

12 1 03

Manual de estándares

Centros de Atención Infantil Temprana



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

AGENCIA DE CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCÍA



Centros de Atención Infantil Temprana

Manual de estándares

12 1 03

Julio 2020

Edita:

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

DOI:

Licencia Creative Commons:



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd):

No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Esta nueva versión del Manual de Estándares para la certificación de Centros de Atención Infantil Temprana ha sido fruto de la colaboración de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía con destacados expertos que desempeñan su labor profesional en centros de atención Infantil temprana (CAIT), universidades y en la Consejería de Salud y Familias.

A través de un comité técnico asesor se han diseñado estándares y criterios de calidad que ayuden a potenciar el bienestar de los menores con trastornos en su desarrollo o con riesgos de padecerlos, posibilitando su integración en el medio familiar, escolar y social, así como su autonomía personal. En esta nueva versión del manual se impulsa el papel de la familia en la toma de decisiones relativa al diseño y al contenido del plan de intervención individualizado del menor, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. Se pone en valor la coordinación efectiva entre el espacio familiar, escolar, social y sanitario, con la finalidad de mejorar el bienestar del menor y la calidad de vida de la familia.

Los profesionales del comité técnico asesor han realizado un intenso trabajo para facilitar a los CAIT la progresividad en los resultados de certificación con la intención de reflejar, de manera más exacta, su situación y su camino de mejora. Cada estándar va acompañado de su propósito y de los elementos evaluables que marcan los hitos para la consecución del mismo, proporcionando así toda la información necesaria para su abordaje.

Este manual, a través de 105 estándares divididos en cinco bloques y once criterios, busca, entre otros aspectos, reforzar el apoyo y el trabajo con las familias y garantizar la coordinación y comunicación en todos los ámbitos implicados con el menor, la familia y su entorno. Todo ello con un horizonte definido y claro, como es el de ofrecer a los usuarios del CAIT, profesionales y menores un servicio que garantice la máxima calidad.

Desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía esperamos que esta nueva versión del Manual de Estándares de Centros de Atención Infantil Temprana cumpla las expectativas de los profesionales que trabajan en los CAIT y los estimule a plantearse retos cada día más ambiciosos, buscando la excelencia en su práctica diaria.

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

INDICE

1> Introducción.....	9
2> El modelo.....	11
3> La metodología	14
4> El manual.....	16
Marco conceptual.....	16
Ámbito de aplicación del manual.....	16
Estructura del manual	17
Fases del programa de certificación	19
Herramientas de apoyo	25
5> Estándares del manual	26
I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana	28
1. El menor y la familia como sujetos activos.....	28
2. Accesibilidad y coordinación con el entorno.....	35
3. Gestión de la documentación.....	40
II. Organización de la actividad centrada en el menor, la familia y el entorno	45
4. Gestión por procesos.....	45
5. Promoción del bienestar personal.	48
6. Dirección y planificación estratégica.	54
III. Profesionales	59
7. Profesionales	59
IV. Procesos de soporte.....	67
8. Estructura, equipamiento y proveedores.....	67
9. Sistemas y Tecnologías de la Información.....	75
V. Mejora continua	80
10. Herramientas de calidad y seguridad	80
11. Resultados del centro de atención infantil temprana.....	84
6> Control de modificaciones	88
7> Glosario de términos	91
8> Comité Técnico Asesor	98

1> Introducción

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) se creó en el año 2002. Su finalidad es fomentar la cultura de calidad y seguridad en el ámbito de la salud y el bienestar social, para impulsar la mejora continua y para promover actuaciones que permitan la generación de conocimiento sobre calidad.

Misión

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía tiene como misión contribuir a transformar la atención a la salud mediante el impulso de la calidad.

Visión

Nuestra visión es ser una referencia en calidad e innovación para las organizaciones sanitarias.

Valores

Los valores en los que basamos nuestro trabajo diario son el Compromiso, la Transparencia, la Credibilidad, la Integridad, el Rigor científico-metodológico, la Creatividad, la Independencia, el Servicio público y la Sostenibilidad.

