

Manifestación de opiniones y sugerencias sobre el servicio de guardería del IMSS

Para el IMSS es fundamental que los niños reciban cuidados y atención de calidad con calidez para asegurar su bienestar, en un marco de respeto a sus derechos. Por ello, el Instituto pone a disposición del público, especialmente de las personas usuarias, los siguientes medios de comunicación para que manifiesten sus opiniones, sugerencias o felicitaciones sobre el servicio de guardería que presta de manera directa o de manera indirecta:

- Internet, mediante el portal del IMSS: <http://siaq.imss.gob.mx/Quejas/CapturaQuejas>.
- Correo electrónico: guarderias@imss.gob.mx.
- Teléfono: 01800 837 8383, opción 2.
- Por escrito en la guardería y en el Departamento de Guarderías de las Delegaciones del IMSS (ver directorio en <http://www.imss.gob.mx/directorio>).

Es recomendable proporcionar los datos de identificación y de contacto de la persona que envía la sugerencia u opinión para facilitar la comunicación y dar atención oportuna y adecuada a cada asunto. Los datos están protegidos en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. La información que sugerimos proporcionar para comunicarnos de manera eficaz es la siguiente:

- Nombre completo
- Número telefónico en el que podamos localizarle
- Correo electrónico
- Descripción del asunto

Cuando una persona manifiesta un desacuerdo o sugerencia de mejora del servicio, éste se hace llegar a la guardería correspondiente para su atención lo antes posible. La guardería debe investigar lo sucedido y tomar las acciones necesarias para dar solución a la problemática expuesta y seguimiento hasta su conclusión.

Cuando el asunto involucra a una persona usuaria, la directora de la guardería debe informarle el resultado de la atención y asentarlo por escrito en el formato "*Reporte de atención a las personas usuarias*". Asimismo, le solicitará la firma de conformidad, y si la persona usuaria lo solicita, le entregará copia del reporte.

El Instituto, por medio del Departamento de Guarderías de cada Delegación supervisa que se realicen estas acciones en tiempo y forma.

Guarderías del IMSS, mejor que nunca.