



**REDCUDI**

Red Nacional de Cuido  
y Desarrollo Infantil



**unicef**




para cada niño

# Manual General de Aplicación del Modelo de Certificación y de Reconocimiento de la Calidad de los Servicios de Cuidados y Desarrollo Infantil en Costa Rica







# **Manual General de Aplicación del Modelo de Certificación y de Reconocimiento de la Calidad de los Servicios de Cuidados y Desarrollo Infantil en Costa Rica**



# TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.	Beneficios de la certificación con base en este Esquema, para la REDCUDI.	1
1.2.	¿Cómo se obtiene la certificación de segunda parte de la Norma REDCUDI y la autorización para el uso de un eventual Sello de Calidad Norma REDCUDI? .....	2
2.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4.	DEFINICIONES .....	5
5.	REQUISITOS DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DE SEGUNDA PARTE DE LA NORMA REDCUDI .....	9
5.1.	Requisitos para las AA .....	9
5.2.	Requisitos para el Organismo de Certificación de segunda parte .....	11
5.3.	Requisitos del Proceso de Certificación de segunda parte .....	12
5.3.1.	Requisitos de la solicitud de certificación .....	15
5.3.2.	Requisitos de la Propuesta de Servicios .....	16
5.3.3.	Requisitos del contrato para la prestación del servicio y de apertura del expediente .....	16
5.3.4.	Requisitos para la recepción de documentos.....	17
6.	PROCESO DE EVALUACIÓN .....	18
6.1.	Plan de evaluación .....	18
6.2.	Ejecución de la evaluación de certificación.....	18
6.2.1.	Autoevaluación por parte de la persona operadora solo para Nivel 1 .....	18
6.2.2.	Solicitud de evaluación de segunda parte para Niveles 2 y 3.....	19
6.2.3.	Entrevista a la persona operadora para los Niveles 2 y 3 .....	19
6.2.4.	Análisis documental.....	19
6.2.5.	Observación <i>in situ</i> en las instalaciones de la AA solicitante .....	20
6.3.	Presentación de Plan de Acciones Correctivas (PAC).....	21
6.4.	Verificación del cierre de las no conformidades.....	22

6.5. Decisión y Certificación .....	22
6.6. Otorgamiento.....	23
6.7. Vigencia de la Certificación .....	24
6.8. Sanciones.....	24

## ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de certificación de segunda parte de las AA.....	27
Anexo 2. Propuesta de servicio de certificación .....	29
Anexo 3. Contrato para otorgar la Certificación de segunda parte para el uso de la Norma REDCUDI.....	34
Anexo 4. Propuesta de Plan de Evaluación a la Norma REDCUDI.....	38
Anexo 5. Informe de resultados de evaluación .....	43
Anexo 6.A. Carta de notificación de resultados en Conformidad con la evaluación.....	47
Anexo 6.B. Carta de notificación de resultados en No Conformidad con la evaluación.....	49
Anexo 7. Reglamento de uso Norma REDCUDI.....	50
Anexo 8. Instrumentos de evaluación .....	55
8.A. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN NIVEL 1 .....	55
Guía de Autoevaluación Modelo Norma REDCUDI .....	55
Guía de Autoevaluación Modelo Norma REDCUDI.....	65
Consentimiento informado .....	65
Guía de Análisis Documental Nivel 1 .....	67
Guía para la Observación <i>in situ</i> Nivel 1 .....	77
8.B. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN NIVEL 2.....	81
Guía de Entrevista Nivel 2 .....	81
Guía de Análisis Documental Nivel 2.....	87
Guía de Observación <i>in situ</i> Nivel 2.....	91
8.C. instrumentos de evaluación nivel 3.....	92
Guía de Entrevista Nivel 3 .....	92
Guía de Análisis Documental Nivel 3.....	96

# 1. INTRODUCCIÓN

El Esquema de Certificación de la **Norma REDCUDI**, es un esquema según el cual la Secretaría Técnica de la REDCUDI posee total autoridad y autonomía para modificarlo según lo considere necesario.

Para lograr que este Esquema de Certificación genere la confianza necesaria para todas las partes involucradas, se utiliza para su diseño como referencia la norma internacional INTE/ISO/IEC TR 17028:2018 Evaluación de la conformidad-Directrices y ejemplos de un esquema de certificación para servicios.

## 1.1. Beneficios de la certificación con base en este Esquema, para la REDCUDI

La Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil como sistema, deriva los siguientes beneficios del Esquema de Certificación aquí propuesto:

- a. Se asegura el cumplimiento de la legislación correspondiente que norma a las Alternativas de Atención (AA), los servicios de cuidados y de desarrollo Infantil que operan al amparo o en relación con la REDCUDI.
- b. Se disminuye la posibilidad de servicios no conformes que resulten inconvenientes o de riesgos para las niñas y los niños que se atienden.
- c. Se amplifica la productividad del personal y lo prepara para realizar su trabajo satisfactoriamente.
- d. Se genera mayor confianza entre las niñas y los niños, incluyendo sus familias y las partes interesadas.
- e. Se reducen los riesgos de accidentes mediante la prevención y control de riesgos en las zonas de estancia de las niñas y los niños que hacen uso de las AA.

- f. Se garantiza la eficacia y eficiencia de los procesos.
- g. Se fortalece el prestigio, el reconocimiento y la proyección a escala local y nacional.

## 1.2. ¿Cómo se obtiene la certificación de segunda parte de la Norma REDCUDI y la autorización para el uso de un eventual Sello de Calidad Norma REDCUDI?

En caso de que establezca un **Sello de Calidad Norma REDCUDI**, las AA deben seguir los siguientes pasos generales para su obtención:

- a. Implementar la **Norma REDCUDI**.
- b. Cumplir con los requisitos de este Esquema de Certificación.
- c. Certificarse en el cumplimiento de la **Norma REDCUDI** y el Esquema de Certificación con una cumplimentación del 80% de los requisitos para su Nivel 1, un 85% para el Nivel 2 y un 90% para el Nivel 3, junto a la adhesión mediante firma de aceptación, de su Reglamento de Uso (Anexo 7).
- d. Solicitar la autorización de uso de un eventual **Sello de Calidad Norma REDCUDI** para aquellas AA que alcancen un 100% en la conformidad con los requisitos establecidos, según nivel.

La Dirección Ejecutiva de la Secretaría Técnica de REDCUDI, establecerá una comisión *ad hoc* que sesionará por convocatoria para el otorgamiento del **Sello de Calidad Norma REDCUDI**. Sus funciones serán la revisión y comprobación de la conformidad con los requisitos al 100% del nivel que corresponde, así como el otorgamiento del Sello en la categoría respectiva, si esta conformidad se comprueba.



## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 2.1. El presente Manual General de Aplicación del Modelo de Certificación y de Reconocimiento de la Calidad de los Servicios de Cuidados y Desarrollo Infantil en Costa Rica-**Norma REDCUDI**, Esquema de Certificación de Segunda Parte-, tiene como objeto establecer las reglas que deben cumplir todas las partes involucradas en el proceso de certificación respectivo de esta Norma, de manera tal que se asegure a cualquier parte interesada la aplicación de los requisitos específicos, de forma objetiva e imparcial; generando confianza en el Esquema de Certificación.
- 2.2. Lo establecido en este documento aplica a las AA que de forma voluntaria den cumplimiento con la **Norma REDCUDI** y con los requisitos del presente documento.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1. INTE/ISO/IEC TR 17028:2018 Evaluación de la conformidad — Directrices y ejemplos de un esquema de certificación para servicios.
- 3.2. Estándares esenciales de calidad en los servicios de cuidado y desarrollo infantil de Costa Rica (2019).
- 3.3. Ley No. 9941, del 15 de febrero de 2021, artículo 2º, inciso d).
- 3.4. Ley Crea la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil No 9220, del 24 de Abril de 2014, artículo 9º.
- 3.5. Marco Conceptual, Operativo y Organizacional de la REDCUDI (enero, 2018).

## 4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se utilizarán en este documento:

- 4.1. Certificación de segunda parte: Procedimiento por el cual un organismo de certificación de segunda parte asegura por escrito que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos especificados.
- 4.2. Certificado de segunda parte: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, que da confianza en que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, es conforme con una norma u otro documento normativo.
- 4.3. Comité de Certificación de segunda parte (CC): La Comisión Técnica Interinstitucional (CTI) será el órgano llamado a operar como CC, para lo cual designará de su seno cinco personas que lo representarán. Este órgano sesionará de forma extraordinaria para cumplir con estas funciones cuando sea convocado por la Dirección Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la REDCUDI. Sus funciones principales son:
  - a. Velar por el cumplimiento de criterios establecidos por la **Norma REDCUDI** para la prestación de los servicios de cuidados a niñas y niños desde el nacimiento hasta los doce años.
  - b. Analizar todas las posibles disconformidades presentadas por las AA en relación a los resultados de la evaluación de segunda parte que le fueron atribuidos, y resolver al respecto.
  - c. Analizar las propuestas que presente la Secretaría Técnica de la REDCUDI, en cuanto a modificación de los criterios de otorgamiento de la certificación de segunda parte, su mantenimiento, su ampliación y/o su reducción del alcance.
  - d. Otorgar la autorización de uso del **Sello de Calidad Norma REDCUDI** cuando así lo recomiende la Comisión de Evaluación.

**4.4. Comisión de Evaluación (CE):** Es el órgano compuesto por tres personas funcionarias de la Secretaría Técnica de la REDCUDI, con trayectoria en la implementación de sus Estándares Esenciales de Calidad, y conocimiento sobre los fundamentos legales, teóricos y técnicos que hacen a la **Norma REDCUDI**. Al menos una de estas personas debe ser profesional con experiencia mínima de dos años de formación teórica y/o práctica en el ámbito de los cuidados y el desarrollo infantil de calidad.

La CE estará encargada de elaborar y remitir la propuesta de proceso de certificación a cumplir para cada solicitud presentada por las AA. Una vez cumplido dicho proceso y obtenido el informe de resultados de la evaluación, la CE determinará y decidirá sobre:

- a. El debido cumplimiento de los criterios de certificación en el porcentaje establecido por la **Norma REDCUDI**, para cada uno de los tres niveles que la conforman.
- b. El otorgamiento, uso continuado o renovación de la certificación de segunda parte, según el nivel que corresponda. También resolverá sobre la ampliación o reducción de los alcances certificados según el informe de evaluación *in situ* respectivo, así como con respecto a la suspensión o cancelación de certificaciones otorgadas.
- c. Verificación anual, mediante visitas de mantenimiento realizadas con apoyo de personal propio de la Secretaría Técnica o externo, sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad de la **Norma REDCUDI** por parte de las AA certificadas.
- d. La revisión y valoración de los informes de resultados, tanto de la autoevaluación presentada por las personas operadoras de la AA solicitantes para el caso de certificaciones de Nivel 1, como de aquellos presentados por las personas evaluadoras de segunda parte, a partir de entrevistas, análisis documental y observación *in situ*, según apliquen para los Niveles 2 o 3. Estando en orden los instrumentos presentados por cualquiera de estas partes, la CE efectuará el cálculo de la calificación a asignar utilizando la fórmula que se aporta en la figura 1.

Figura 1

*Fórmula para el cálculo de la calificación a asignar según requisitos cumplidos*

$$\text{PRC} = \frac{\text{NSÍ}}{\text{NAP}} * 100$$

**PRC:** porcentaje total de requisitos cumplidos.

**NSÍ:** número total de requisitos que una AA cumple en el momento de la evaluación.

**NAP:** número total de ítems que le aplican según tipo de AA en tanto los correspondientes instrumentos contemplan salvedades en dicha aplicación (ítems sombreados en gris), en particular para AA que operan como Hogares Comunitarios.

- 4.5. Esquema de Certificación de segunda parte:** Sistema de certificación al que se aplican los mismos requisitos, reglas y procedimientos específicos.
- 4.6. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de certificación.
- 4.7. Organismo de Certificación de segunda parte:** Organismo competente con responsabilidad de gestionar la implementación del **Modelo Norma REDCUDI** y su Esquema de Certificación de segunda parte, para el caso, la Secretaría Técnica de la REDCUDI, según facultades que le han sido ampliadas vía Ley 9941, del 15 de febrero del 2021.
- 4.8. Proceso de certificación:** Actividades previstas en la **Norma REDCUDI** mediante las cuales se evalúa que una AA cumple con los requisitos de certificación de segunda parte, incluyendo la solicitud de certificación, la evaluación, las decisiones de certificación, el uso de estas certificaciones en sí mismas y la autorización para el uso de un eventual **Sello de Calidad Norma REDCUDI**, según las disposiciones establecidas al respecto.

- 4.9. Requisito de certificación:** Conjunto de requisitos especificados en la **Norma REDCUDI** y otros incluidos en este Esquema de Certificación, que deben cumplirse a fin de establecer o mantener la certificación.
- 4.10. Sello de Calidad (SC):** Distintivo protegido, aplicado o emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación de segunda parte, que proporciona confianza en que el proceso o servicio considerado es conforme con la Norma que lo otorga.
- 4.11. Persona evaluadora:** Personal de la Secretaría Técnica de la REDCUDI o incorporado al proceso mediante convenios con terceras partes, o vía contratación directa, que cumple con los siguientes requisitos básicos:
- a.** Título universitario de bachillerato o superior en Ciencias Sociales o en Educación.
  - b.** Experiencia mínima de un año en labores de recolección de información.
  - c.** Excelente presentación personal.
  - d.** Referencias comprobables de experiencias laborales o formativas anteriores en cuanto a buen desempeño en el cumplimiento de las tareas asignadas.
  - e.** Hoja de delincuencia limpia y al día.
  - f.** Certificado de conclusión del curso virtual de autocapacitación a personas evaluadoras de segunda parte del **Modelo Norma RECUDI**, disponible en el aula virtual de la REDCUDI para acceso de personas interesadas preseleccionadas.
  - g.** Haber completado y firmado debidamente un compromiso de confidencialidad respectivo en línea con los procedimientos de este Esquema de certificación.

## 5. REQUISITOS DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DE SEGUNDA PARTE DE LA NORMA REDCUDI

### 5.1. Requisitos para las AA

Las AA con tres o más años consecutivos de habilitación por parte del Consejo de Atención Integral (CAI) del Ministerio de Salud, que confirmen interés en certificarse con la **Norma REDCUDI** deben:

- a. Estar al día con las obligaciones tributarias del Ministerio de Hacienda, la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF) y con los impuestos/patentes municipales.

Nota: estas condiciones deben mantenerse mientras la AA se encuentre certificada y/o usando el **Sello de Calidad Norma REDCUDI**.

- b. Presentar la solicitud del proceso de certificación, según Nivel (Anexo 1), ante la Secretaría Técnica de la REDCUDI, con la correspondiente personería jurídica cuando proceda, o el documento de identidad en el caso de personas físicas. Este proceso inicia con el registro de la persona operadora interesada ante la Secretaría Técnica para participar en el curso digital "Capacitación a Persona Operadora", propio del **Modelo Norma REDCUDI**, disponible en el Aula Virtual de la REDCUDI.
- c. Firmar el contrato de aceptación de la propuesta de servicios de evaluación recibida de la Secretaría Técnica de la REDCUDI y cumplir con el proceso de evaluación propio de la **Norma REDCUDI**, según Nivel. Esto para demostrar el nivel de calidad de sus servicios de cuidados y desarrollo infantil.

- d. Cumplir con los instrumentos de evaluación requeridos por el **Modelo Norma REDCUDI**, según Nivel:

NIVEL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (ANEXO 8)
1	Autoevaluación, Entrevista, Análisis Documental, Observación.
2	Entrevista, Análisis Documental, Observación.
3	Entrevista, Análisis Documental.

- e. Al recibo de la comunicación de la Secretaría Técnica sobre los resultados obtenidos, proceder en una de las siguientes dos vías: 1. Solicitar la certificación para el nivel que corresponda; 2. Coordinar con la Secretaría Técnica un Plan de Acciones Correctivas (PAC).
- f. Es claro que esta certificación procede para AA que obtengan la calificación mínima establecida de conformidad con los parámetros asignados a cada nivel según son detallados en el presente documento, que hayan suscrito el Reglamento de Uso de **Norma REDCUDI** (Anexo 7).
- g. El uso de un eventual **Sello de Calidad Norma REDCUDI** procederá únicamente para aquellas AA que obtengan un 100% de calificación en el nivel de certificación al que aspiran.
- h. Si los resultados de la evaluación de segunda parte demuestran necesidades de mejora en la conformidad con los requisitos establecidos por la **Norma REDCUDI**, en cuanto a la calidad de los servicios de cuidados que presta la AA, la persona evaluadora debe: i. informar y dar copia a la persona operadora de la AA sobre los resultados de la evaluación; y ii. referir el informe a la Secretaría Técnica para el establecimiento conjunto de acciones correctivas en lo necesario, como requerimiento para el reinicio del ciclo de evaluación al cumplimiento de las acciones acordadas.