Características:

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía presenta unas características propias:

- > Es **coherente** con los planes, estrategias y herramientas de gestión para la mejora continua (ej.: gestión por procesos, gestión por competencias, gestión del conocimiento, recomendaciones sobre mejores prácticas, elementos de seguridad, etc.).
- > Aborda la calidad desde un enfoque **integral**, pues pretende abarcar los diferentes agentes que intervienen en la atención sanitaria y/o social. Por ello la ACSA cuenta con varios Programas de Certificación: centros y unidades sanitarias, servicios sociales, competencias profesionales, centros, programas y actividades de formación continuada, páginas web, etc.
- > Tiene carácter **progresivo**, identificando distintos tramos o grados de avance hacia la excelencia. Más allá de suponer un “hito” aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado, la certificación es un proceso dinámico, continuo y evolutivo que refleja y pone de manifiesto no sólo el momento en el que se está sino, y sobre todo, el potencial de desarrollo y mejora para crecer en calidad.

La certificación es un reconocimiento expreso y público al cumplimiento de los requisitos necesarios para desarrollar una atención de calidad por parte de los centros y unidades sanitarias, los servicios sociales, los profesionales, las páginas web, etc., que han emprendido una línea de mejora continua. Al ser una herramienta y no un fin en sí misma, la certificación favorece e impulsa procesos de mejora y evaluación dentro de las organizaciones.

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía constituye un marco de referencia común para todos los Programas de Certificación que lo integran.

Los Programas de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía:

- > **Centros y Unidades Sanitarias** (centros asistenciales, unidades sanitarias, farmacias comunitarias, unidades de hemodiálisis, laboratorios clínicos, centros y unidades de diagnóstico por la imagen, centros de salud bucodental, centros sin internamiento, etc.).
- > **Servicios Sociales** (servicios residenciales, servicios de atención de día, servicios de información y asesoramiento, etc.).
- > **Competencias Profesionales** (para los distintos grupos de profesionales).
- > **Formación Continua** (actividades, programas y centros de formación).
- > **Páginas Web y Blogs Sanitarios.**

El Modelo de Certificación parte de un **patrón de referencia** con el que los centros, unidades, profesionales, páginas web, etc. caminan hacia la mejora de sus servicios a las personas y a la puesta en marcha de unas herramientas de gestión de mejora de la calidad.

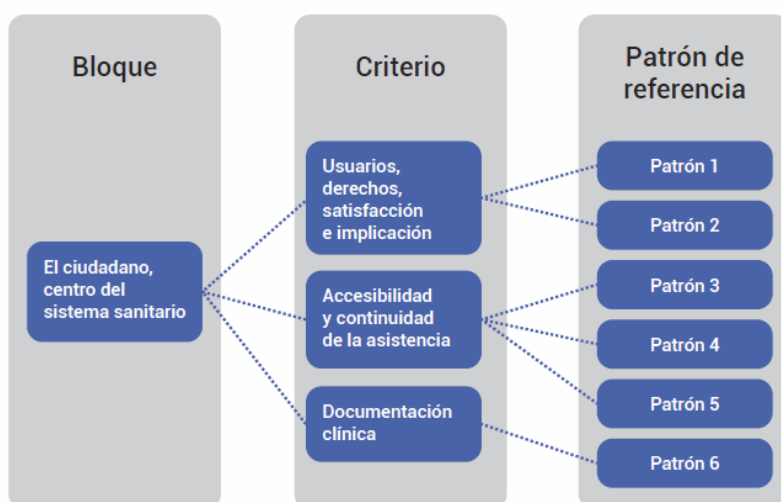


Figura 1. Estructura de cada Programa de Certificación.

Cada programa se elabora contando con profesionales expertos del sistema sanitario y de los servicios sociales a través de **Comités Técnicos Asesores**.

