



CENTRO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS

**DEFINIENDO UN SISTEMA
PARA CALIFICAR Y
MEJORAR LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS**

**(QUALITY RATING AND
IMPROVEMENT SYSTEM)**

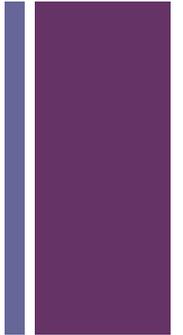


**31 DE MARZO DE 2011
Centro de Convenciones
Los Paseos**

PROYECTO COLABORATIVO ENTRE ACUDEN Y LA
UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO, RECINTO DE RIO PIEDRAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS
FACULTAD DE EDUCACION



¿Qué es un sistema para calificar y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la niñez temprana?

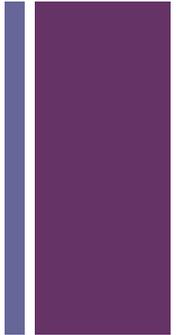


- Es un método sistemático de categorizar y calificar la calidad del servicio que se ofrece.
- Facilita el proceso de avalúo, permitiendo examinar la calidad del servicio que se ofrece a la luz de una serie de criterios o estándares establecidos. Estos estándares reflejan nuestros valores y aspiraciones.
- Ayuda a determinar las áreas en que puede mejorar el servicio y así elevar el nivel de calidad.
- Facilita la comunicación con los profesionales, padres y la comunidad en general, de manera que se mantienen informados respecto al nivel en que se encuentra el servicio y así poder aportar a mejorar la calidad.



Componentes que están presentes en un sistema dirigido a calificar y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la niñez temprana

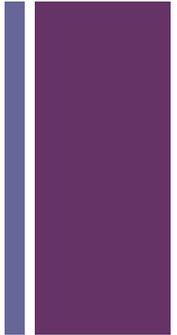
- **Estándares de calidad**, dirigidos a orientar y guiar los programas y el personal a cargo.
- **Mecanismos de apoyo** y una infraestructura que permiten a las personas y los programas cumplir con los estándares establecidos.
- **Sistema de monitoreo y seguimiento** que responsabiliza a todos por el cumplimiento de los estándares establecidos.
- **Recursos y apoyo financiero** para alcanzar los estándares.
- **Estrategias de divulgación** para mantener informada, comprometida e interesada a la comunidad.





El sistema para calificar y mejorar la calidad de los servicios contiene y garantiza:

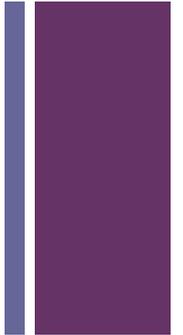
- Unos estándares dirigidos a orientar los programas que atienden la niñez temprana (nacimiento a 6 años).
- Un marco conceptual alineado con; las exigencias de licensamiento y requisitos del sistema para el cuidado y desarrollo integral de la niñez temprana, las guías de aprendizaje, los estándares de ejecutoria establecidos por Head Start/Early Head Start, los estándares para los preescolares y Kindergarten establecidos por el Departamento de Educación y el Consejo General de Educación, los estándares establecidos para los programas de intervención temprana, los estándares de acreditación, entre otros.
- Una alineación entre las políticas y los procedimientos establecidos por el sistema para el cuidado y desarrollo integral de la niñez temprana.
- Un método dirigido a educar y comunicar a los consumidores (padres y comunidad) sobre los estándares de calidad a nivel de sistema.





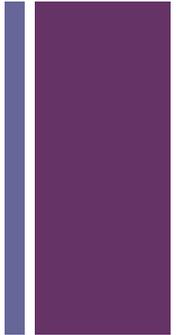
El sistema para calificar y mejorar la calidad de los servicios debe incluir y garantizar:

- Un método dirigido a mejorar la calidad del servicio que se ofrece a la niñez temprana.
- Una cultura dirigida a estimular de forma continua y sistemática el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Un marco conceptual que le permita al país invertir en aquellas áreas que se necesita fortalecer los criterios establecidos por los estándares.
- Una herramienta que promueva la alineación de los recursos que se tienen con las inversiones adicionales, de manera que se logren las metas establecidas por el sistema.
- Una herramienta para establecer metas claras, que nos permita evaluar el progreso que hace el país hacia mejorar y aumentar el número de programas que se caracterizan por dar un servicio de alta calidad.
- Una herramienta capaz de transformar el sistema actual, para fomentar una alta calidad en los servicios que se ofrecen en los centros de cuidado y desarrollo integral de la niñez temprana.





Un sistema para calificar la calidad y mejorar los servicios le permitirá al país:



- Aumentar la cantidad de programas que se interesen por mejorar su calidad, incluyendo las tasas de participación entre los diferentes tipos de programa.
- Mejorar la calidad de los programas a lo largo de un periodo de tiempo, aumentando la calidad en los programas que sirven a todos los niños y niñas por igual, sin importar su nivel de ingreso, grupo étnico, idioma, habilidades, grupos de edad o regiones geográficas.
- Alinear los fondos públicos y privados acorde con los niveles de calidad establecidos.
- Aumentar las inversiones que hace el país al sistema para el cuidado y desarrollo integral de la niñez temprana

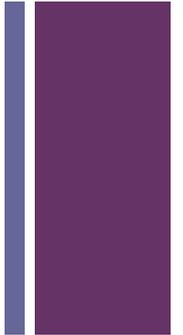
+ En resumen

Un sistema para calificar y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a niñez temprana nos beneficia a todos.

Define y establece de forma más clara nuestras aspiraciones con respecto a la calidad del servicio que se ofrece para el cuidado y desarrollo óptimo de la niñez.

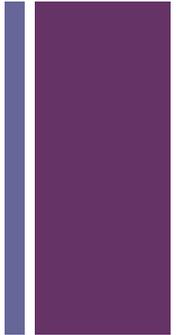
Promueve ambientes enriquecidos y un personal de alta calidad, comprometido con el bienestar y los más altos ideales para la niñez y el país.

Sienta las bases para que el país sea en el futuro más exitoso.





Definiendo el sistema para calificar y mejorar el servicio en Puerto Rico

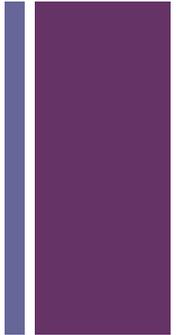


PASITOS: CAMINO A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Es un instrumento de **autoevaluación** constituido por 10 estándares:
 1. Relaciones positivas
 2. Planes de actividades diarias para estimular el desarrollo de la niñez
 3. Enseñanza
 4. Avalúo del desarrollo de los(as) niños(as)
 5. Salud y seguridad
 6. Maestros(as)
 7. Familias
 8. Relaciones con la comunidad
 9. Ambiente Físico
 10. Liderazgo y administración



PASITOS: CAMINO A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO



- Apoyado por un **mentor** – un experto que apoya a los participantes en el proceso de la autoevaluación y en el diseño del Plan de Mejoramiento y Desarrollo
- Fundamentado en evidencias recopiladas en un **portafolio del salón o centro**
- Dirigido a diseñar un **Plan de Mejoramiento y desarrollo** que se fundamenta en el análisis y los resultados del instrumento PASITOS
- Culmina en un **compromiso con los más altos criterios de calidad** para hacer de su centro un espacio único desde donde se contribuye a construir un mejor futuro para el Puerto Rico del mañana.