## 5.2. Requisitos para el Organismo de Certificación de segunda parte

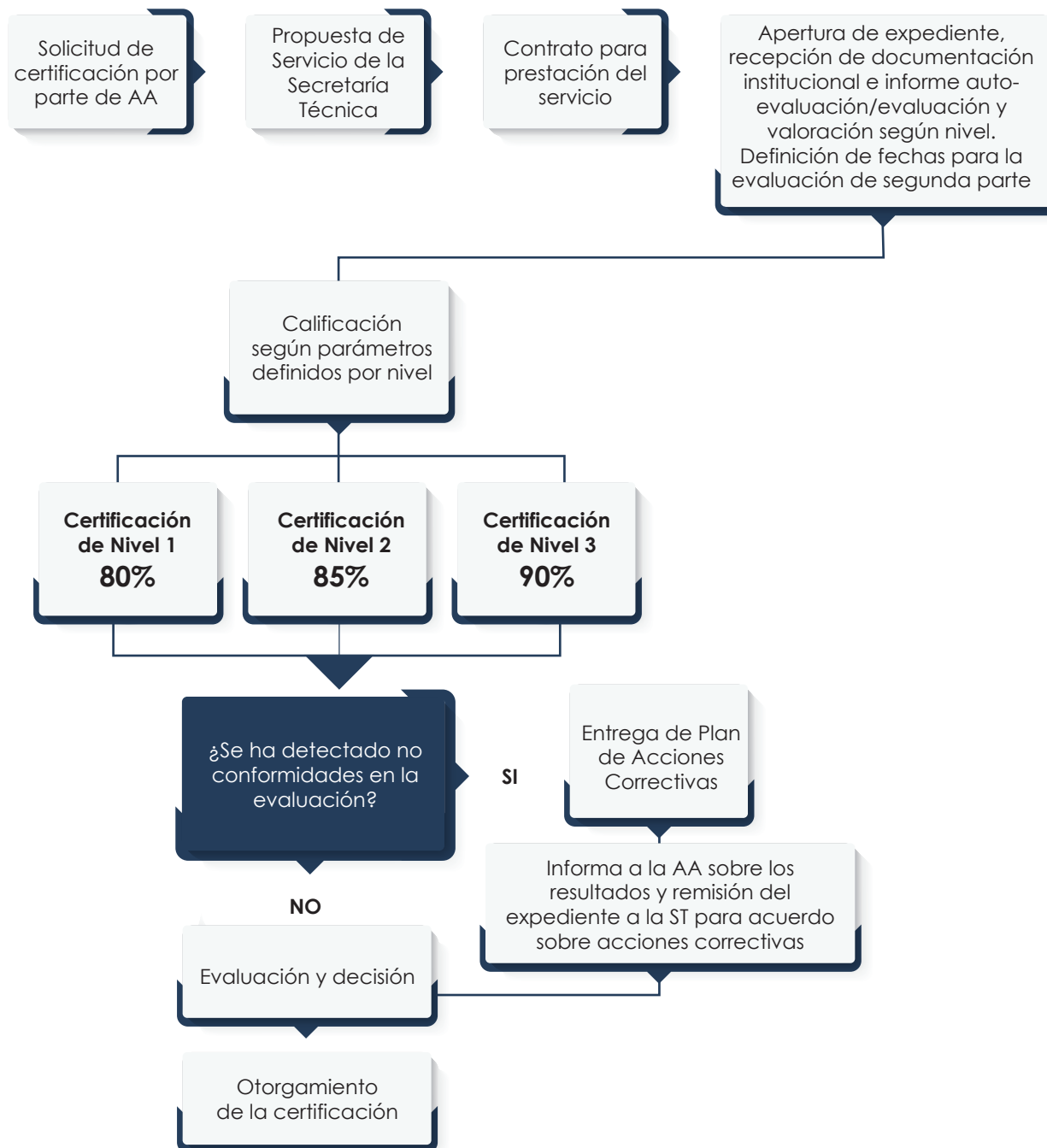
El Organismo de Certificación de segunda parte debe asegurarse de que el personal involucrado en el desarrollo de las funciones de certificación de segunda parte, según lo establece la **Norma REDCUDI**, cuenta con las competencias necesarias para su exitoso desempeño. En específico, las personas asignadas como evaluadoras de segunda parte, revisoras y tomadoras de decisión en dicho proceso de certificación, deben tener:

- a. Conocimiento amplio de la **Norma REDCUDI** con el correspondiente manejo de la Matriz Valorativa que la complementa, sus Fichas Instrumentales y sus anexos.
- b. Experiencia derivada de su participación directa en al menos tres jornadas de evaluación de segunda parte que acrediten su capacidad como persona evaluadora.
- c. Conocimiento amplio en los temas y requisitos de la **Norma REDCUDI** y el Marco Teórico que sustenta el Modelo.
- d. Conocimiento amplio de los requisitos legales relacionados con los cuidados y desarrollo infantil y el Marco Normativo que soporta la **Norma REDCUDI**.

### 5.3. Requisitos del Proceso de Certificación de segunda parte

La certificación se debe llevar a cabo de acuerdo con los pasos indicados en la siguiente figura.

Figura 2. Proceso de Certificación de segunda parte



Se describen a continuación las etapas y sus respectivos plazos para obtener una certificación de la **Norma REDCUDI**:

Tabla 1

Etapas para la obtención de la **Norma REDCUDI**

Proceso	Apart. del docto.	Plazo	Responsable		Observaciones
			Secretaría Técnica de la REDCUDI (Comisión de Evaluación)	Solicitante (AA)	
Completar la "Solicitud de Certificación" y enviarla a la Secretaría Técnica de la REDCUDI	5.1	No fijado		X	<b>Anexo 1</b> Solicitud de Certificación
Emisión de la "Propuesta de Servicios de Certificación de la conformidad con la Norma REDCUDI", a partir de la solicitud presentada por parte de la AA	4.4	10 días hábiles	X		<b>Anexo 2</b> Propuesta de Servicios  <b>Anexo 3</b> "Contrato de Servicios" que incluye las etapas, deberes, tiempos necesarios para la prestación del servicio
Firma del Contrato para la prestación del servicio	5.1	No fijado	X	X	N/A
Envío de documentación necesaria para iniciar la evaluación según Nivel	5.1	No fijado		X	El proceso de evaluación no debe ser programado hasta contar con la documentación necesaria por parte de la AA solicitante.
Programación de fechas de evaluación	5.1, 6.	A definir entre las partes	X	X	Con el envío de la documentación necesaria, se programarán las fechas de evaluación según acuerdo entre las partes.

Proceso	Apart. del docto.	Plazo	Responsable		Observaciones
			Secretaría Técnica de la REDCUDI (Comisión de Evaluación)	Solicitante (AA)	
Inicio de la evaluación desde la firma del contrato entre las partes	5.1, 6.	Entre 15 a 30 días hábiles	X		Corresponde a un plazo aproximado, variable según fechas acordadas entre las partes, el aporte de la documentación necesaria por parte de la AA solicitante, así como el Nivel de certificación aplicable.
Ejecución de la evaluación (incluyendo informe de evaluación y reunión de cierre)	5.1, 6.	La duración se extiende según plazo indicado en el contrato	X	X	Este plazo se extenderá según requerimientos específicos que presente la AA en evaluación.
Presentación del Plan de Acciones Correctivas (PAC)	5.1, 6.	30 días hábiles		X	Cuando aplique en caso de que se hayan detectado No Conformidades  Elaborado con asesoría de la Secretaría Técnica REDCUDI, según nivel a evaluar.
Revisión del PAC	5.1, 6.	15 días hábiles	X		Cuando aplique
Presentación de la ampliación de acciones correctivas	5.1, 6.	15 días hábiles		X	Cuando aplique
Revisión de acciones propuestas en el PAC	5.1, 6.	15 días hábiles	X		Cuando aplique

Proceso	Apart. del docto.	Plazo	Responsable		Observaciones
			Secretaría Técnica de la REDCUDI (Comisión de Evaluación)	Solicitante (AA)	
Ejecución de acciones propuestas	5.1, 6.	90 días hábiles		X	Cuando aplique
Revisión de acciones ejecutadas	5.1, 6.	15 días hábiles	X		Cuando aplique
Evaluación y decisión	5.1, 6.	21 días hábiles	X		Considera la etapa de revisión por la CE.
Formalización: entrega de certificaciones con la respectiva carta de otorgamiento de la certificación y autorización de uso del <b>Sello de Calidad Norma REDCUDI</b> , si procede	5.1, 6.	10 días hábiles	X		Considera el tiempo de preparación de certificados.  El <b>Sello de Calidad Norma REDCUDI</b> por nivel, procede solo para evaluaciones con una calificación del 100%

### 5.3.1. Requisitos de la solicitud de certificación

La AA que voluntariamente desea la certificación debe completar el documento **“Solicitud de Certificación de segunda parte”** (Anexo 1) y enviarlo a REDCUDI al correo electrónico [InfoRedCuido@imas.go.cr](mailto:InfoRedCuido@imas.go.cr).

REDCUDI podría coordinar una visita a las instalaciones de la AA, una reunión o llamada telefónica para confirmar la información proporcionada o aclarar dudas. La **“Solicitud de Certificación de segunda parte”** es un primer contacto con la AA solicitante para obtener información básica, por lo cual, no es de carácter contractual. La Comisión de Evaluación (CE) de la Secretaría Técnica de REDCUDI, debe revisar el registro **“Solicitud de Certificación de segunda parte”** para generar una propuesta de servicios. La propuesta de servicios debe

ser enviada a la AA solicitante en un plazo máximo de diez días hábiles luego de recibido el registro **“Solicitud de Certificación de segunda parte”**, siempre y cuando la información se encuentre completa y clara.

En caso de incumplimiento con la documentación presentada, la CE proceder a comunicarle a la AA solicitante sobre la documentación faltante encontrada, con la intención de que la solicitud sea completada para que se vuelva a analizar.

### **5.3.2. Requisitos de la Propuesta de Servicios**

La CE propia de este Esquema de certificación debe enviar a la AA solicitante la propuesta de servicios a través del registro “Propuesta del servicio de certificación” (Anexo 2), en un plazo no mayor a diez días hábiles luego de recibido el registro **“Solicitud de Certificación de segunda parte”** de manera completa y clara. Esta propuesta establece las etapas, deberes y tiempos necesarios para la prestación del servicio. El mismo debe ser analizado por la AA solicitante de la certificación y, en caso de su aceptación, debe ser firmado por la persona física o jurídica representante de la AA y enviado a la dirección electrónica indicada en el punto 5.3.1., pasando a la siguiente etapa.

### **5.3.3. Requisitos del contrato para la prestación del servicio y de apertura del expediente**

Una vez que la AA solicitante ha revisado y retornado debidamente firmada su aceptación de la propuesta de servicios, la CE debe realizar un “Contrato para la Prestación del Servicio” (Anexo 3) y abrir formalmente el expediente de la AA solicitante a través de la asignación de un código único de identificación, siguiendo el siguiente formato **“REDCUDI-EXP XX-Año”**.

Con la apertura formal del expediente, la persona encargada de la certificación de segunda parte de la CE, debe informar a la AA solicitante el número de expediente asignado. Con esto se inicia la planificación para la prestación del servicio de certificación.

#### 5.3.4. Requisitos para la recepción de documentos

Con la apertura del expediente la AA solicitante debe aportar a la CE la siguiente documentación para planificar y ejecutar el proceso de evaluación.

- a. Información que demuestre que se está al día con las obligaciones tributarias del Ministerio de Hacienda, la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), y los impuestos/patentes municipales. Además, constancia de tener tres o más años continuos de habilitación por el CAI.
- b. Presentar la personería jurídica o el documento de identidad de persona física, según proceda.
- c. Para Nivel 1: copia de instrumento de autoevaluación debidamente cumplimentado por la persona operadora, a partir del instrumento facilitado por la CE al momento de firma del contrato (ver Manual para persona operadora).
- d. Para Niveles 2 y 3: copia de instrumento de evaluación de segunda parte debidamente completado por persona evaluadora, donde se recogen los hallazgos de la entrevista realizada a la persona operadora, además del análisis documental y la observación *in situ* realizadas. Este último instrumento es solo para Nivel 2 (ver Anexo 8).

# 6. PROCESO DE EVALUACIÓN

## 6.1. Plan de evaluación

Una vez que la CE ha recibido la documentación solicitada en el apartado 5.3.4, de manera completa, ambas partes (CE-AA) de común acuerdo, deben coordinar la fecha para la realización del proceso de autoevaluación/evaluación, según el nivel de certificación que corresponda. En todo caso, esta tiene como primer paso para el Nivel 1 una autoevaluación por parte de la persona operadora, la cual se constituye en línea base para la verificación respectiva a cargo de la persona evaluadora de segunda parte.

Tras haberse acordado las fechas para la ejecución de la evaluación (según el nivel que corresponda), el personal de la CE debe elaborar el REGISTRO “Plan de Evaluación” (Anexo 4), el cual debe ser enviado a la AA solicitante al menos 10 días hábiles previos al inicio del proceso de evaluación. Este plazo podría ser inferior cuando exista una solicitud por parte interesada para la asignación de fechas distintas que no permita asegurar el plazo indicado.

## 6.2. Ejecución de la evaluación de certificación

El proceso de evaluación es realizado por personal asignado a la CE o aportado por terceras partes colaboradoras, y se lleva a cabo de la siguiente manera (según nivel de certificación que corresponda).

### 6.2.1. Autoevaluación por parte de la persona operadora solo para Nivel 1

La Autoevaluación es el paso con que inicia el proceso de certificación para toda AA que quiera adherir la **Norma REDCUDI**. Se cumple a partir del llenado por parte de la persona operadora de una Guía de Autoevaluación (Anexo 8) que contiene el listado de requisitos que las AA deben cumplir para optar por la certificación de segunda parte en el Nivel 1.



Los requisitos aparecen ordenados para cada una de las cinco dimensiones de calidad que conforman la **Norma REDCUDI**, y sus áreas. La persona operadora de la AA solicitante de la certificación deberá completar esta guía y remitirla a la Secretaría Técnica para su valoración.

### **6.2.2. Solicitud de evaluación de segunda parte para Niveles 2 y 3**

Al recibo de una solicitud de certificación para los Niveles 2 y 3, la CE procederá a hacer el envío a la AA solicitante del instrumento Entrevista (según el nivel) a fin de que la persona operadora la revise, complete y determine qué grado de cumplimiento de los requisitos tiene, y qué información debe preparar antes de proceder con la confirmación de su solicitud de evaluación. De esto se entiende que el uso de la entrevista permite a la persona operadora prepararse de mejor manera para el recibo de la visita antes de confirmar su solicitud. Esta confirmación de solicitud ante la CE da paso a que se planifique la visita de la persona evaluadora de segunda parte para dar continuidad al proceso.

### **6.2.3. Entrevista a la persona operadora para los Niveles 2 y 3**

Esta entrevista sustituye la autoevaluación que se realiza para el Nivel 1, y pretende recuperar los conocimientos y percepciones de la persona operadora sobre su nivel de conformidad, en relación a los requisitos previstos por la **Norma REDCUDI** para estos Niveles.

### **6.2.4. Análisis documental**

Aplica para todos los niveles de calidad y su propósito es analizar el cumplimiento documental de los requisitos establecidos en la **Norma REDCUDI** en su versión vigente, y contrastar los resultados con lo reportado por la persona operadora a partir de su autoevaluación (Nivel 1), o de su entrevista (Niveles 2 y 3). La AA solicitante debe tener disponible y accesible toda la documentación necesaria para el adecuado desarrollo del análisis documental, incluido el informe de resultados de su autoevaluación para certificaciones del Nivel 1. Es recomendable que la AA solicitante documente de manera ordenada, para cada requisito de la norma de referencia, la descripción de cómo se evidencia el cumplimiento respectivo.

### 6.2.5. Observación *in situ* en las instalaciones de la AA solicitante

Aplica para los niveles 1 y 2 de certificación propios de la **Norma REDCUDI** y su propósito es analizar el cumplimiento documental *in situ* de los requisitos aplicables al nivel correspondiente (esta observación debe ser presencial). Se realiza al menos una vez al año. La AA debe tener disponible y accesible toda la documentación necesaria para el adecuado desarrollo de la evaluación. Es recomendable que la AA solicitante documente de manera ordenada, para cada inciso de la Norma de referencia, la descripción de cómo se evidencia el cumplimiento de los requisitos.