Los programas de certificación puestos en marcha comparten la misma estructura y contemplan, desde cada una de sus perspectivas, las mismas áreas clave para la gestión de la calidad. Se articulan en **bloques** que se corresponden con distintas dimensiones de la calidad en torno a las que se agrupan los contenidos de los diferentes programas. A su vez, cada bloque está constituido por uno o varios **criterios** según las áreas temáticas de los **patrones de referencia** que lo constituyen (ej.: estándares, competencias, etc.).

3> La metodología

En todos los programas de certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía se otorga un papel relevante a la **autoevaluación**, pues permite identificar a los implicados su posición actual, determinar a donde quieren llegar y planificar las actuaciones para conseguirlo, generando un espacio de consenso y de **mejora compartida**.

- > En el caso de los procesos de certificación de centros y unidades sanitarias, servicios sociales, formación continuada, páginas web y blogs sanitarios, en la autoevaluación se analizan los estándares y su propósito, reflexionándose sobre *qué es lo que se hace y cómo puede demostrarse*, dando lugar a las **evidencias positivas** y sobre *qué resultados se han obtenido y cómo se pueden mejorar*, dando lugar a la identificación de **áreas de mejora**.
- > En el caso de los procesos de certificación de competencias profesionales, en la autoevaluación se analizan las competencias y buenas prácticas presentes en el desempeño profesional aportándose **evidencias y pruebas** que demuestren el *nivel de competencia que tenían previamente o que han alcanzado durante el proceso*.

La **evaluación externa** es otro de los elementos comunes de los procesos de certificación. Es realizada por los equipos de evaluadores de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, que valoran las pruebas aportadas durante los procesos de certificación. En función de su cumplimiento, se determina el grado de certificación obtenido, los puntos fuertes y las áreas de mejora.

Cada una de las fases del proceso de certificación, y en especial la autoevaluación, se sustentan en una serie de aplicaciones informáticas en entorno web, denominadas **ME_jora**, que permiten conducir de forma segura y con apoyo de los profesionales de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía cada proceso de certificación.

ME_jora C	ME_jora P	ME_jora W	ME_jora F	ME_jora G
Centros y Unidades Sanitarias, Servicios Sociales	Competencias profesionales	Páginas web y Blogs Sanitarios	Formación continuada	Grupos de trabajo

4> El manual

Marco conceptual

El Programa de Certificación de Centros de Atención Infantil Temprana está orientado a impulsar la mejora continua y su punto de partida es el **potencial de mejora** del propio centro.

El Modelo de Certificación parte de la definición de un patrón de referencia (estándares) con el que el centro de atención infantil temprana (CAIT) camina hacia la mejora de sus servicios, y de unas herramientas de gestión de mejora de la calidad (metodología, áreas de mejora, aplicación informática, etc.) que favorecen su óptimo progreso en tiempo y forma.

La certificación de los CAIT se concibe como el proceso mediante el cual se **observa y reconoce** en qué forma la atención que prestamos a los menores y sus familias, responde a **nuestro modelo de calidad**, siempre con la finalidad de favorecer e impulsar la mejora continua.

Ámbito de aplicación del manual

El ámbito de aplicación del presente manual de estándares está dirigido a los Centros de Atención Infantil Temprana del sector público o privado.

Estructura del manual

El Manual de Estándares de CAIT se estructura en 5 bloques y 11 criterios:





I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana	1. El menor y la familia como sujetos activos
	2. Accesibilidad y coordinación con el entorno
	3. Gestión de la documentación
II. Organización de la actividad centrada en el menor, la familia y el entorno	4. Gestión por procesos
	5. Promoción del bienestar personal
	6. Dirección y planificación estratégica
III. Profesionales	7. Profesionales
IV. Procesos de soporte	8. Estructura, equipamiento y proveedores
	9. Sistemas y tecnologías de la información
V. Mejora continua	10. Herramientas de calidad y seguridad
	11. Resultados del centro de atención infantil temprana

Los estándares del manual se distribuyen en 3 grupos que permitirán al CAIT identificar una secuencia priorizada para su abordaje:

- > Los estándares del **grupo I** contemplan, entre otros aspectos, los derechos consolidados del menor y su familia, los principios éticos y la seguridad de los profesionales del CAIT, del menor y su familia.
- > En el **grupo II** de estándares se incluyen los elementos asociados a un mayor desarrollo de la organización (sistemas de información, nuevas tecnologías y rediseño de espacios organizativos).
- > El **grupo III** abarca aquellos estándares que demuestran que el CAIT genera innovación y desarrollo para la sociedad en general.

