresponda * 0.30 * Núm. de días naturales transcurridos

2.6. Cuando en un mismo “Instrumento para la supervisión de seguimiento”, clave 3240-011-068 (Anexo 3) haya más de un incumplimiento persistente, se calculará la deducción correspondiente a cada uno. El monto total a deducir para ese ejercicio de seguimiento, se obtendrá sumando los montos correspondientes a cada incumplimiento persistente.

Clave: 3240-013-034



3. Criterios generales respecto a los incumplimientos y el posible inicio del procedimiento de rescisión

3.1. El OOAD podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato o convenio, cuando el prestador o subrogatario del servicio:

- i. Acumule cuatro incumplimientos persistentes a la misma obligación clasificada de riesgo bajo de forma consecutiva, cuyo origen sea el mismo ejercicio de supervisión o visita.
- ii. Acumule tres incumplimientos persistentes a la misma obligación clasificada de riesgo medio de forma consecutiva, cuyo origen sea el mismo ejercicio de supervisión o visita.
- iii. Acumule dos incumplimientos persistentes a la misma obligación clasificada de riesgo alto de forma consecutiva, cuyo origen sea el mismo ejercicio de supervisión o visita.
- iv. Acumule tres incumplimientos persistentes a la misma obligación contemplada en alguna de las Cláusulas de Operación y se haya hecho constar en un "Informe de resultados de la supervisión", clave 3240-009-277 (Anexo 2).
- v. Cuando la suma de las deducciones en el periodo de un año alcance el diez por ciento (10%) del valor anual del contrato.

3.2. En caso de que exista una segunda, tercera o cuarta deducción al pago, tomando en consideración lo establecido en el numeral anterior, ésta deberá ser notificada y aplicada; adicionalmente, se podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato o convenio. En caso de que la aplicación de dicha deducción coincida con el dictamen de no concretar la rescisión, el pago de los servicios quedará condicionado al cobro de la deducción.

4. Notificación de la deducción al pago

4.1. La persona Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales comunicará formalmente a la unidad mediante un oficio de notificación la aplicación de la deducción al pago, el cual deberá contener el fundamento legal de su aplicación, el aspecto verificado con el incumplimiento persistente y su descripción, la cláusula del contrato o convenio relacionada con el incumplimiento (cuando aplique), normatividad infringida, el monto total a deducir y la documentación que sustente la deducción al pago.

Clave: 3240-013-034



- 4.2.** El monto de la deducción al pago deberá ser comunicado al prestador de servicio de la unidad, en un plazo no mayor a 10 días posteriores a la fecha en que se notificó el resultado de la supervisión de seguimiento a fin de que la unidad presente la nota de crédito y sea descontada en la facturación inmediata posterior.
- 4.3.** Toda deducción al pago se realizará a través de una nota de crédito, la cual es un documento fiscal que permite la disminución de un gasto sobre sus ingresos.