Durante su visita a la AA, la persona evaluadora realiza la entrevista (Niveles 2 y 3), revisa la documentación aportada por la AA solicitante, incluida la autoevaluación (Nivel 1), y utiliza como criterio de referencia la **Norma REDCUDI** para documentar cualquier No cumplimiento encontrado.

Las no conformidades detectadas durante las evaluaciones deben ser documentadas e informadas mediante la entrega del Informe de evaluación (Anexo 5), que se centra en los instrumentos guía para los Niveles 2 y 3, según corresponda (ver Manual para la persona evaluadora y sus anexos). Copia de este informe es entregada a la AA solicitante durante la reunión de cierre de la evaluación de segunda parte, y el original es remitido a la Secretaría Técnica de la REDCUDI para su debida valoración y determinación del nivel de logro y el posible otorgamiento de la certificación.

Para obtener la certificación y considerando lo establecido en este documento, por acuerdo de la CE, se define como calificación mínima exigida para cada Nivel, la siguiente:

- a. La categoría de Nivel 1 debe cumplir al menos con el 80% de los criterios aplicables.
- b. La categoría de Nivel 2 debe cumplir al menos con el 85% de los criterios aplicables.

- c. La categoría de Nivel 3 debe cumplir al menos con el 90% de los criterios aplicables.
- d. La autorización de uso del **Sello de Calidad Norma REDCUDI** está sujeto al cumplimiento del 100% de los criterios aplicables según nivel a certificar.

### 6.3. Presentación de Plan de Acciones Correctivas (PAC)

En el caso de que el proceso de evaluación de segunda parte permita identificar no conformidades con los requisitos según nivel, la Secretaría Técnica de la REDCUDI invitará a la AA solicitante para la elaboración conjunta, en un plazo no mayor a 30 días hábiles posteriores a la fecha de la reunión de cierre, de un PAC que permita atender y resolver las no conformidades encontradas durante la evaluación (en caso de que existan). El plazo propuesto es prorrogable a solicitud de la AA, en situaciones justificadas a criterio de la CE.

El PAC debe ser elaborado con asesoría técnica de una persona integrante de la CE en común acuerdo con la Secretaría Técnica. La persona de la CE asignada para estas funciones cuenta con 15 días hábiles para cumplir con esta tarea. Al final de este plazo rendirá su criterio técnico a la CE sobre la pertinencia del PAC desarrollado y recomendará su realización si lo considera pertinente.

En caso de que a partir de la presentación del PAC a la CE se identifique que es necesaria la incorporación de correcciones adicionales, estas deben ser trasladadas a la persona designada para estos efectos por la CE, para que dé inicio y seguimiento al proceso de ampliación e implementación del PAC. Para este seguimiento, se propone un plazo de 15 días hábiles adicionales, prorrogables en situaciones justificadas.

A partir de la aprobación del PAC (ya sea en su primera revisión o en la ampliación), se debe solicitar la presentación de evidencias (según las fechas de ejecución de acciones indicadas dentro del Plan) que soportan las acciones correctivas realizadas.

## 6.4. Verificación del cierre de las no conformidades

La persona operadora notificará a la Secretaría Técnica de la REDCUDI sobre el cumplimiento del PAC y la subsanación de las no conformidades identificadas en el primer informe de evaluación, para lo cual aportará como sustento un informe de autoevaluación actualizado (Nivel 1), o información que evidencie el cumplimiento del PAC (Niveles 2 y 3) realizado en coordinación con la persona de la CE designada para el seguimiento respectivo.

Al recibo de la comunicación de las acciones correctivas implementadas, la CE debe asignar a una persona evaluadora de segunda parte, la tarea de verificación de la consistencia técnica y suficiencia de las evidencias que permitan comprobar la resolución de las no conformidades identificadas en la evaluación anterior. Una vez confirmados los resultados reportados, se continuará con el proceso de certificación hasta su cumplimentación.

Nota: en caso de que el proceso no se haya detectado no conformidades, el expediente pasa directamente a la etapa de “Decisión y Certificación”.

## 6.5. Decisión y Certificación

Una vez que la AA haya demostrado la conformidad con todas las etapas anteriores (Anexo 6.A), la CE debe analizar toda la información y determinar si se está cumpliendo los requisitos de todas las etapas, y siempre demostrando la total transparencia y claridad respecto a la independencia y conflicto de intereses que se pueda presentar.

Esta revisión interna final por parte de la CE cuenta con un plazo de 21 días hábiles para dar su decisión final.

Después del análisis realizado por la CE encargada de la decisión y certificación, se procederá con el otorgamiento o no de la certificación de segunda parte a la AA solicitante, según se detalla en el apartado siguiente.

## 6.6. Otorgamiento

Si se cumplen las indicaciones del apartado anterior y los requisitos establecidos en este documento, la AA debe recibir una “**Carta de otorgamiento**” (Anexo 6.A), que especifica el alcance de la certificación de segunda parte. En esta carta de otorgamiento, la Secretaría Técnica de la REDCUDI, como cuerpo responsable de la certificación de segunda parte, da fe de que a la AA se le ha otorgado la “*Certificación de segunda parte del Nivel 1*”, “*Certificación de segunda parte del Nivel 2*” o “*Certificación de segunda parte del Nivel 3*”. Estas AA recibirán un documento en formato digital, donde se hace constar la certificación obtenida, suscrito por la Dirección Ejecutiva de la Secretaría de la REDCUDI.

Para el caso de AA que logren el 100% de cumplimentación de los requisitos que hacen a la **Norma REDCUDI**, según nivel, estas obtendrán también la autorización de uso del **Sello de Calidad Norma REDCUDI**, en formato digital, para empleo en sus documentos y comunicaciones con la población atendida y aliados. En cuanto a las categorías contempladas bajo este Sello se tiene que las AA que logren el 100% en el Nivel 1 de certificación lo recibirán en categoría bronce; las que lo logren el Nivel 2, lo recibirán en categoría plata; y aquellas que lo logren en el Nivel 3 en categoría oro.

El titular de la certificación debe cumplir con las pautas establecidas en este documento, así como lo aplicable en el **Reglamento de Uso Norma REDCUDI** (Anexo 7) respecto a la certificación obtenida. A partir de este momento la AA solicitante podrá hacer uso tanto de la certificación, como del **Sello de Calidad Norma REDCUDI** que distinguen a la **Norma REDCUDI**.

## 6.7. Vigencia de la Certificación

La certificación de segunda parte tiene una vigencia de tres años a partir de la emisión del certificado. Para mantenerla se deben solicitar a la CE visitas anuales de mantenimiento.

## 6.8. Sanciones

La **Norma REDCUDI** prevé las siguientes sanciones en caso de no cumplimentación de sus disposiciones por parte de las AA certificadas:

- a. **Suspensión de la certificación:** cuando una AA no puede presentar evidencias de cumplimentación de los requerimientos de la **Norma REDCUDI**, según el nivel que corresponda, detectado en el marco de visitas de mantenimiento por parte de la CE, y realizadas con apoyo de personal de la Secretaría Técnica relacionado al seguimiento a la implementación de los Estándares Esenciales de Calidad de la REDCUDI (Anexo 6.B).
- b. **Retiro de la certificación y retiro del Sello de Calidad Norma REDCUDI:** cuando la Secretaría Técnica de la REDCUDI entre en conocimiento de cuestionamientos de fuentes formales, sobre el manejo ético y acorde al ordenamiento legal por parte de una AA, así como entre en conocimiento de evidencias de pérdida de confianza en la calidad de los servicios de cuidado que presta, por parte de la población atendida y/o la comunidad en que opera (Anexo 6.B).

Siempre que se aplique una sanción de suspensión o retiro de la certificación a una AA, le queda inmediatamente prohibido continuar en el uso del **Sello de Calidad Norma REDCUDI**, en cualquier tipo de documento o comunicación. La CE elevará a consideración y decisión del CC, convocado para estos fines por la Dirección Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la REDCUDI, para resolver sobre la aplicación de dichas sanciones.

# Anexos







# ANEXO 1.

## SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE SEGUNDA PARTE DE LAS AA

Complete la información con claridad para poder ofrecerle un servicio ágil y oportuno. La información suministrada en este documento será utilizada por la Secretaría Técnica de la REDCUDI para la elaboración de una propuesta de servicios y plan de trabajo para la participación de esta Alternativa de Atención (AA) en el proceso de certificación **Norma REDCUDI**.

### 1. Información general

1.1. INFORMACION DE LA ALTERNATIVA DE ATENCION	
Nombre de la AA solicitante:	
Número de cédula jurídica (si corresponde):	
Nombre y calidad de la persona solicitante:	
Número de cédula física:	
Número de expediente del CAI:	
Domicilio (Cantón, Provincia, País):	
Persona de contacto	
Nombre y apellidos:	
Cargo:	
Teléfono:	Correo electrónico:

Persona responsable de firmar el contrato:	
Nombre y apellidos:	
Cargo:	
N° de cédula:	
Teléfono:	Correo electrónico:

## 2. Servicio requerido

Marque el Nivel con el cual desea certificarse bajo la <b>Norma REDCUDI</b> : <input type="radio"/> Nivel 1 <input type="radio"/> Nivel 2 <input type="radio"/> Nivel 3
--

# ANEXO 2. PROPUESTA DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

Nº \_\_\_\_\_

ATENCION:

Sra. / Sr. \_\_\_\_\_

ALTERNATIVA DE ATENCION:

\_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

Correo: \_\_\_\_\_

San José, aaaa-mm-dd

Año-mes-día

**Señor (a)**  
**Nombre**  
**Puesto**  
**Alternativa de Atención**

Estimado (a) señor (a):

De acuerdo con la información recibida en la **“Solicitud de certificación”** el día Aaaa – mm - dd, le envió la “Propuesta de Servicios de Certificación” ofrecida por la Secretaría Técnica de la REDCUDI para la certificación de la Alternativa de Atención xxxxx según el “Modelo de Certificación y de Reconocimiento de la Calidad de los Servicios de Cuidados y Desarrollo Infantil en Costa Rica (**Modelo Norma REDCUDI**). Requisitos”.

Quedo a las órdenes para cualquier duda o comentario que tenga al respecto. Una de las personas del equipo técnico de la Secretaría Técnica le estará llamando para brindarle asesoría y seguimiento a su solicitud.

Atentamente,

Nombre  
Puesto  
REDCUDI

## 1. El Servicio de Certificación

Los servicios brindados por REDCUDI durante el Proceso de Certificación son los siguientes:

a.	Apertura de expediente	e.	Otorgamiento, contratos y emisión de certificados
b.	Identificación de las etapas del proceso	f.	Autorización de uso del Sello de Calidad Norma REDCUDI
c.	Evaluación de certificación	g.	Visitas de mantenimiento
d.	Evaluación y decisión		

## 2. Norma adoptada

Documento Normativo para el aseguramiento de la calidad de los servicios de cuidado y desarrollo infantil de las Alternativas de Atención de REDCUDI (**Norma REDCUDI**). Requisitos.

## 3. Alcance propuesto

El alcance propuesto será analizado durante las etapas. El alcance será definido en la Evaluación para la Certificación y se consignará textualmente en la autorización de uso de la Norma REDCUDI.

## 4. Etapas del Proceso de Certificación

- 4.1. **Apertura de Expediente:** La Alternativa de Atención debe completar la “INFORMACIÓN PRELIMINAR Y LA AUTORIZACIÓN DE USO DE LA NORMA REDCUDI” (Contrato) para la apertura de los expedientes en REDCUDI.
- 4.2. **Identificación de las etapas del proceso:** Tiene como propósito comprobar el cumplimiento de la documentación contra los requisitos de la norma adoptada, analizar el proceso y equipo para definir la aptitud de la Alternativa de Atención de iniciar un proceso de certificación de la **Norma REDCUDI**.
- 4.3. **Evaluación de certificación:** Tiene como propósito evaluar, documentalmente y en las instalaciones de la Alternativa de Atención solicitante, el cumplimiento de todos los requisitos de la norma adoptada, mediante análisis de documentos y recopilación de evidencia objetiva. Esta evaluación es determinante para recomendar a la Comisión de Evaluación creada por la **Norma REDCUDI**, el otorgamiento de la certificación. Al finalizar se entregará un informe que contiene la totalidad de las desviaciones detectadas, así como los puntos fuertes, oportunidades de mejora y observaciones.
- 4.4. **Evaluación y Decisión:** En esta etapa se valora el cumplimiento del Plan de Acciones Correctivas, que debe ser presentado por la Alternativa de Atención solicitante en un plazo máximo de treinta días hábiles, contados a partir de la entrega del informe mencionado en 4.3. La decisión final de certificación será tomada por la Comisión de Evaluación. Si esta fuese negativa, se programará una Evaluación Extraordinaria en un plazo de quince días hábiles.
- 4.5. **Otorgamiento, Contratos y Emisión de Certificaciones:** En el caso de conceder la certificación, se le entregará a la Alternativa de Atención solicitante el certificado de Marca de Calidad de REDCUDI.

- 4.6. Visitas de mantenimiento:** Tienen el propósito de verificar cada año el cumplimiento de la calidad de los procesos y servicios y extender un informe, utilizando las mismas técnicas de la Evaluación de Certificación.

## **5. Propuesta de Servicios**

Esta propuesta podrá ser ajustada en caso de que se produzcan cambios en la información inicialmente aportada o en el caso de que en las primeras etapas del proceso se determine que el número de días de evaluación o el número de personas evaluadoras deben modificarse, lo cual debe de comunicarse formalmente.

## **6. Expiración**

- 6.1.** Esta propuesta tiene una validez de treinta días calendario.
- 6.2.** Las condiciones presentadas serán mantenidas por REDCUDI siempre y cuando la Alternativa de Atención solicitante concluya el proceso de certificación en el lapso de un año, salvo que exista una razón muy justificada y que haya sido aceptada por REDCUDI durante el lapso indicado, de todo lo cual debe existir la suficiente evidencia en el expediente.

Sin otro particular, suscribe atentamente:

Nombre  
Puesto  
REDCUDI

# ANEXO 3.

## CONTRATO PARA OTORGAR LA CERTIFICACIÓN DE SEGUNDA PARTE PARA EL USO DE LA NORMA REDCUDI

La Secretaría Técnica de la REDCUDI, ubicado en Calle 29, Avenida Central y Ocho, Cantón San José, Provincia San José, País Costa Rica, Cédula Jurídica N° XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, representada por la Señora Yariela Quirós Álvarez, cédula de identidad N° xxxxxxxxxxxx, en calidad de Directora Ejecutiva, y la Alternativa de Atención XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicada en Cantón XXXXXX, Provincia XXXXX, País XXXXX, en adelante denominada Alternativa de Atención, con Cédula Jurídica N° XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, representada por XXXXXXXXXXXX, cédula de identidad N° XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en calidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, acuerdan lo siguiente:

### Artículo 1. OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

- a) La Secretaría Técnica de la REDCUDI otorga a la Alternativa de Atención (AA) parte de este contrato, la Certificación de segunda parte para el uso de la **Norma REDCUDI**, como reconocimiento a su cumplimiento de los requisitos propios de esta, según quedan establecidos en el Modelo de Certificación y de Reconocimiento de la Calidad de los Servicios de Cuidados y Desarrollo Infantil en Costa Rica.



## Artículo 2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

- a) En todo momento es obligación de la AA acatar las disposiciones establecidas en el “**Reglamento para el Uso de la Norma REDCUDI**”, en su versión vigente, del cual la AA cuenta con un ejemplar en su poder.
- b) Es obligación de la AA mantener en forma actualizada los requisitos de sus procesos certificados en las instalaciones indicadas en el Certificado de segunda parte.
- c) Con la Certificación otorgada, la AA goza del derecho para utilizar el Sello de Calidad Norma REDCUDI, en las condiciones que se indican en el “**Reglamento de Uso de la Marca de calidad REDCUDI**”.
- d) Según disposición de la **Norma REDCUDI**, la AA se compromete a resguardar los registros de los procesos por un período no menor de dos años.
- e) La Certificación de segunda parte y el uso de la **Norma REDCUDI** es de resorte exclusivo para la AA portadora de dicha certificación, en las instalaciones donde opera.
- f) Cualquier intención de modificación temporal o definitiva a los procesos que ostentan la certificación aquí contemplada, debe ser comunicada de manera obligatoria por la AA y por escrito a la Secretaría Técnica de la REDCUDI. La AA se compromete a no realizar modificaciones en ninguna de las etapas del proceso que puedan llevar a la no cumplimentación de la **Norma REDCUDI**.
- g) Con la Certificación otorgada, la AA goza del derecho a utilizar la **Norma REDCUDI** en sus documentos o comunicaciones, de acuerdo a las especificaciones establecidas en el “Reglamento de Uso de la **Norma REDCUDI**”, que acompaña este contrato y deviene parte de este.