En el grupo I se encuentran los estándares que tienen la consideración de **Obligatorios** y, por tanto, han de estar necesariamente presentes y estabilizados para alcanzar cualquier grado de certificación.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de la distribución de los estándares del Programa de Centros de Atención Infantil Temprana según el tipo de estándar:

TIPO DE ESTÁNDAR	DEFINICIÓN	Nº	%
GRUPO I  <hr/> 	Estándares que contemplan, entre otros aspectos, los derechos consolidados del menor y su familia, los principios éticos y la seguridad de los profesionales del CAIT, del menor y su familia.	26	24,76 %
	Estándares Obligatorios	42	40,00 %
	Total Grupo I	68	64,76 %
GRUPO II 	Estándares que determinan elementos asociados al mayor desarrollo de la organización (sistemas de información, nuevas tecnologías, rediseño de espacios organizativos).	23	21,90 %
GRUPO III 	Abarca aquellos estándares que demuestran que el CAIT genera innovación y desarrollo orientado a la sociedad en general.	14	13,34 %
TOTAL		105	100 %

Cada estándar aparece definido y contempla el propósito que persigue su cumplimiento. A su lado, y mediante iconos, se precisa si dicho estándar pertenece al grupo I, II o III o si éste es obligatorio, en cuyo caso aparece rodeado por un círculo (figura 2).

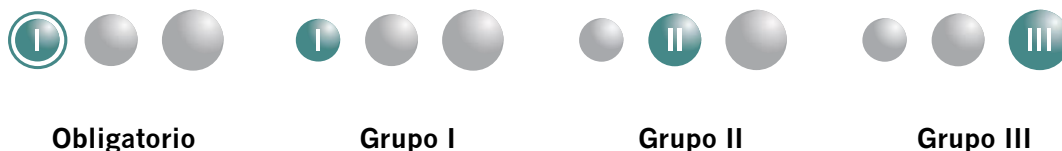


Figura 2. Símbolos utilizados en el manual de estándares.

Fases del programa de certificación

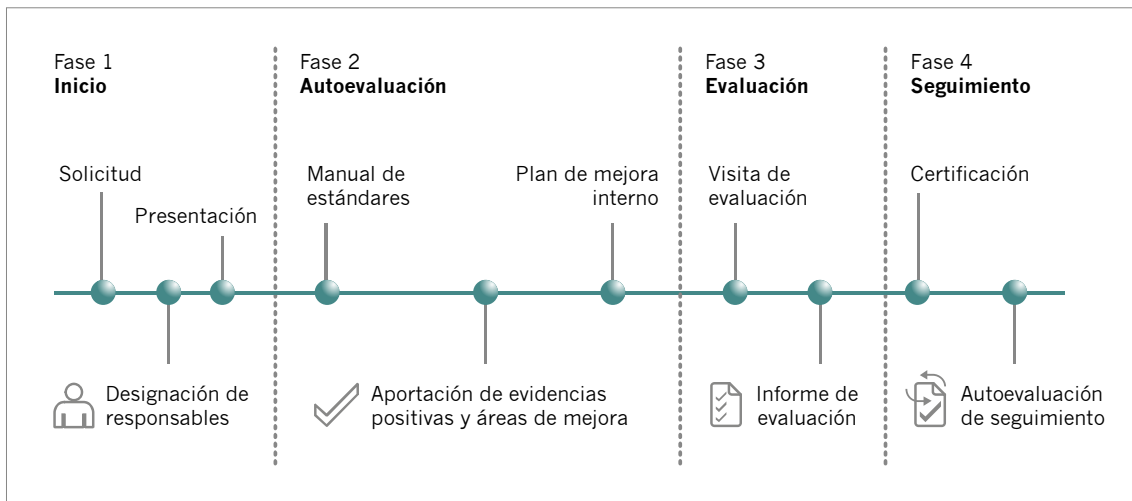


Figura 3. Fases del Programa de Certificación.

FASE 1.- Inicio. Solicitud de certificación y visita de presentación

El responsable del CAIT solicita iniciar el proceso de certificación mediante la cumplimentación de una solicitud en la aplicación ME_jora C de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, disponible en su página web:

<http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria>

Tras la solicitud se realiza una planificación conjunta del proceso de certificación entre el CAIT y ACSA, designándose un responsable del proyecto en ACSA y un responsable interno del proceso de certificación en el CAIT, para facilitar el desarrollo del mismo y la comunicación.

Por último, de forma consensuada se planifica la realización de una visita de presentación del proceso de certificación.

FASE 2.- Autoevaluación

La autoevaluación se concibe como la comprobación permanente de los espacios de mejora de la organización, para lo que se toma como referencia el manual de estándares. Durante esta fase, los profesionales elegidos por el CAIT llevarán a cabo un ejercicio detectando lo que están haciendo (evidencias positivas) y lo que pueden hacer para mejorar (áreas de mejora).

La autoevaluación está encaminada a la consecución de los siguientes objetivos:

- > Promocionar y difundir el Modelo de Calidad ACSA entre los profesionales.
- > Facilitar al CAIT el camino hacia la mejora continua y hacia la certificación mediante:
 - La identificación de los puntos fuertes con el propósito de mantenerlos e incluso mejorarlos, y de las áreas de mejora, a fin de reforzarlas y llegar a convertirlas en puntos fuertes.
 - La ampliación de la información sobre el propósito y alcance del estándar y el aporte de ejemplos de buenas prácticas.
- > Posibilitar la autoevaluación periódica, dentro y fuera de los ciclos de certificación, para evaluar los progresos de manera continuada.
- > Fomentar el aprendizaje entre CAIT en proceso de certificación y la gestión del conocimiento.

En el diseño de la autoevaluación se ha optado por un enfoque cualitativo para determinar el nivel de cumplimiento (ciclo PDCA de Deming).

Así, siguiendo la metodología PDCA (Planificar *-Plan-*, Hacer *-Do-*, Verificar *-Check-* y Corregir *-Act-*), para cada uno de los estándares se desarrolla un ciclo de mejora continua. De este modo se evita que el cumplimiento de un estándar se quede en un hecho estático o puntual asociado al momento de la evaluación. Con la utilización del ciclo PDCA se pretende que la organización revise el enfoque que tiene para el cumplimiento de ese estándar, realice una planificación previa, lo lleve a la práctica, valore la efectividad del estándar y desarrolle acciones para mejorar su implantación y desarrollo, garantizando de este modo la consolidación y estabilización del estándar a lo largo del tiempo.

El CAIT revisará en qué fase del ciclo PDCA se encuentra cada estándar, según los hitos descritos en la siguiente tabla:

FASE	ABREVIATURA	HITO
PLANIFICACIÓN	Perfil de mejora previo	Se ha determinado la influencia sobre la organización del propósito del estándar con anterioridad a iniciar el proceso de certificación.
	Delimita objetivo y sist. de información	Se han definido los indicadores que identifican la consecución del estándar.
	Planifica	Se han definido las acciones necesarias para alcanzar el estándar.
	Define funciones	Se han delimitado y asignado las responsabilidades y los recursos humanos necesarios para alcanzar el estándar.
	Comunica	Se ha informado de los planes a seguir a todos los implicados en el proceso iniciado para alcanzar el estándar.
ADECUA RECURSOS	Adecua recursos	Se han definido y asignado todos los recursos (materiales, formativos, etc.), necesarios para alcanzar el estándar.
CUMPLIMIENTO	Cumple	Se cumple el propósito del estándar de acuerdo a su influencia y a los indicadores definidos.
EVALUACIÓN	Valora	Se han identificado las desviaciones en los resultados obtenidos.
ADECUACIÓN	Corrige y mejora	Se han emprendido las acciones necesarias para eliminar las desviaciones observadas.