### Artículo 3. VIGENCIA DEL CONTRATO

- a) Este contrato tiene vigencia por el plazo establecido por el documento en que se hace constar la certificación recibida por la AA.
- b) La validez de este contrato se mantendrá mientras la AA no haya manifestado, en forma escrita, su decisión de renunciar a la certificación. Esta decisión deberá ser comunicada a la Secretaría Técnica de la REDCUDI, con una antelación no menor a tres meses, por escrito u otra forma que garantice la recepción, indicando las razones y la fecha de conclusión del contrato.
- c) La validez de este contrato podrá ser suspendida o el contrato rescindido por la Dirección Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la REDCUDI cuando la AA parte sea acreedora de alguna de las sanciones previstas por la **Norma REDCUDI**, sin que sus señalamientos sean subsanados.

### Artículo 4. PUBLICIDAD

- a) REDCUDI podrá divulgar el otorgamiento de la certificación del Uso de la **Norma REDCUDI**, tal y como se indica en el “Reglamento de Uso de la **Norma REDCUDI**”. Así mismo, en caso de renuncia o retiro de la Certificación, se podrá hacer la divulgación que considere necesaria.

### Artículo 5. QUEJAS, RECLAMOS O CONFLICTOS

- a) En caso de una queja, reclamo o conflicto que surgiera del presente contrato, que no pudiera ser resuelto por las partes, estas se resolverán mediante el procedimiento alternativo de conflictos regularmente utilizado por la Secretaría Técnica de la REDCUDI para estos efectos.

- b)** En caso de llegar el conflicto a vía judicial se resolverá conforme a las disposiciones legales vigentes en Costa Rica.

Secretaría de la REDCUDI Yariela Quirós Álvarez Directora Ejecutiva	Responsable por la Alternativa de Atención NOMBRE Calidad

***Firmado en San José, Costa Rica el xx de xxxxxx de xxxx***

# ANEXO 4.

## PROPUESTA DE PLAN DE EVALUACIÓN A LA NORMA REDCUDI

### 1. DATOS DE LA ALTERNATIVA DE ATENCION

Nombre de la Alternativa de Atención (AA):
Nombre del representante de la AA:
Dirección de la AA:

### 2. DATOS DEL EQUIPO EVALUADOR

Persona Evaluadora Coordinadora:
Persona Evaluadora 1:
Persona Evaluadora 2:
Persona Evaluadora 3:

### 3. OBJECCIÓN DE PERSONA EVALUADORA

En caso de objeción de alguna persona evaluadora, le solicitamos lo comuniquen inmediatamente. Si esta comunicación se efectúa en un período mayor a dos días de enviado el Plan, la solicitud de objeción será denegada. En caso de no recibir objeciones de las personas evaluadoras propuestas, la Comisión de Evaluación (CE) asumirá que fue aceptado por la AA.

## 4. AGENDA GENERAL DE EVALUACIÓN

### 4.1. Agenda Reunión Inicial

Lugar:
Fecha:
Hora:

La reunión inicial tiene como fin presentar las personas evaluadoras a la AA, explicando sus funciones y responsabilidades. Se tratarán, en la medida que aplique, los siguientes aspectos:

- a. Aclaración y ampliación sobre el Plan de Evaluación a realizar y sobre la secuencia de acciones a cumplir.
- b. Breve presentación por parte de la AA, opcional.
- c. Aclaración sobre la participación del equipo evaluador, en caso de que aplique.
- d. Confirmación de que todas las personas evaluadoras han firmado un acuerdo de confidencialidad e imparcialidad.
- e. Explicación del proceso de certificación de segunda parte.
- f. Lectura y confirmación del Plan de Evaluación.
- g. Revisión de tareas, áreas y horarios específicos. Modificación del Plan de Evaluación, en caso de ser necesario.
- h. Aclaración de que las personas evaluadoras realizan la evaluación manteniéndose en el alcance del Plan definido y se aclaran los canales de comunicación formales entre las personas evaluadoras y la AA.
- i. Explicación de que la persona coordinadora de la evaluación y su equipo tienen la responsabilidad total de la evaluación.

- j.** Consulta sobre la disponibilidad de los recursos necesarios, temas de logística, y los procedimientos de protección, emergencia y seguridad en el trabajo, según sean pertinentes.
- k.** Aclaración sobre el alcance de la participación de las personas evaluadoras en la entrevista, la revisión documental y la observación.
- l.** Indicación de las condiciones bajo las cuales la evaluación puede suspenderse.
- m.** Recordatorio sobre el seguimiento a los hallazgos de la evaluación anterior (cuando corresponda).
- n.** Indicación de que se mantienen informadas a las personas interesadas sobre el progreso de la evaluación.
- o.** Información y coordinación de las reuniones de las personas evaluadoras durante la evaluación.
- p.** Coordinación de reuniones con la AA evaluada para informar respecto al avance de la evaluación y a los hallazgos,
- q.** Solicitud de recorrido por las instalaciones para las personas evaluadoras que no conocen la AA.

#### 4.2. Agenda Reunión Final

Lugar:
Fecha:
Hora:

La reunión final tiene por objeto dar lectura al informe de evaluación donde se reflejan los resultados de esta, ampliar o aclarar las consultas o dudas a la persona operadora de la AA, y hacer entrega formal de una copia de este solicitando su firma de recibido, con sede y fecha.

## 5. OBJETO DE LA EVALUACIÓN

Evaluación del “Documento normativo para el aseguramiento de la calidad de los servicios de cuidado y desarrollo infantil de las Alternativas de Atención de REDCUDI (**Norma REDCUDI**). Requisitos”, con el fin de determinar:

- a. Conformidad con los requisitos.
- b. Evaluación de la capacidad de la AA para asegurarse que cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- c. Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial.

## 6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- a. Marco de Normalización. Documento normativo para el aseguramiento de la calidad de los servicios de cuidado y desarrollo infantil de las Alternativas de Atención de REDCUDI (**Norma REDCUDI**).
- b. Manual de Aplicación del **Modelo Norma REDCUDI**-Esquema de Certificación de segunda parte.

## 7. INFORMACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Al finalizar el proceso de evaluación de la AA, la persona evaluadora le presentará los resultados de la evaluación, con una explicación de los hallazgos correspondientes (puntos fuertes, oportunidades de mejora, no conformidades y observaciones). Como cierre le hará entrega de una copia del instrumento de evaluación y le informará que el original de este documento se remitirá a la Secretaría Técnica de la REDCUDI para el seguimiento en lo que proceda.

## Notas:

- a. Toda la documentación que se emplee durante la evaluación o se genere durante esta, tiene carácter confidencial, no pudiendo transcribirse a terceros o reproducirse sin permiso expreso de la AA.
- b. Las personas evaluadoras deben disponer de un espacio donde realice las reuniones internas en caso de evaluaciones presenciales.
- c. La evaluación se realizará en los días preestablecidos ajustándose al horario de la AA.
- d. Para segundas evaluaciones se comprobará la debida cumplimentación de las acciones contempladas en el Plan de Acciones Correctivas, derivado de los resultados de los informes entregados a la Secretaría Técnica de la REDCUDI al cierre de la evaluación anterior. En evaluaciones de renovación se revisan los informes de todo el ciclo de certificación.
- e. En caso de que la AA solicite “*in situ*” cambios a la presente propuesta de Plan de Evaluación, debe considerarse si se cuenta con el tiempo necesario para la aplicación de estos.

Firma por Secretaría Técnica de la REDCUDI:
Lugar:
Fecha:
Sello:



# ANEXO 5.

## INFORME DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Nº \_\_\_\_\_

Este informe consiste de dos partes. La primera parte con información general documenta los datos de la Alternativa de Atención (AA), el nivel de la evaluación que se realiza y los datos de la(s) persona(s) evaluadora(s) responsable(s). La segunda parte registra los hallazgos del ejercicio cumplido según quedan documentados en la versión original del instrumento de evaluación de segunda parte debidamente completado, del cual la AA guarda copia.

### PARTE I. INFORMACIÓN GENERAL

#### 1.1. Datos de la AA

NOMBRE DE LA AA:	
NÚMERO DE EXPEDIENTE DEL CONSEJO DE ATENCIÓN INTEGRAL (CAI):	
DIRECCIÓN:	
REPRESENTANTE DE LA AA	NOMBRE:
	CALIDAD:

#### 1.2. Equipo evaluador

Persona Evaluadora Coordinadora:
Persona Evaluadora 1:
Persona Evaluadora 2:
Persona Evaluadora 3:

### 1.3. Nivel de certificación

Nivel 1 <input type="radio"/>
Nivel 2 <input type="radio"/>
Nivel 3 <input type="radio"/>

### 1.4. Confirmación de la acción realizada

Se ha realizado la evaluación de <b>Certificación</b> <input type="radio"/> <b>Seguimiento</b> <input type="radio"/> a la AA:
Con base en la <b>Norma REDCUDI</b> , con los objetivos de:
<b>a)</b> Determinar la conformidad con los requisitos de la <b>Norma REDCUDI</b> .
<b>b)</b> Evaluar la capacidad de la AA para asegurar que cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
<b>c)</b> Valorar la eficacia de los procesos para asegurar que la AA cumple continuamente los requisitos establecidos para las cinco Dimensiones contempladas de la <b>Norma REDCUDI</b> y por nivel de calidad.
Se confirma que se han cumplido los objetivos de la evaluación:
Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>

### 1.5. Requisitos adicionales según corresponda

Detalle	Cumplimiento
<b>a)</b> Verificación uso correcto de la Certificación y/o <b>Sello de Calidad de la Norma REDCUDI</b>	
<b>b)</b> Reclamaciones de terceras partes	
<b>c)</b> Verificación del alcance del Plan de Acciones Correctivas (PAC)	

## 1.6. Información brindada a la AA en cuanto a la evaluación

<p><b>a)</b> Se informó a la AA que esta evaluación se ha realizado a través de un muestreo de los requisitos a evaluar, según lo dispone el <b>Modelo Norma REDCUDI</b>, por lo que pueden existir no conformidades no identificadas como resultado de este trabajo y que la AA puede identificar a través de la autoevaluación.</p> <p>Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>
<p><b>b)</b> Se aclaró a la AA que para efectos de esta evaluación, las no conformidades se refieren a incumplimientos de los requisitos de la <b>Norma REDCUDI</b>, según sean aplicables al tipo de AA que se visita.</p> <p>Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>
<p><b>c)</b> Se entregó formalmente a la AA una copia del instrumento de la evaluación efectuada, debidamente completado.</p> <p>Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>
<p><b>d)</b> Se recordó a la AA que para cualquier aspecto de la evaluación cumplida o de la certificación solicitada, puede dirigirse a la Secretaría Técnica de la REDCUDI al correo electrónico <a href="mailto:InfoRedCuido@imas.go.cr">InfoRedCuido@imas.go.cr</a>.</p> <p>Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>

## 1.7. Posición de la AA en cuanto a los resultados de la evaluación que reportan no conformidades

<p><b>a)</b> En la reunión de entrega de la copia del instrumento las no conformidades fueron aclaradas, entendidas y aceptadas.</p>
<p><b>b)</b> Estando de acuerdo con las no conformidades constatadas, la AA se compromete a coordinar con la Secretaría Técnica de la REDCUDI, en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha del cierre de esta evaluación, para la elaboración conjunta de un Plan de Acciones Correctivas (PAC).</p>
<p><b>c)</b> La AA expresó no acuerdo con los resultados registrados en el instrumento y su intención de presentar la disconformidad ante la Secretaría Técnica de la REDCUDI, lo que se le aclaró está en su derecho.</p>

**PARTE II.**  
**RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE SEGUNDA PARTE**  
**DEBIDAMENTE COMPLETADOS CON INSTRUMENTOS**  
**POR NIVEL (DOCUMENTO ADJUNTO)**

Dado en _____, el <u>día</u> del <u>mes</u> del <u>año</u>
Persona evaluadora:
Número de cédula:
Firma:

# ANEXO 6.A.

## CARTA DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS EN CONFORMIDAD CON LA EVALUACIÓN

San José, XXXX-XX-XX  
REDCUDI-XXX-XXXX

**Señora(or)**

**Calidad**

**Nombre de Alternativa de Atención**

Estimada(o) señora (or):

Reciba un cordial saludo de nuestra parte y el agradecimiento muy especial por el interés de instaurar dentro de su Alternativa de Atención (AA), prácticas y procedimientos enfocados en una mejora continua en los procesos, principio fundamental por el cual trabajamos desde REDCUDI.

Luego del proceso de evaluación de su AA (expediente XXXX-XXX), le comunicamos que en **fecha (DD de MMMM de AAAA)**, se ha tomado la decisión de **Otorgar/Mantener/Ampliar/Renovar**, la certificación de segunda parte en la **Norma REDCUDI** por ustedes adoptada, así como la autorización de uso del **Sello de Calidad Norma REDCUDI** correspondiente (cuando proceda), según lo previamente establecido en el Contrato de Otorgamiento de la Certificación.

Para la Secretaría Técnica de la REDCUDI es un privilegio que su representada haya confiado en nosotras para este proceso de Certificación y esperamos continuar construyendo una sólida relación basada en el mutuo beneficio y aportar así a una mejora en la calidad de vida de las niñas, los niños y sus familias para el cumplimiento de sus derechos y, por ende, para el mayor desarrollo del país.

Con la entrega de esta carta le recordamos su responsabilidad de hacer un adecuado Uso de la **Norma REDCUDI** concedida (y del **Sello de Calidad Norma REDCUDI** si procede) en sus diferentes formas de utilizarla, en cumplimiento apegado a lo establecido en el documento **Reglamento de Uso de la Norma REDCUDI** (Anexo 7).

De igual manera aprovechamos para recordarles que la Secretaría Técnica de la REDCUDI gestiona todos sus servicios conforme a las buenas prácticas internacionales de evaluación de la conformidad, por lo que tomando en cuenta su proceso de obtención de la certificación **Norma REDCUDI**, su representada deberá someterse a procesos (etapas) de mantenimiento (seguimientos) y renovación como le indicamos en la siguiente tabla:

<b>Etapas</b>	<b>Fecha</b>
Seguimiento I	12 meses de certificación
Seguimiento II	24 meses de certificación
Renovación	36 meses de certificación

Así mismo, nos ponemos a su disposición y quedamos atentos para atender cualquier duda o comentario que pueda surgir.

Atentamente,

**<Nombre y Apellidos>**  
*Directora (or) Ejecutiva (o)*  
*Secretaría Técnica de la REDCUDI*

# ANEXO 6.B.

## CARTA DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS EN NO CONFORMIDAD CON LA EVALUACIÓN

San José, XXXX-XX-XX  
REDCUDI-XXX-XXXX

**Señora(or)**  
**Calidad**  
**Nombre de Alternativa de Atención**

Estimada(o) señora (or):

Reciba un cordial saludo de nuestra parte. Por la presente nos vemos en la necesidad de comunicarle que, luego de conocer los resultados del proceso de evaluación de su AA (expediente XXXX-XXX), en **fecha (DD de MMMM de AAAA)**, se ha tomado la decisión de **Suspender/Retirar**, la certificación de segunda parte en la **Norma REDCUDI** por ustedes adoptada, así como la autorización de uso del **Sello de Calidad Norma REDCUDI** correspondiente (cuando proceda), según lo previamente establecido en el Contrato de Otorgamiento de la Certificación.

Para la Secretaría Técnica de la REDCUDI continúa siendo de interés que su representada retome el proceso de Certificación de la **Norma REDCUDI** tan pronto estén dadas las condiciones requeridas para esos efectos, para lo cual quedamos a su disposición para acordar un nuevo Plan de Acciones Correctivas (PAC) que oriente su gestión hacia la mejora en la calidad de los servicios que presta, siempre animados por la procura del mejor cumplimiento de los derechos de las niñas, los niños y familias que atienden y, por ende, del mayor desarrollo del país.

Atentamente,

**<Nombre y Apellidos>**  
*Directora (or) Ejecutiva (o)*  
*Secretaría Técnica de la REDCUDI*

# ANEXO 7.

## REGLAMENTO DE USO NORMA REDCUDI

### 1. OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo establecer los lineamientos de uso de la **Norma REDCUDI**.

Se deberá emplear la **Norma REDCUDI**, bajo los requisitos señalados en este documento.