El manual de estándares se sustenta en una aplicación informática (ME_jora C) que permite:

- > La accesibilidad desde cualquier puesto o lugar de trabajo al proceso de certificación del CAIT con un acceso seguro a través de perfiles de usuario.
- > Actuar como gestor documental de toda la información generada en el proceso de certificación.

Fases de la Autoevaluación

La fase de autoevaluación se compone a su vez de las siguientes fases:

1. El equipo de dirección establece los objetivos y el plan de acción para la autoevaluación del CAIT.

En la planificación se establece cómo se va a desplegar la autoevaluación, cuál es el plan de comunicación tanto interno como externo, etc.

2. Se designa un responsable interno del proceso de certificación del CAIT que asumirá el papel de persona clave para la organización y coordinación de todo el proceso y ejercerá de interlocutor con ACSA. Entre sus principales funciones estarían:
 - > Establecer el cronograma que se va seguir y velar por su cumplimiento.
 - > Participar en la selección de los autoevaluadores, darles soporte y apoyo formativo.
 - > Fijar y dirigir las reuniones de los autoevaluadores.

3. Se seleccionan los autoevaluadores y se les asignan unos determinados estándares.

En esta fase se designa un grupo de autoevaluadores dependiendo de la magnitud del CAIT. Es recomendable que estos autoevaluadores sean multidisciplinares, ya que así se potenciará el aprendizaje y la creación de conocimiento organizativo. Dado el carácter dinámico tanto de los estándares como del propio proceso, este equipo no tendría que constituirse únicamente para un ejercicio de autoevaluación puntual; debería seguir trabajando en las áreas de mejora detectadas y en las recomendaciones de la evaluación externa, y habría de actualizar periódicamente la autoevaluación. Para potenciar el trabajo en equipo y hacerlo eficiente, resulta asimismo recomendable repartir los estándares entre los profesionales que van a participar en la autoevaluación.

4. Los autoevaluadores se entrenan en el manejo de la aplicación informática.

El/la responsable del proceso de certificación de ACSA se encargará de facilitar la formación suficiente para garantizar el manejo de la aplicación informática y seguimiento del proceso.

5. Se completan las fichas de autoevaluación.

Coordinados por el/la responsable interno del proceso de certificación, el grupo de trabajo revisa los estándares y cumplimenta las fichas de la aplicación informática ME_jora C. La revisión de los estándares conlleva la reflexión sobre si el estándar se cumple, en cuyo caso habrá que describir las evidencias positivas que lo sustentan. Si no hubiera evidencias que demostraran el cumplimiento del estándar, el autoevaluador ha de describir las áreas de mejora que el CAIT tendría que desplegar para que se pueda cumplir y estabilizar el estándar. La aplicación informática permite adjuntar ficheros a las evidencias positivas y áreas de mejora actuando de este modo de gestor documental.

6. El grupo de autoevaluación comparte los hallazgos (evidencias positivas y áreas de mejora) y finaliza la autoevaluación.

A continuación se ponen en común los resultados de la autoevaluación, al tiempo que se clarifican algunas respuestas, se comparte y completa la información.

7. Se priorizan las áreas de mejora.

Tras compartir los resultados obtenidos por los distintos grupos, se abordan globalmente las áreas de mejora en busca de líneas de acción comunes. La aplicación informática permite la priorización, planificación y asignación de responsables de las áreas de mejora.

8. Se desarrollan y se ponen en marcha los planes de mejora.

La aplicación informática permite la descripción de actuaciones para cada área de mejora, lo que junto a la posibilidad de planificar y designar responsables, hace que se convierta en un fácil sistema de gestión de la mejora continua para el CAIT.