La Secretaría Técnica de la REDCUDI en su calidad de propietaria intelectual de la **Norma REDCUDI** otorgará la autorización de su uso, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, y en la Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual N° 8039 (12 de octubre del 2000); así como de la Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos N° 7978 (6 de enero del 2000), en caso de que se decida proceder con el registro formal de “el distintivo” correspondiente.

### 2. CONTENIDO

- 2.1. Las Alternativas de Atención (AA) que logren una Certificación de uso de la **Norma REDCUDI**, podrán emplear el distintivo creado por la Secretaría Técnica de la REDCUDI para este fin, según se corresponda con cada uno de los tres niveles de calidad que conforman dicha norma.
- 2.2. El documento de Certificación debe ir acompañada de la siguiente información como mínimo:
  - a. El número de certificado.
  - b. El nombre de la **Norma REDCUDI**.



**2.3.** La Secretaría Técnica de la REDCUDI entregará a cada AA certificada un modelo de distintivo, con indicación de los patrones de colores que se deben emplear en documentos o comunicaciones para no alejarse de los colores originales, así como del tamaño particular en el que deben emplear el distintivo y su lugar de ubicación.

En el caso que el distintivo deba ser utilizado en blanco y negro, la Secretaría Técnica de la REDCUDI dará la muestra respectiva y/o las instrucciones de uso de cada caso.

**2.4.** Esta Norma y su distintivo son propiedad intelectual exclusiva de la Secretaría Técnica de la REDCUDI, por lo tanto, el uso temporal otorgado no concede autorización alguna a las AA, más que el de emplear el distintivo por el plazo que señala la certificación y la documentación que la acompaña, todo de acuerdo con este Reglamento.

**2.5.** El distintivo deberá emplearse por el mismo plazo en que la certificación haya sido otorgada, y no podrá extenderse un solo día más. Para el cálculo se considerarán días naturales y no los hábiles.

**2.6.** Los procesos en trámite de certificación, no autorizan el uso de “el distintivo”, hasta que la certificación haya sido aprobada y el uso de este distintivo haya sido autorizado.

**2.7.** Las AA que renueven la certificación podrán utilizar “el distintivo” por un período igual al que señale la nueva documentación o la renovación de la certificación. Una vez vencido el plazo, **sin que medie renovación**, no podrán seguir utilizando la certificación ni su distintivo.

**2.8.** Las AA sujetas a este Reglamento, deberán emplear el distintivo de calidad de la **Norma REDCUDI**, únicamente para los procesos establecidos en el alcance de la certificación y cubiertos por el **Contrato para otorgar la certificación de segunda parte para el uso de la Norma REDCUDI**. Las AA no debe emplear el distintivo de calidad **Norma REDCUDI**, en referencia a procesos que NO hayan sido aprobados en el alcance de la certificación.

- 2.9.** Las AA que empleen el distintivo de Calidad de la **Norma REDCUDI** para otro proceso o servicio que no esté en el alcance de la certificación, podrán ser reportadas por incumplimiento de las leyes citadas en el primer apartado, párrafo tercero, de este Reglamento, según corresponda.

Igual regla aplicará a las AA que, habiendo vencido el plazo de la CERTIFICACIÓN, continúen utilizando el distintivo de Calidad **Norma REDCUDI**, sin haber solicitado la renovación y estar este proceso en trámite. Cuando además la práctica constituya publicidad engañosa o competencia desleal, la Secretaría Técnica de la REDCUDI podrá proceder con la respectiva denuncia.

- 2.10.** Si las AA requieren modificar el alcance de la certificación, pueden realizar la solicitud a la Secretaría Técnica de la REDCUDI, quien decidirá el procedimiento apropiado de evaluación y si es procedente o no. En este caso, hasta tanto la modificación no haya sido denegada, el distintivo podrá emplearse.
- 2.11.** Cuando la Secretaría Técnica de la REDCUDI realice las evaluaciones para determinar si una AA se ajusta a la certificación, también deberá verificar el buen uso de “el distintivo de Calidad **Norma REDCUDI**”.
- 2.12.** Las evaluaciones de seguimiento o para renovación las llevará a cabo la Secretaría Técnica de la REDCUDI, al menos una vez dentro del plazo concedido para uso de “el distintivo”, en cuyo caso avisará con al menos una semana de anticipación a la presentación de las personas evaluadoras responsables. En este caso la AA mostrará toda la documentación que demuestre la conformidad de los requisitos propios de la **Norma REDCUDI**. Si la AA no la proporciona o no la aporta, se procederá a aplicar el debido proceso de las medidas sancionatorias según se establece en el artículo tercero, inciso c) del Contrato para otorgar la certificación de segunda parte para el uso de la **Norma REDCUDI**, tras lo cual podría llegar a cancelarse el derecho de uso de “el distintivo de Calidad **Norma REDCUDI**” y el afectado no podrá seguir utilizándola.

- 2.13.** La autorización de la certificación **Norma REDCUDI** y su distintivo no pueden ser cedidos bajo ningún título, ni se permiten sub-otorgamientos ni permisos de uso de ningún tipo.
- 2.14.** La renuncia a la certificación implica la renuncia al uso de su distintivo y para efectos de la Secretaría Técnica de la REDCUDI se constituye en un acto de terminación de la autorización de ambos usos.
- 2.15.** En el caso que una AA cambie de nombre, o se fusione con otras, o se presenten circunstancias que modifiquen su razón social, estos hechos deberán ser comunicados formalmente a la Secretaría Técnica de la REDCUDI, a fin de aplicar procesos de evaluación extraordinarios para la modificación de alcances de la certificación y de valoración de la modificación o mantenimiento de la autorización de uso.
- 2.16.** Toda AA certificada en virtud de este Reglamento es responsable del uso indebido de “el distintivo de Calidad **Norma REDCUDI**”, incluso por parte de terceros si estaba en sus manos evitarlo.
- 2.17.** La anulación o suspensión de una certificación, significa la suspensión inmediata del uso de “el distintivo de Calidad **Norma REDCUDI**”.
- 2.18.** Las AA no podrán utilizar la certificación o “el distintivo de calidad **Norma REDCUDI**” de manera que puedan perjudicar la reputación de REDCUDI, ni hacer ninguna declaración referente a esta certificación que la Secretaría Técnica de la REDCUDI pudiera razonablemente considerar como abusiva.

### 3. USO DE “EL DISTINTIVO” EN LA PUBLICIDAD

- 3.1. En el caso que las AA deseen utilizar el distintivo en publicidad exclusivamente para sus fines como servicios de cuidados y desarrollo infantil, y deberán ajustarse a los colores e indicaciones que les señale la Secretaría Técnica de la REDCUDI.
- 3.2. La AA certificada debe enviar a la Secretaría Técnica de la REDCUDI con anterioridad a su publicación o difusión, toda pieza de publicidad en la que desee emplear “el distintivo”, así como literatura publicitaria o técnica en la que se mencione la certificación, para su correspondiente aprobación. El uso de “el distintivo” con otros objetos o medios publicitarios deberá ser aprobado por la Secretaría Técnica de la REDCUDI, por ejemplo, uso en facturas, comunicaciones o sitios web, etc.
- 3.3. Con el fin de evitar confusión en las personas usuarias de sus servicios, las AA diferenciarán en forma clara en su publicidad los procesos o servicios certificados por la **Norma REDCUDI**, que refieren a la calidad de los servicios de cuidados y desarrollo infantil de aquellos que no lo sean. No podrá efectuarse, ningún tipo de publicidad que pueda inducir a engaño o confusión a terceras partes interesadas.

# ANEXO 8. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

## 8.A. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN NIVEL 1

### Guía de Autoevaluación Modelo Norma REDCUDI

Código del expediente de la alternativa:

Nombre de la alternativa:

Nota para los Hogares Comunitarios y Casas de la Alegría: Debido a la escala pequeña de operación que presentan los Hogares Comunitarios y Casas de la Alegría, existen ítems que no le aplican, pues se refieren sobre todo a la administración del personal de apoyo. Para diferenciarlos, a esos ítems se les ha puesto fondo gris al texto del ítem. Por ejemplo:

2) ¿El Plan Anual se desarrolla con la participación de todo el personal?	Sí	No	NA
---	----	----	----

Siendo así, la persona encargada de un hogar comunitario debe marcar todos esos ítems en la celda que dice NA, es decir, No Aplica.

### I. SALUD Y NUTRICIÓN

#### 1. Tamizaje

##### a- Peso

1) ¿Se realiza a todas las niñas y todos los niños el tamizaje de peso?	Sí	No
2) ¿Cuentan con una balanza?	Sí	No
3) ¿Se aplica y prepara el tamizaje según lo establecido para peso?	Sí	No
4) ¿Existe en el expediente de cada niña y niño la activación de la ruta de remisión para peso?	Sí	No

## I. SALUD Y NUTRICIÓN

### b- Talla

1)	¿Cuentan con el equipo necesarios para niñas y niños que todavía no se mantienen de pie?	Sí	No	
2)	En caso de no contar con ese equipo, ¿se realiza el tamizaje a todas las niñas y todos los niños de dos años o más?	Sí	No	NA
3)	En caso de sí contar con ese equipo, ¿se realiza el tamizaje a todas las niñas y todos los niños que asisten a la alternativa?	Sí	No	NA
4)	¿El tallímetro cumple con las especificaciones de la REDCUDI?	Sí	No	
5)	¿Se cuenta con el material requerido para el tamizaje?	Sí	No	
6)	¿Se aplica y prepara el tamizaje según lo establecido para talla?	Sí	No	
7)	¿Existe en el expediente la activación de la ruta de remisión para talla?	Sí	No	

### c- Agudeza visual

1)	¿Se realiza a todas las niñas y todos los niños mayores de 3 años el tamizaje de agudeza visual?	Sí	No	
2)	¿Utilizan la Cartilla de Snellen?	Sí	No	
3)	¿Se aplica y prepara el tamizaje según lo establecido para agudeza visual?	Sí	No	
4)	¿Existe en el expediente la activación de la ruta de remisión para agudeza visual?	Sí	No	

### d- Agudeza auditiva

1)	¿Se realiza a todas las niñas y todos los niños mayores de 3 años el tamizaje de agudeza auditiva?	Sí	No	
2)	¿Utilizan la Cartilla de Dibujos?	Sí	No	
3)	¿Se aplica y prepara el tamizaje según lo establecido para agudeza auditiva?	Sí	No	
4)	¿Existe en el expediente la activación de la ruta de remisión para agudeza auditiva?	Sí	No	

## I. SALUD Y NUTRICIÓN

### e- Salud bucodental

1)	¿Se realiza a todas las niñas y todos los niños el tamizaje de salud bucodental?	Sí	No
2)	¿Se utiliza la guía recomendada?	Sí	No
3)	¿Se cuenta con el material necesario?	Sí	No
4)	¿Se aplica y prepara el tamizaje según lo establecido para salud bucodental?	Sí	No
5)	¿Existe en el expediente la activación de la ruta de remisión para salud bucodental?	Sí	No

### f- Desarrollo integral

1)	¿Se realiza a todas las niñas y todos los niños el tamizaje de desarrollo?	Sí	No
2)	¿Se utiliza un instrumento recomendado por la REDCUDI?	Sí	No
3)	¿Se cuenta con el material necesario?	Sí	No
4)	¿Se aplica y prepara el tamizaje según lo establecido para desarrollo?	Sí	No
5)	¿Existe en el expediente la activación de la ruta de remisión para desarrollo?	Sí	No
6)	¿Se mantiene un registro con la información de todos los tamizajes?	Sí	No
7)	¿Se anota en cada expediente de la niña o el niño toda la información relativa a cada tamizaje?	Sí	No
8)	¿Se anota en cada expediente las recomendaciones y seguimiento de cada tamizaje en caso de alteración?	Sí	No

## I. SALUD Y NUTRICIÓN

### 2. Lactancia Materna

Si su alternativa no atiende en este momento a niñas o niños con menos de un año que se encuentren con lactancia materna exclusiva o en combinación.

**PASE A LA SIGUIENTE SECCION.**

1)	¿Se anotan en expediente de cada niña y niño acciones para su derecho a la lactancia?	Sí	No	NA
2)	¿Existen las condiciones para recibir leche de la madre?	Sí	No	NA
3)	¿Existen las condiciones para el almacenamiento de la leche materna?	Sí	No	NA
4)	¿Se da la administración de la leche materna en condiciones de higiene y dosis?	Sí	No	NA
5)	¿Se promueven el apego y la confianza en la administración de leche materna?	Sí	No	NA
6)	¿Existe un espacio adecuado para que madres y padres brinden la leche materna?	Sí	No	NA
7)	¿Se activa ruta de remisión para familias que requieren asistencia para leche materna?	Sí	No	NA

### 3. Programa nutricional y de alimentación balanceada

1)	¿El Ciclo del Menú está elaborado por un profesional en nutrición?	Sí	No	
2)	¿Se contrata servicio de comida servida?	Sí	No	
3)	Si sí se contrata, ¿la empresa contratada cuenta con el permiso del Área Rectora de Salud?	Sí	No	NA
4)	¿Se envía el menú mensual a las familias?	Sí	No	



## II. PEDAGOGÍA

### 1. Acceso a educación formal inclusiva

1) ¿Existe un registro que verifique que todas las niñas y los niños mayores de 4 años están recibiendo lecciones y los respectivos apoyos?	Sí	No
---	----	----

### 2. Ambientes de aprendizaje

1) ¿Se promueve la autonomía y el bienestar integral de niñas y niños?	Sí	No
--	----	----

2) ¿Se promueven espacios inclusivos y accesibles?	Sí	No
--	----	----

3) ¿Niñas y niños se desenvuelven en espacios seguros con dinámica natural y cotidiana?	Sí	No
---	----	----

4) ¿Existe un ambiente educativo con un fin, un orden y un para qué?	Sí	No
--	----	----

5) ¿Se diseña la organización del tiempo para menores de 4 años con satisfacción de sus preferencias y sus necesidades?	Sí	No
---	----	----

6) ¿Existen servicios de apoyo para la construcción de aprendizajes según edad, preferencias y requerimientos?	Sí	No
--	----	----

7) ¿Se utilizan materiales naturales del entorno?	Sí	No
---	----	----

8) ¿Se utilizan materiales y elementos del ambiente cercano y personal?	Sí	No
---	----	----

9) ¿Se utilizan materiales que facilitan el juego simbólico, la imitación, la creatividad y la fantasía?	Sí	No
--	----	----

10) ¿Se utilizan materiales que promueven la motricidad y las habilidades cognitivas y sociales?	Sí	No
--	----	----

### 3. Planificación, mediación y evaluación

1) ¿La planificación pedagógica utiliza como base para su diseño el Programa de Estudio de Educación Preescolar? ¿Una planificación diferenciada para las niñas y los niños escolares?	Sí	No
--	----	----

2) ¿Y el Ciclo Materno Infantil?	Sí	No
----------------------------------	----	----

3) ¿Se tomó en cuenta el Ciclo de Transición?	Sí	No
---	----	----

4) ¿Y la Guía Pedagógica desde el nacimiento hasta los 4 años?	Sí	No
--	----	----

5) ¿Y la Guía docente del Programa de Estudio de Educación Preescolar?	Sí	No
--	----	----

## II. PEDAGOGÍA

6)	¿Se realizó una consulta a niñas, niños y familias para la planificación pedagógica?	Sí	No
7)	¿Se tomó en cuenta la organización del tiempo, espacio, materiales, interacciones y protagonismo de las niñas y los niños?	Sí	No
8)	¿Se estableció una planificación diferenciada para las niñas y los niños escolares?	Sí	No
<b>4. Involucramiento de la familia y la comunidad</b>			
1)	¿Se realizan acciones y estrategias educativas en colaboración con las familias y la comunidad?	Sí	No

## III. INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

<b>1. Habilitación</b>			
1)	¿Se revisa y se mantiene actualizada la documentación sobre infraestructura y seguridad?	Sí	No
<b>2. Cumplimiento de los reglamentos nacionales</b>			
1)	¿Las instalaciones cumplen con todos los requisitos de los reglamentos nacionales?	Sí	No
<b>3. Seguridad</b>			
1)	¿Existe una programación anual de preparación para emergencias, incluidos simulacros?	Sí	No
2)	¿El personal conoce y aplica el Plan de Emergencia y Evacuación?	Sí	No
3)	¿Se planea, implementa y actualiza periódicamente el plan de saneamiento básico?	Sí	No

## IV. TALENTO HUMANO

<b>1. Capacitación del personal</b>				
1)	¿Existe un plan de capacitación del personal apoyado por REDCUDI y/o terceras partes?	Sí	No	NA
2)	¿Existe un plan de desarrollo profesional continuo para el personal?	Sí	No	NA

#### IV. TALENTO HUMANO

##### 2. Proporción del personal

1)	¿El personal cumple con el perfil académico mínimo?	Sí	No	
2)	¿El proceso de reclutamiento y contratación contempla habilidades según los estándares de REDCUDI?	Sí	No	NA
3)	¿Cuentan con políticas y prácticas del manejo del comportamiento organizacional?	Sí	No	NA
4)	¿Se administra la cantidad de profesionales y asistentes por cantidad de niñas y niños en cada grupo de la alternativa según edad?	Sí	No	

#### V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

##### 1. Documentación, registro, gestión y administración

1)	¿Cuentan con un Plan Anual diseñado para los estándares de REDCUDI?	Sí	No	
2)	¿El Plan Anual se desarrolla con la participación de todo el personal?	Sí	No	NA
3)	¿Se consulta anualmente a las niñas, los niños y familias para incorporar en la planificación y presupuestación sus intereses, preferencias y necesidades?	Sí	No	
4)	¿Existe un proyecto educativo implementado según el Plan Anual y con enfoque curricular?	Sí	No	
5)	¿Existe un monitoreo periódico del cumplimiento del Plan Anual y un Informe de evaluación de este?	Sí	No	
6)	¿Se encuentra el Plan Anual alineado con el Modelo de Certificación y de Reconocimiento de la Calidad de los Servicios de Cuidados y Desarrollo Infantil, propio de REDCUDI?	Sí	No	

##### 2. Planificación pedagógica y jornada diaria

1)	¿La planificación pedagógica toma como base la Guía Pedagógica para niñas y niños?	Sí	No	
2)	¿La planificación pedagógica está diseñada con enfoque de Derechos de la Niñez?	Sí	No	
3)	¿La planificación pedagógica contiene guías de planificación de actividades diarias que detallan la jornada implementada, minuta y ritmo de trabajo?	Sí	No	

## V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

### 3. Expediente administrativo

El Expediente Administrativo tiene...

1)	¿Registro de asistencia diaria de las niñas y los niños?	Sí	No	
2)	¿Un manual de normas de convivencia?	Sí	No	
3)	¿Un protocolo de manejo de situaciones violatorias de derechos?	Sí	No	
4)	¿Se verifica el cumplimiento del Expediente Administrativo por parte del personal de atención?	Sí	No	NA

### 4. Expediente del personal

1)	¿El Expediente del personal se diseñó según los criterios mínimos de gestión del expediente del personal, según los Estándares Esenciales de la REDCUDI?	Sí	No	NA
2)	¿Los expedientes del personal se actualizan y revisan al menos una vez al año?	Sí	No	NA
3)	¿Se registra la información de los expedientes de niñas y niños y del personal en el Sistema de Información de la REDCUDI?	Sí	No	NA
4)	¿Se dispone de un plan anual de comunicación con el personal para incentivar el registro oportuno de la información de los expedientes de las niñas y los niños y del personal en el Sistema de Información de la REDCUDI?	Sí	No	NA

### 5. Expedientes de la niña o el niño

1)	¿Se anota en el expediente la administración de medicación y las condiciones de su suministro?	Sí	No	NA
2)	Cuando se requiere, ¿se anota el protocolo para la protección contra violencia, el castigo físico, el trato humillante y/o negligencia en crianza y cuidado, el abuso y la explotación sexual y discriminación?	Sí	No	NA
3)	¿Se entrega, al menos una vez al año, un informe de avance a las familias sobre el crecimiento y desarrollo de cada niña y cada niño y se les informa sobre posibles riesgos?	Sí	No	

### 6. Mecanismos de monitoreo y evaluación de la calidad

## V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

1)	¿Se realiza periódicamente la evaluación del Plan General de Atención?	Sí	No
2)	¿El Plan Anual o General de Atención se encuentra alineado con los Estándares Esenciales de Calidad de la REDCUDI?	Sí	No
3)	¿Los resultados de la Evaluación del Plan son compartidos con el personal?	Sí	No
4)	¿La evaluación del Plan General se realiza de forma participativa con las familias, las niñas y los niños y otros públicos de interés?	Sí	No
5)	¿Se cuenta con una metodología que garantice la participación efectiva de las niñas y los niños en este proceso?	Sí	No
6)	¿Los resultados de la evaluación son compartidos con las familias, las niñas y los niños?	Sí	No
7)	¿Existe un mecanismo de evaluación de la calidez de las interacciones entre el personal y las niñas y los niños?	Sí	No
8)	¿Se ha establecido una línea base para comparar estos progresos?	Sí	No
9)	¿Existe un mecanismo permanente de mejora continua para garantizar la calidad de los servicios brindados?	Sí	No
10)	¿Los resultados de la Evaluación del Plan se utilizan como insumos para el desarrollo de un plan de acción de mejora continua?	Sí	No
11)	¿Se implementan propuestas de mejora y acciones correctivas por no conformidad con los servicios?	Sí	No
12)	¿El Plan Anual o General de Atención de la alternativa busca superar su nivel de cumplimiento de manera progresiva año con año?	Sí	No

## VI. DOCUMENTOS REQUERIDOS

La alternativa cuenta con los siguientes documentos actualizados:

1)	Registro de tamizaje	Sí	No	
2)	Expediente de la niña o el niño	Sí	No	
3)	Registro de información sobre lactancia materna	Sí	No	NA
4)	Ciclo del Menú	Sí	No	
5)	Registro de acceso a la educación formal	Sí	No	
6)	Jornada de rutina diaria	Sí	No	
7)	Evaluación del desempeño	Sí	No	
8)	Evaluación de la calidad del proceso pedagógico	Sí	No	
9)	Programa anual de capacitación	Sí	No	
10)	Listado de proporción de personal por cantidad de niñas y niños	Sí	No	
11)	Pan General Anual	Sí	No	
12)	Expediente administrativo	Sí	No	
13)	Plan de emergencia	Sí	No	
14)	Expediente del personal	Sí	No	
15)	Evaluación de la calidad	Sí	No	

## Guía de Autoevaluación Modelo Norma REDCUDI

### Consentimiento informado

Estimada persona encargada de la alternativa de atención:

La Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil ha implementado un Modelo de Certificación y de Reconocimiento de la Calidad de los Servicios de Cuidados y Desarrollo Infantil, que pretende verificar y dar fe del grado de cumplimiento de los estándares establecidos por la Secretaría Técnica, para garantizar un funcionamiento óptimo de cada alternativa de cuidado en un ambiente y un proceso pedagógico fundamentados en el respeto y la promoción de los derechos de todas las niñas y todos los niños, bajo los enfoques de desarrollo infantil, género, disciplina positiva y corresponsabilidad social.

El presente instrumento es un primer paso en este proceso de certificación. Es un cuestionario de autoevaluación en donde usted podrá verificar en forma específica el cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos por la REDCUDI. Una vez que usted haya podido comprobar el cumplimiento de al menos el 80% de los ítems evaluados en este documento, podrá solicitar la visita de una persona evaluadora que procederá a realizar una verificación mediante un análisis de documentos y la observación directa *in situ*.

Mientras usted va completando el presente cuestionario, es posible que identifique ítems que faltan en su alternativa o que requieren de un proceso de mejora. Es por esto por lo que se considera que esta autoevaluación es en sí misma un proceso de retroalimentación, pues usted tiene la oportunidad de corregir o mejorar cada uno de los ítems hasta lograr su cumplimiento.

Usted está en total libertad de aceptar o rechazar el completar el cuestionario. Su decisión es autónoma, independiente y voluntaria. Del mismo modo, tiene el derecho a decidir si contesta o no cada una de las preguntas que se le hagan y podrá interrumpir la entrevista en cualquier momento. Pero le instamos a contestar con la mayor sinceridad posible, pues el proceso de certificación

solo podrá llevarse a su término si se cuenta con este instrumento debidamente completado. Del mismo modo, la única forma de garantizar un mejoramiento continuo de su alternativa es, precisamente, mediante el cumplimiento a cabalidad de todos los requisitos establecidos.

Todas las preguntas que se presentan a continuación pueden responderse con un Sí o con un No. En el primer caso, su alternativa cumple con el requisito correspondiente, de lo contrario, si su respuesta es negativa, esto implica la necesidad de proceder a solventar este faltante mediante esfuerzos de mejoramiento continuo. En todo caso, este instrumento se ha hecho acompañar por un Manual de Aplicación del Modelo que le ayudará a manejarlo adecuadamente.

Firma de la persona encargada de la alternativa: \_\_\_\_\_



## Guía de Análisis Documental Nivel 1

Código del expediente de la alternativa:

Nombre de la alternativa:

**Nota sobre los hogares comunitarios:** Debe recordarse que existen ítems que no se aplican a los Hogares Comunitarios o a las Casas de la Alegría. Para diferenciarlos, se ha marcado el texto correspondiente con fondo gris, por ejemplo:

2) El tamizaje de talla y su gráfica

Sí

No

NA

En todos esos casos, si la alternativa de atención es un Hogar Comunitario o Casa de la Alegría, debe marcarse el ítem correspondiente siempre en la celda marcada con NA, es decir, *No Aplica*.

### I. EXPEDIENTE DE LA NIÑA O EL NIÑO: RESULTADOS DEL TAMIZAJE

Registro en el expediente de cada niño y niña de...

1) El tamizaje de peso con su gráfica	Sí	No
2) El tamizaje de talla y su gráfica	Sí	No
3) El tamizaje de agudeza visual	Sí	No
4) El tamizaje de agudeza auditiva	Sí	No
5) El tamizaje de salud bucodental	Sí	No
6) El tamizaje de desarrollo integral	Sí	No

## II. EXPEDIENTE DE CADA NIÑA O NIÑO: CONTENIDOS Y FORMATO

El Expediente de cada niña y cada niños está...

1)	Debidamente rotulado a nivel externo con el nombre completo	Sí	No
2)	Ordenado cronológicamente de forma ascendente y foliado	Sí	No
3)	Ajustado a no más de 200 folios. Cuando ya está llena la carpeta, se organiza en un segundo tomo y así los tomos que sean necesarios.	Sí	No
4)	Está sujeto al dispositivo que contiene todos los folios	Sí	No
5)	Ubicado en un lugar seguro y seco	Sí	No
6)	¿El expediente de cada niña y niño es custodiado por la persona responsable y accesados únicamente por las personas autorizadas?	Sí	No
7)	¿La información contenida en los expedientes se maneja de forma confidencial garantizando el respeto a la privacidad y confidencialidad?	Sí	No

El Expediente de cada niña y cada niños contiene...

8)	Identificación e inscripción	Sí	No
9)	Valoración inicial del desarrollo y crecimiento	Sí	No
10)	Ficha de Identificación e inscripción de las niñas y los niños con su respectiva fotografía	Sí	No
11)	Valoración inicial del desarrollo con entrevista a la familia completa y firmada por la persona encargada y persona representante de la alternativa	Sí	No
12)	Aplicación de tamizajes básicos del desarrollo	Sí	No
13)	Registro del proceso de acompañamiento con constancia de nacimiento o su verificación en la ficha de identificación	Sí	No
14)	Copia de documentos de identidad de personas progenitoras o encargadas	Sí	No
15)	Copia de cédula o documentos de identidad de las personas autorizadas para recoger a la niña o al niño	Sí	No

## II. EXPEDIENTE DE CADA NIÑA O NIÑO: CONTENIDOS Y FORMATO

16)	Copia del registro de vacunas o su verificación en documento probatorio	Sí	No	
17)	Proceso Cotidiano de Atención y acompañamiento	Sí	No	
18)	Informes o reportes de funcionarios o profesionales internos y externos	Sí	No	
19)	Actas o informes de reuniones con padres de familia o encargados	Sí	No	
20)	Reportes de evaluación del proceso de aprendizaje	Sí	No	
21)	Registros de asistencia de las niñas y los niños, trimestrales o semestrales	Sí	No	
22)	Documentos que técnicamente respalden la subvención otorgada y su recibo efectivo	Sí	No	NA

## III. REGISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LACTANCIA MATERNA

Si su alternativa no atiende en este momento a niñas o niños con menos de un año que se encuentren con lactancia materna exclusiva o en combinación

**PASE A LA SIGUIENTE SECCION.**

Registro con el porcentaje o número de...

1)	Niñas y niños menores de 6 meses	Sí	No	NA
2)	Niñas y niños menores de 6 meses con lactancia materna exclusiva	Sí	No	NA
3)	Niñas y niños menores de 6 meses con lactancia materna en combinación con fórmula	Sí	No	NA
4)	Niñas y niños menores de 6 meses que se alimentan solo con fórmula	Sí	No	NA
5)	Niñas y niños de 6 meses a 1 año	Sí	No	NA
6)	Niñas y niños de 6 meses a 1 año que mantienen la leche materna combinada con alimentación complementaria	Sí	No	NA
7)	¿Se conoce y aplica un esquema de alimentación complementaria para menores de un año?	Sí	No	NA

#### IV. CICLO DEL MENÚ

El Ciclo del Menú contiene...			
1)	Aporte calórico diario total, según grupo etario, y por tiempos de comida	Sí	No
2)	Distribución de macronutrientes requeridos	Sí	No
3)	Intercambios por cada grupo de alimentos durante el día	Sí	No
4)	Tiempos de Comida con el nombre de cada una de las preparaciones incluidas en cada momento del día	Sí	No
5)	Estructura del plato donde se establecen los grupos de alimentos a brindar en cada uno de los tiempos de comida	Sí	No
6)	El recetario con nombre de la preparación, nombre y cantidad de ingredientes, preparación y tamaño de porción, según su grupo etario	Sí	No
7)	Un mecanismo de vigilancia de su cumplimiento	Sí	No
8)	El permiso sanitario otorgado por el Área Rectora de Salud del Ministerio de Salud	Sí	No

#### V. REGISTRO ACCESO A EDUCACIÓN FORMAL

1)	Registro de que todas las niñas y los niños mayores de 4 años están recibiendo lecciones	Sí	No
2)	Registro de que todas las niñas y los niños mayores de 4 años están recibiendo los apoyos requeridos	Sí	No

#### VI. DOCUMENTO DE JORNADA DE RUTINA DIARIA

1)	¿Existe una rutina diaria que organiza y define diferentes experiencias de aprendizaje?	Sí	No	
2)	¿La distribución del tiempo responde a las características, ritmos individuales, preferencias y necesidades de las niñas y los niños?	Sí	No	NA
3)	¿Se registran las actividades pedagógicas donde las niñas y los niños sean protagonistas de su aprendizaje a través del juego, la construcción y la comunicación?	Sí	No	NA
4)	Listado de los materiales y recursos utilizados por las niñas y los niños que cumplan con ser higiénicos, pertinentes, estéticos y multifuncionales	Sí	No	NA

## VII. DOCUMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El documento de Evaluación del Desempeño del personal...				
1)	Evalúa la promoción de la autonomía progresiva	Sí	No	NA
2)	Evalúa el respeto al interés y la individualidad de cada niño y niña	Sí	No	NA
3)	Evalúa atención a principios de intencionalidad educativa, potenciación, actividad, significado, problematización y trascendencia	Sí	No	NA
4)	Contiene el Informe de Evaluación de Calidad del Proceso Pedagógico emitido anualmente y con un plan de mejora continua	Sí	No	NA
5)	Registra de los resultados de evaluación anual al docente	Sí	No	NA

## VIII. EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PEDAGÓGICO

1)	Evidencia escrita o gráfica de acciones y estrategias educativas realizadas en colaboración con las familias y la comunidad	Sí	No	
2)	¿Se comparten los resultados del informe de evaluación pedagógica y de calidad?	Sí	No	
3)	Evidencia de trabajo con familias y comunidad para toma de decisiones, logro de objetivos comunes e intercambio de conocimientos prácticos y valores	Sí	No	
4)	Evaluación de satisfacción del servicio consultando a las familias y la comunidad	Sí	No	
La planificación Pedagógica contiene...				
5)	Objetivos	Sí	No	
6)	Actividades	Sí	No	
7)	Metas	Sí	No	
8)	Plazos	Sí	No	

### IX. PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN

1)	Programa Anual de Capacitación del personal	Sí	No	NA
2)	Listado de personas participantes y un registro independiente para el personal que prepara alimentación	Sí	No	NA
3)	Existe evidencia de alianzas estratégicas con entidades públicas y/o privadas para la ejecución del Programa Anual	Sí	No	NA
4)	¿Evaluación del Desempeño documenta participación en el Programa Anual y los avances en Plan de Desarrollo Profesional?	Sí	No	NA

### X. LISTADO DE PROPORCIÓN DE PERSONAL POR CANTIDAD DE NIÑAS Y NIÑOS

1)	Cantidad de profesionales y asistentes por cantidad de niñas y niños en cada grupo de la alternativa según edad	Sí	No
2)	Listado de niñas y niños por grupo atendido	Sí	No
3)	Listado de personal de atención directa asignado a cada grupo atendido	Sí	No
4)	Niñas y niños de 2 años, en grupos de 5, atendidos por un profesional o en grupos de 6 a 10, atendidos por un profesional y un asistente	Sí	No
5)	De 2 a 6 años, en grupos de 10, atendidos por un profesional o en grupos de 11 a 15, atendidos por un profesional y dos asistentes	Sí	No
6)	De 7 a 13 años no cumplidos, en grupos de 25 NN máximo, atendidos por un profesional	Sí	No

### XI. PLAN GENERAL O ANUAL

El Plan General contiene...

1)	Objetivos	Sí	No
2)	Actividades	Sí	No
3)	Metas	Sí	No
4)	Plazos	Sí	No

### XI. PLAN GENERAL O ANUAL

5)	Indicadores	Sí	No
6)	Responsables	Sí	No
7)	Guías de Planificación de Actividades Diarias, que detallan la jornada diaria implementada, minuta, ritmo de trabajo	Sí	No
8)	Metodología de trabajo de acuerdo con las áreas de atención	Sí	No
9)	El proceso de evaluación	Sí	No
10)	Las acciones para desarrollar	Sí	No

### XII. EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

1)	Expediente administrativo que contiene el Permiso de funcionamiento o habilitación, extendido por el CAI, Ministerio de Salud	Sí	No
El Proyecto del Centro de Atención Infantil que contiene...			
2)	Población meta a atender	Sí	No
3)	Condición socioeconómica de las madres y padres beneficiarios (as)	Sí	No
4)	Los recursos existentes para instalar el proyecto	Sí	No
5)	El reglamento operativo de acuerdo con las edades de las niñas y los niños	Sí	No
6)	La organización administrativa básica	Sí	No
7)	Objetivos	Sí	No
8)	Misión y visión	Sí	No
El Expediente Administrativo incluye...			
1)	El Procedimiento de acceso y custodia de los expedientes	Sí	No
2)	El Código de la Niñez y la Adolescencia	Sí	No
3)	La Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N°7600	Sí	No

## XII. EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

4)	La Ley Contra la Violencia Doméstica, N° 7586	Sí	No	
5)	El Reglamento de Servicios de Alimentación al Público	Sí	No	
6)	El Manual de Normas para el Manejo de Alimentación	Sí	No	
7)	El Ciclo de menús, elaborado por un profesional en nutrición, según jornada horaria	Sí	No	
8)	Una póliza de seguros	Sí	No	
9)	Una certificación de la Personería Jurídica, cuando corresponda	Sí	No	NA
10)	El Directorio telefónico de instituciones que brindan atención a la niñez y atención en caso de violencia	Sí	No	
11)	El Plan de evacuación, emergencias de salud y emergencias por otros eventos	Sí	No	
12)	Registro de Asistencia diaria de las niñas y los niños	Sí	No	
13)	Un Manual de Normas y Convivencia	Sí	No	
14)	Protocolo de manejo de situaciones violatorias de derechos	Sí	No	
15)	Registro de evaluación de satisfacción del cliente, al menos una vez al año	Sí	No	
16)	Protocolos de actuación en caso de sospecha de violencia a las niñas y los niños en todas su formas	Sí	No	
17)	Manual del Perfil de Puestos del Personal	Sí	No	
18)	Manual de Procedimientos de selección, reclutamiento y contratación de personal de atención	Sí	No	
19)	Manual de supervisión del personal	Sí	No	
20)	Manual de administración y gestión general	Sí	No	
21)	Manual de Procedimientos Administrativos de compra de bienes y servicios	Sí	No	NA
22)	Plan de Emergencia y de Evacuación impreso y archivado en el expediente administrativo	Sí	No	



### XIII. PLAN DE EMERGENCIA

1)	Programación anual de mantenimiento preventivo para los equipos de emergencia	Sí	No
2)	Programación anual de preparación para emergencias incluidos simulacros	Sí	No
3)	Certificado de verificación de la instalación eléctrica vigente	Sí	No
4)	Registro diario de asistencia del personal y población atendida y registro de las personas visitantes	Sí	No
5)	Registro documental y evidencia del conocimiento y aplicación del Plan de Emergencia por parte del personal	Sí	No

### XIV. EXPEDIENTE DEL PERSONAL

1)	Expediente Personal con identificación externa	Sí	No	NA
2)	¿El Expediente Personal se ajusta al dispositivo que lo contiene?	Sí	No	NA
3)	Todo el contenido del expediente debe estar debidamente prensado	Sí	No	NA
4)	¿El Expediente está ordenado cronológicamente y foliado?	Sí	No	NA
5)	¿Expediente está íntegro?	Sí	No	NA
6)	¿La información de los expedientes del personal se maneja de forma confidencial y únicamente tienen acceso las personas debidamente autorizadas?	Sí	No	NA
El Expediente del Personal cuenta con...				
7)	Hoja de datos personales	Sí	No	NA
8)	Copia de cédula de identidad o documento de identidad vigente	Sí	No	NA
9)	Hoja de Vida o CV	Sí	No	NA
10)	Copia de títulos académicos	Sí	No	NA
11)	Copia de capacitaciones	Sí	No	NA
12)	Hoja de delincuencia	Sí	No	NA

#### XIV. EXPEDIENTE DEL PERSONAL

13)	Cédula de residencia y permiso de trabajo, cuando corresponda	Sí	No	NA
14)	Liquidación de extremos legales, cuando corresponda	Sí	No	NA
15)	Contrato laboral	Sí	No	NA
16)	Detalle de funciones	Sí	No	NA
17)	Movimiento de personal, cuando corresponda	Sí	No	NA
18)	Carta de trabajos previos	Sí	No	NA
19)	Carta de recomendación	Sí	No	NA
20)	Inducción del personal de nuevo ingreso	Sí	No	NA
21)	Carné de manipulación de alimentos para los puestos relacionados	Sí	No	NA
22)	Instrumentos para la referencia en casos de situaciones violatorias de derechos de las niñas y los niños	Sí	No	NA

#### XV. EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL PLAN GENERAL

1)	¿Existe un informe para cada Evaluación de Calidad del Plan General?	Sí	No	
----	--	----	----	--

## Guía para la Observación *in situ* Nivel 1

Código del expediente de la alternativa:

Nombre de la alternativa:

Nota sobre los hogares comunitarios: Para esta guía no existen ítems que se excluyan para los Hogares Comunitarios o las Casas de la Alegría, es decir, *todos* los ítems de esta guía deben aplicarse también a este tipo de alternativas.

### I. PROGRAMA NUTRICIONAL Y DE ALIMENTACIÓN BALANCEADA

1)	¿La alimentación servida coincide con lo establecido en el Ciclo de Menú?	Sí	No
----	---	----	----

### II. AMBIENTES DE APRENDIZAJE

1)	¿La interacción entre el personal promueve la participación efectiva de las niñas y los niños?	Sí	No
2)	¿La interacción promueve el principio de igualdad niño-niña?	Sí	No
3)	¿La interacción promueve vínculos afectivos estables y de respeto mutuo?	Sí	No
4)	¿Existe un ambiente de alegría y buen humor?	Sí	No
5)	¿Los materiales y recursos promueven la inclusión social y aprecio de la diversidad según etnia, cultura, discapacidad, nacionalidad, etc.?	Sí	No

### III. CUMPLIMIENTO DE LOS REGLAMENTOS NACIONALES

1)	¿Existe al menos una superficie de 1,5 m <sup>2</sup> por niño y/o niña, correspondiente para el área por salón?	Sí	No	
2)	¿Existe al menos 2,25 m <sup>2</sup> por niño y/o niña en zonas exclusiva de juegos, área pavimentada o enzacatada?	Sí	No	
3)	¿Existe al menos 1,75m <sup>2</sup> por niño y niña en zonas verdes?	Sí	No	
4)	¿Existe al menos 0,65m <sup>2</sup> por niño y/o niña, destinada a zona de seguridad?	Sí	No	
5)	¿La zona de seguridad se encuentra debidamente señalizada?	Sí	No	
6)	¿La zona de seguridad es de acceso para todas las personas?	Sí	No	
7)	¿La zona de seguridad es exclusiva y adecuada según la normativa vigente?	Sí	No	
8)	¿La comunicación entre las edificaciones es por medio de pasos cubiertos?	Sí	No	NA
9)	¿Las rampas y escaleras ubicadas entre edificaciones están cubiertas bajo techo?	Sí	No	NA
10)	¿El ancho de circulación de las escaleras corresponde a 1,20 m?	Sí	No	NA
11)	¿Las huellas de escaleras corresponden a 0,30 m?	Sí	No	NA
12)	¿Contrahuellas cerradas de escaleras no mayor a 0,14 m?	Sí	No	NA
13)	¿Las rampas con tramos mayores a 9,00 m cuentan con descanso?	Sí	No	NA
14)	¿Huellas de escaleras corresponden a 0,30 m?	Sí	No	NA
15)	¿Los descansos correspondientes a la rampa, cuentan con un diámetro libre de giro de 1,50 m como mínimo?	Sí	No	NA
16)	¿El ancho libre mínimo de la rampa que comunica entre piso y piso corresponde a 1,62 m?	Sí	No	NA
17)	¿El pavimento de la rampa es firme, antideslizante?	Sí	No	NA
18)	¿La rampa cuenta con colores y texturas contrastantes que señalan su inicio y final?	Sí	No	NA

### III. CUMPLIMIENTO DE LOS REGLAMENTOS NACIONALES

19)	¿La rampa cuenta con pasamanos a ambos lados, a lo largo de todo su recorrido?	Sí	No	NA
20)	¿La altura de barandales tanto para rampas como escaleras es 1,07 m mínimo?	Sí	No	NA
21)	¿Pasamanos de rampa, como de escaleras, permite el desplazamiento del apoyo de forma fluida, libre de obstáculos?	Sí	No	NA
22)	¿Los pasamanos de rampa y escaleras tienen un altura de 0,90 m y 0,70 m con borde a 0,05 m de altura medidos desde la parte inferior?	Sí	No	NA
23)	¿El diámetro del pasamanos de rampa, como de escalera es entre 0,035 m a 0,05 m?	Sí	No	NA
24)	¿La separación libre entre pasamanos y la pared, u otra obstrucción es mayor o igual a 0,05 m?	Sí	No	NA
25)	¿Los extremos curvos tanto al inicio como al final de los pasamanos de rampa, y escaleras continúan a 0,45 m?	Sí	No	NA

### IV. SEGURIDAD

1)	¿Las paredes, el piso y el cielo raso están en buen estado?	Sí	No	
2)	¿Los muebles inestables se encuentran debidamente anclados a la pared?	Sí	No	
3)	¿Los bordes del mobiliario son redondeados?	Sí	No	
4)	¿El mobiliario de la alternativa de atención está acorde con las características físicas y necesidades etarias?	Sí	No	
5)	¿El acceso principal al edificio es accesible a todas las personas según la normativa vigente?	Sí	No	
6)	En caso de contar con acceso vehicular, ¿este es independiente al acceso peatonal?	Sí	No	NA

## V. EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

1)	¿Las instalaciones contienen rotulación de Entrada y Salida?	Sí	No
2)	¿Las instalaciones contienen rotulación de Salida de Emergencia?	Sí	No
3)	¿Las instalaciones contienen rotulación de No fumar (Ley 7501)?	Sí	No
4)	¿Las instalaciones contienen rotulación de Extintor de incendios?	Sí	No
5)	¿Las instalaciones contienen rotulación de Baños y Baños para personas con discapacidad?	Sí	No
6)	¿Las instalaciones contienen rotulación de Áreas peligrosas o de seguridad?	Sí	No
7)	¿Las instalaciones contienen rotulación que diga: "Derechos de las Niñas y los Niños y Artículo 7 del Código de Niñez y Adolescencia"?	Sí	No

## 8.B. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN NIVEL 2

### Guía de Entrevista Nivel 2

I. SALUD Y NUTRICIÓN			
<b>1. Tamizaje</b>			
<b>a- Peso</b>			
¿Se le da mantenimiento a la balanza por lo menos cada 6 meses?	Sí	No	
¿Se coordina con comunidad e instituciones para intervención y seguimiento de peso?	Sí	No	
<b>b- Talla</b>			
¿Se coordina con comunidad e instituciones para intervención y seguimiento de talla?	Sí	No	
<b>c- Agudeza visual</b>			
¿Se coordina con comunidad e instituciones para intervención y seguimiento de agudeza visual?	Sí	No	
<b>d- Agudeza auditiva</b>			
¿Se coordina con comunidad e instituciones para intervención y seguimiento de agudeza auditiva?	Sí	No	
<b>e- Salud bucodental</b>			
¿Se coordina con comunidad e instituciones para intervención y seguimiento de salud bucodental?	Sí	No	
<b>f- Desarrollo integral</b>			
¿Se coordina con comunidad e instituciones para intervención y seguimiento de desarrollo?	Sí	No	
¿Se explica a las niñas y los niños los procedimientos de tamizaje, señalando la importancia de su ayuda?	Sí	No	

## 2. Lactancia Materna

Si su alternativa no atiende en este momento a niñas o niños con menos de un año que se encuentren con lactancia materna exclusiva o en combinación

PASE A LA SIGUIENTE SECCION

Plan de coordinación con la comunidad para garantizar la lactancia materna.	Sí	No	NA
¿Se promueven interacciones cálidas durante el proceso de administración de la lactancia materna?	Sí	No	NA
¿Se activa ruta de remisión para familias que requieren asistencia para leche materna?	Sí	No	NA

## 3. Programa nutricional y de alimentación balanceada

¿Se consulta a niñas, niños y familias sobre calidad y preferencias en alimentación?	Sí	No
¿Existen acciones educativas para hábitos de consumo alimentario saludable?	Sí	No
¿Niñas y niños libres de toda forma de acoso o discriminación por su estado nutricional?	Sí	No
¿Procedimientos de alimentación y nutrición para niñas y niños con malnutrición o indicaciones médicas?	Sí	No



## II. PEDAGOGÍA

### 1. Acceso a educación formal inclusiva

¿Se supervisa el cumplimiento de promoción del derecho de acceso a la educación?	Sí	No	
--	----	----	--

### 2. Ambientes de aprendizaje

¿Existen acciones afirmativas para apoyar la participación en igualdad de condiciones?	Sí	No	
--	----	----	--

¿Se promueven buenas prácticas de trato igualitario y no discriminación a niñas y niños, así como de inclusión social y aprecio a la diversidad, en sus espacios y ambientes de aprendizaje según género, etnia, cultura, discapacidad, condición migratoria, nacionalidad y otros propios y/o de sus familias?	Sí	No	
---	----	----	--

### 3. Planificación, mediación y evaluación

¿Existen acciones de seguimiento y acompañamiento para involucrar a familias en la valoración del proceso educativo?	Sí	No	
--	----	----	--

¿Se activa la ruta de remisión para dificultades en los procesos de construcción de aprendizajes?	Sí	No	
---	----	----	--

¿Se evalúan las buenas prácticas de inclusión social y aprecio a la diversidad?	Sí	No	
---	----	----	--

### 4. Involucramiento de la familia y la comunidad

¿Participan las niñas, los niños, las familias y la comunidad en actividades de planificación y presupuestación?	Sí	No	
--	----	----	--

## III. INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

### 1. Habilitación

¿Se valora el conocimiento y cumplimiento de la normativa legal y operativa por parte del personal?	Sí	No	
---	----	----	--

### 2. Seguridad

¿Existe una política para garantizar seguridad de los servicios de transporte?	Sí	No	NA
--	----	----	----

#### IV. TALENTO HUMANO

##### 1. Capacitación del personal

¿Se contemplan en la evaluación del desempeño los conocimientos, las prácticas y los valores en correspondencia con el Plan de Desarrollo Profesional organizacional?

Sí

No

##### 2. Proporción del personal

¿Se cuenta con políticas y prácticas dirigidas a garantizar la calidad de los servicios y la calidez en las interacciones?

Sí

No

¿La evaluación del desempeño incorpora recomendaciones para el desarrollo profesional?

Sí

No

¿El personal muestra conocimientos, prácticas y valores en línea con el enfoque de derechos de la niñez y desarrollo infantil integral?

Sí

No

#### V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

##### 1. Documentación, registro, gestión y administración

Sí

No

¿El Plan General se realiza con la participación del personal?

Sí

No

¿La evaluación del Plan General sea realiza con la participación de las niñas y niño?

Sí

No

¿Los resultados de la evaluación del Plan General se comparten con niñas, niños, familias, personal y otros?

Sí

No

¿Se incorpora el enfoque de género y de disciplina positiva en el Plan General?

Sí

No

##### 2. Planificación pedagógica y jornada diaria

¿La planificación y presupuestación pedagógica incorpora los intereses, preferencias y necesidades de niñas y niños?

Sí

No

¿Se incorpora el enfoque de género y de disciplina positiva en la Planificación Pedagógica?

Sí

No

## V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

### 3. Expediente administrativo

¿Existen prácticas de Manejo del Comportamiento Ético?	Sí	No
¿El personal de atención directa conoce las políticas, protocolos de actuación y manuales de procedimientos organizacionales y vela por su cumplimiento?	Sí	No
¿Se revisa el Manual del Perfil de Puestos del Personal, al menos una vez al año?	Sí	No
¿Existen acciones de seguimiento para el cumplimiento de las políticas internas organizacionales?	Sí	No

### 4. Expediente del personal

¿La información del personal se mantiene actualizada en el Sistema de Información de la REDCUDI con una periodicidad trimestral?	Sí	No
¿Se incorpora el enfoque de género y de disciplina positiva en el Plan de Capacitación del personal?	Sí	No

### 5. Expedientes de la niña o el niño

¿Existe un plan de acción remedial y su implementación para su respectiva prevención, atención y seguimiento?	Sí	No
¿Se mantienen registros actualizados de la información de los expedientes de las niñas y los niños en el Sistema de Información de la REDCUDI?	Sí	No
¿Se establece la gestión y seguimiento con la familia hasta que se cumple con el esquema de vacunación completo?	Sí	No
¿Se promueve el cumplimiento del principio de igualdad niña y niño, inclusión social y el aprecio a la diversidad de las niñas y niños?	Sí	No

## V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

### 6. Mecanismos de monitoreo y evaluación de la calidad

¿Existe un Modelo de Atención alineado con las dimensiones, áreas e indicadores establecidos en los Estándares Esenciales de Calidad de la REDCUDI?	Sí	No
¿El Modelo de Atención se somete a una evaluación de calidad, al menos una vez al año, para conocer su nivel de cumplimiento y resultados alcanzados?	Sí	No
¿El Modelo de Atención busca superar su nivel de cumplimiento de manera progresiva año con año?	Sí	No
¿Los resultados del plan de mejora continua se comparten con las familias y otros públicos de interés?	Sí	No
¿Se incorpora el enfoque de género y de disciplina positiva en la evaluación de calidad?	Sí	No
¿Se incorpora el enfoque de género y de disciplina positiva en la coordinación con las familias y la comunidad?	Sí	No

## Guía de Análisis Documental Nivel 2

I. SALUD Y NUTRICIÓN			
1. Tamizaje			
<b>a-</b> Peso			
¿Se incluye en expediente de la niña o el niño intervenciones y seguimiento para peso?	Sí	No	
<b>b-</b> Talla			
¿Se incluye en expediente intervenciones y seguimiento para talla?	Sí	No	
<b>c-</b> Agudeza visual			
¿Se incluye en expediente intervenciones y seguimiento para agudeza visual?	Sí	No	
<b>d-</b> Agudeza auditiva			
¿Se incluye en expediente intervenciones y seguimiento para agudeza auditiva?	Sí	No	
<b>e-</b> Salud bucodental			
¿Se incluye en expediente intervenciones y seguimiento para salud bucodental?	Sí	No	
<b>f-</b> Desarrollo integral			
¿Se incluye en expediente intervenciones y seguimiento para desarrollo?	Sí	No	
¿Se cuenta con un registro unificado y actualizado de todos los tamizajes aplicados a todas las niñas y niños con la siguiente información?			
- Nombre completo	Sí	No	
- Sexo	Sí	No	
- Edad	Sí	No	
- Tipo de tamizaje	Sí	No	
- Resultado del tamizaje	Sí	No	
¿Se entrega, al menos una vez al año, un informe de avance a las familias y/o personas encargadas de cada niña o niño, sobre su crecimiento y desarrollo y posibles riesgos para su salud?	Sí	No	

## 2. Lactancia Materna

Si su alternativa no atiende en este momento a niñas o niños con menos de un año que se encuentren con lactancia materna exclusiva o en combinación

### **PASE A LA SIGUIENTE SECCION**

Registro en expediente de acciones de asesoría y promoción de la lactancia materna.	Sí	No	NA
---	----	----	----

## 3. Programa nutricional y de alimentación balanceada

¿Se anota en expediente administración de alimentación especial.	Sí	No	
--	----	----	--

## II. PEDAGOGÍA

### 1. Acceso a educación formal inclusiva

¿El expediente muestra la activación de ruta de remisión para casos sin acceso a la educación formal?	Sí	No	
---	----	----	--

### 2. Planificación, mediación y evaluación

¿Se cuenta con mecanismos de evaluación del personal para valorar el proceso pedagógico?	Sí	No	
--	----	----	--

### 1. Cumplimiento de los reglamentos nacionales

¿Existe un plan anual de mantenimiento del edificio para cumplir con normativa nacional y seguridad de niñas y niños?	Sí	No	
---	----	----	--

### 2. Seguridad

¿Existe un procedimiento de ingreso y retirada con disposiciones de infraestructura más allá de la normativa?	Sí	No	
---	----	----	--

¿Se registra la aplicación de la política de seguridad en el transporte?	Sí	No	NA
--	----	----	----

### III. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

#### 1. Planificación pedagógica y jornada diaria

¿La planificación pedagógica se evalúa de forma participativa, al menos una vez al año?	Sí	No	
---	----	----	--

#### 2. Expediente administrativo

¿Se revisa y actualiza el expediente administrativo, al menos una vez al año?	Sí	No	
---	----	----	--

¿Se dispone de una Política de Salvaguarda de las Niñas y los Niños?	Sí	No	
--	----	----	--

¿Se dispone de una política de Cero Tolerancia al Acoso y Hostigamiento en el Empleo?	Sí	No	
---	----	----	--

¿Se dispone de una política de manejo del comportamiento organizacional?	Sí	No	
--	----	----	--

¿Se comparte con niñas, niños y familias las políticas internas organizacionales y los protocolos de actuación?	Sí	No	
---	----	----	--

¿El expediente administrativo dispone de un Manual de Procedimientos Administrativos?	Sí	No	
---	----	----	--

#### 3. Expediente del personal

¿Existe un procedimiento de selección, reclutamiento y contratación del personal para garantizar la atención oportuna, con calidad y calidez?	Sí	No	NA
---	----	----	----

#### 4. Expedientes de la niña o el niño

¿Se establece, documenta y ejecuta un procedimiento para el suministro de medicamentos?	Sí	No	
---	----	----	--

¿Se cuenta en el expediente con un registro de las acciones realizadas para garantizar su afiliación al sistema de seguridad social nacional?	Sí	No	
---	----	----	--

¿Se registran las acciones realizadas para garantizar que todas las niñas y los niños tengan su esquema de vacunación al día, según su edad?	Sí	No	
--	----	----	--

¿El control de ingreso y retirada incluye medidas para verificar diariamente que quién retira a la niña o el niño es la persona autorizada?	Sí	No	
---	----	----	--

¿Existen mecanismos para el retiro en caso de emergencias o situaciones fortuitas y las medidas cuando alguna persona autorizada se retrasa o no llega a presentarse?	Sí	No	
---	----	----	--

### III. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

#### 5. Mecanismos de monitoreo y evaluación de la calidad

¿Existe un Plan de Acción permanente de mejora continua conocido por todo el personal?	Sí	No
¿Se incorporan en el Plan de Acción Anual los resultados de la Evaluación de Calidad?	Sí	No
El plan de acción incluye...		
Oportunidades de mejora.	Sí	No
Responsables de ejecución.	Sí	No
Apoyos.	Sí	No
Fechas de cumplimiento y finalización.	Sí	No



## Guía de Observación *in situ* Nivel 2

I. SALUD Y NUTRICIÓN		
1. Tamizaje		
b- Talla		
¿Cuentan con equipo para medir talla a niños con menos de 2 años?	Sí	No
2. Programa nutricional y de alimentación balanceada		
¿Se consulta a niñas, niños y familias sobre calidad y preferencias en alimentación?	Sí	No
¿Existen acciones educativas para hábitos de consumo alimentario saludable?	Sí	No
¿Personal procura que niñas y niños mastiquen bien?	Sí	No
¿Personal procura que niñas y niños se alimenten en forma independiente, según edad?	Sí	No
¿Personal incentiva que niñas y niños consuman agua?	Sí	No
¿Se promueve el lavado de manos después de cada actividad?	Sí	No
¿Se promueve el cepillado de dientes independiente después de comidas?	Sí	No

II. PEDAGOGÍA		
1. Ambientes de aprendizaje		
¿Los espacios y ambientes diarios de aprendizaje consideran la diversidad según etnia, cultura, discapacidad, nacionalidad, etc?	Sí	No

## 8.C. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN NIVEL 3

### Guía de Entrevista Nivel 3

I. SALUD Y NUTRICIÓN			
<b>1. Tamizaje</b>			
<b>a- Peso</b>			
¿Se promueven acciones educativas de prevención, atención y seguimiento de peso?	Sí	No	
¿Se ofrece orientación a las familias para el acceso a servicios de atención para peso?	Sí	No	
<b>b- Talla</b>			
¿Se promueven acciones educativas de prevención, atención y seguimiento de talla?	Sí	No	
¿Se ofrece orientación a familias para acceso a servicios de atención para talla?	Sí	No	
<b>c- Agudeza visual</b>			
¿Se promueven acciones educativas de prevención, atención y seguimiento de agudeza visual?	Sí	No	
¿Se ofrece orientación a familias para acceso a servicios de atención para agudeza visual?	Sí	No	
<b>d- Agudeza auditiva</b>			
¿Se promueven acciones educativas de prevención, atención y seguimiento de agudeza auditiva?	Sí	No	
¿Se ofrece orientación a familias para acceso a servicios de atención para agudeza auditiva?	Sí	No	

## I. SALUD Y NUTRICIÓN

### e- Salud bucodental

¿Se promueven acciones educativas de prevención, atención y seguimiento de salud bucodental?

Sí

No

¿Se ofrece orientación a familias para acceso a servicios de atención para salud bucodental?

Sí

No

### f- Desarrollo integral

¿Se promueven acciones educativas de prevención, atención y seguimiento de desarrollo?

Sí

No

¿Se ofrece orientación a familias para acceso a servicios de atención para desarrollo?

Sí

No

## 2. Lactancia Materna

Si su alternativa no atiende en este momento a niñas o niños con menos de un año que se encuentren con lactancia materna exclusiva o en combinación

**PASE A LA SIGUIENTE SECCION**

¿Se promueven acciones educativas para promover la lactancia materna?

Sí

No

NA

## 3. Programa nutricional y de alimentación balanceada

¿Se consulta a niñas y niños para elaboración del Ciclo de Menú?

Sí

No

¿Se promueven acciones educativas con familias para elaboración del Ciclo del Menú considerando particularidades locales y cultura gastronómica?

Sí

No

¿Se promueven acciones educativas para que niñas y niños se involucren en la preparación de alimentos?

Sí

No

## II. PEDAGOGÍA

### 1. Acceso a educación formal inclusiva

¿Se promueve en la comunidad que toda niña y todo niño mayor de 4 años esté recibiendo educación formal y apoyos?	Sí	No
¿Se brinda orientación a las familias sobre educación inclusiva?	Sí	No

### 2. Ambientes de aprendizaje

Existen espacios y ambientes de aprendizaje definidos bajo el principio de...

Niñas y niños como sujetos de derechos sin discriminación.	Sí	No
Interés superior en la toma de decisiones que afecten sus derechos.	Sí	No
Autonomía progresiva.	Sí	No
Igualdad para deconstrucción de los roles sociales asignados.	Sí	No
Promoción de una disciplina libre de castigo físico y trato humillante.	Sí	No
Corresponsabilidad social de los cuidados.	Sí	No

### 3. Involucramiento de la familia y la comunidad

¿Se promueven actividades para la apropiación de las familias y la comunidad de los enfoques rectores de REDCUDI?	Sí	No
¿Se comparte con las familias las disposiciones normativas?	Sí	No

## III. INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

### 1. Cumplimiento de los reglamentos nacionales

¿Se comparte con las familias el cumplimiento de la normativa vigente?	Sí	No
--	----	----

### 2. Seguridad

¿Se promueven acciones para compartir con familias normativas de infraestructura y seguridad?	Sí	No
---	----	----

## V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

### 1. Mecanismos de monitoreo y evaluación de la calidad

¿Los resultados de la autoevaluación del personal son utilizados para formular el Plan de Desarrollo Profesional?	Sí	No
¿La metodología utilizada para aplicar la evaluación de satisfacción del servicio garantiza la participación efectiva de las niñas y los niños?	Sí	No
¿La metodología procura que exista paridad de género en la participación en los procesos de evaluación?	Sí	No

## Guía de Análisis Documental Nivel 3

I. SALUD Y NUTRICIÓN		
<b>1. Tamizaje</b>		
<b>a- Peso</b>		
¿Se incluye en el expediente el plan remedial individual y resultados de peso?	Sí	No
<b>b- Talla</b>		
¿Se incluye en el expediente plan remedial individual y resultados de talla?	Sí	No
<b>c- Agudeza visual</b>		
¿Se incluye en el expediente plan remedial individual y resultados de agudeza visual?	Sí	No
<b>d- Agudeza auditiva</b>		
¿Se incluye en el expediente plan remedial individual y resultados de agudeza auditiva?	Sí	No
<b>e- Salud bucodental</b>		
¿Se incluye en el expediente plan remedial individual y resultados de salud bucodental?	Sí	No
<b>f- Desarrollo integral</b>		
¿Se incluye en el expediente plan remedial individual y resultados de desarrollo?	Sí	No
<b>2. Programa nutricional y de alimentación balanceada</b>		
¿Existe un Manual de buenas prácticas de manufactura de alimentos?	Sí	No
¿Se dispone de una política y un manual de procedimientos de alimentación y nutrición para niñas y niños con malnutrición o indicaciones médicas?	Sí	No

## II. PEDAGOGÍA

### 1. Involucramiento de la familia y la comunidad

¿Existen alianzas estrategias a nivel comunitario para promover corresponsabilidad social?	Sí	No
--	----	----

## IV. TALENTO HUMANO

### 1. Proporción del personal

¿La evaluación del desempeño recomienda fortalecimiento de habilidades?	Sí	No
¿La evaluación docente recomienda fortalecimiento de habilidades?	Sí	No

## V. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

### 1. Documentación, registro, gestión y administración

¿Se incorpora la corresponsabilidad social de los cuidados en el Plan General?	Sí	No
¿Se sistematizan las lecciones aprendidas en el Plan Anual?	Sí	No

### 2. Planificación pedagógica y jornada diaria

¿Se incorpora la corresponsabilidad social de los cuidados en la Planificación Pedagógica?	Sí	No
¿Se sistematizan las lecciones aprendidas en la Planificación Pedagógica?	Sí	No

### 3. Expediente administrativo

¿Existen alianzas estratégicas a nivel comunitario para promover la corresponsabilidad social?	Sí	No
¿Se sistematizan las lecciones aprendidas en el Expediente Administrativo?	Sí	No

### 4. Expediente del personal

¿Se registran anualmente los avances y logros en el plan de desarrollo profesional del personal de atención?	Sí	No
¿Se incorpora la corresponsabilidad social de los cuidados en el Plan de Capacitación del personal?	Sí	No
¿Se sistematizan las lecciones aprendidas en los expedientes del personal?	Sí	No

<b>5. Expedientes de la niña o el niño</b>		
¿Se promueven acciones educativas, orientación y acompañamiento a las familias sobre el acceso de las niñas y los niños a los diferentes programas y servicios institucionales?	Sí	No
¿Se sistematizan las lecciones aprendidas en los expedientes de cada niña y niño?	Sí	No
<b>6. Mecanismos de monitoreo y evaluación de la calidad</b>		
¿Existe una autoevaluación del personal?	Sí	No
¿Se ejecuta una vez al año una evaluación de satisfacción del servicio consultando a las niñas, los niños, el personal y sus familias?	Sí	No
¿Los resultados de la evaluación anual de satisfacción del servicio se sistematizan en un informe?	Sí	No
¿Se sistematizan las lecciones aprendidas en la coordinación con las familias y la comunidad?	Sí	No