9. Se evalúa y se mejora el proceso de autoevaluación.

Finalmente, el proceso de autoevaluación pasa a ser contemplado como fórmula de aprendizaje, a fin de introducir mejoras en el mismo y preparar así las sucesivas autoevaluaciones. La aplicación informática dispone de un módulo de resultados que facilita y apoya la planificación, seguimiento y consecución de las acciones derivadas de la gestión de la mejora que se realiza en la fase de autoevaluación.

FASE 3.- Evaluación

Una vez completada la fase de autoevaluación, se planifica de forma consensuada con el equipo directivo del CAIT la visita de evaluación externa por el equipo de evaluadores de ACSA. Dicho equipo se encarga de verificar el cumplimiento de los estándares a partir de las evidencias positivas y áreas de mejora aportadas durante la autoevaluación y de otras evidencias que se recogerán durante la visita de evaluación y que serán documentales, de entrevistas y de observación directa.

Concluida la visita de evaluación externa, el equipo de evaluadores de ACSA elabora un informe de situación en el que se especifica el grado de cumplimiento de los estándares. Este informe es remitido al equipo directivo del CAIT.

FASE 4.- Seguimiento

Se realizará una visita de seguimiento al CAIT durante la validez de su certificado (5 años) o alguna más si existieran circunstancias que lo justificasen para verificar que se mantiene el cumplimiento de los estándares a lo largo del tiempo.

Resultados de la certificación

En todos y cada uno de los ámbitos (centros, unidades sanitarias, servicios sociales, profesionales, formación continuada, etc.), el modelo articula la progresión en diferentes grados, cada uno de mayor complejidad y exigencia que el anterior, propiciando así la mejora continua. Los niveles de certificación son **Avanzado, Óptimo y Excelente**.

Como consecuencia de las mejoras que se producirán en las organizaciones debido a las nuevas tecnologías, nuevas prestaciones, nuevas formas de organización y nuevas exigencias de las personas usuarias y trabajadoras, los estándares establecidos para los distintos grados serán actualizados periódicamente. Así por ejemplo, lo que hoy puede verse como lejano para cualquier sistema, podrá ser, en el camino de la mejora continua, la excelencia del mañana.

En definitiva, el proceso de certificación es una herramienta metodológica útil, que permite comprobar en qué medida las actividades se realizan de acuerdo a unas normas de calidad, y brinda, a la luz de evaluaciones externas, un reconocimiento público y expreso a aquellas instituciones y profesionales que lo cumplen y demuestran.

El resultado obtenido del proceso de certificación puede ser:

Pendiente de estabilización de estándares Obligatorios

Situación que se mantiene hasta que los planes de mejora del CAIT cumplan con los estándares obligatorios del grupo I. La consecución de estos permitirá optar a algún nivel de certificación.

Certificación Avanzada

Certificación obtenida al lograr un cumplimiento mayor del 70 % de estándares del grupo I (incluyéndose dentro de este porcentaje la totalidad de los considerados como obligatorios).

Certificación Óptima

Se alcanza cuando se da un cumplimiento del 100 % de los estándares del grupo I y cumplimiento mayor del 40 % de los estándares del grupo II.

Certificación Excelente

El nivel de Excelencia se obtiene cuando se da un cumplimiento del 100 % de los estándares del grupo I y del grupo II, y cumplimiento mayor del 40 % de los estándares del grupo III.

	AVANZADO	ÓPTIMO	EXCELENTE
Grupo I	70 % (incluidos los obligatorios)	100 %	100 %
Grupo II		> 40 %	100 %
Grupo III			> 40 %

Se ha definido e implantado un módulo específico en la aplicación ME_jora C con el objetivo de llevar a cabo el seguimiento de los proyectos de certificación a lo largo de los cinco años de vigencia de la certificación.

Los objetivos planteados para la **fase de seguimiento** son:

- > Consolidar los resultados obtenidos, mediante la estabilización del cumplimiento de los estándares a lo largo de los cinco años.
- > Mantener y aumentar el impulso de la mejora, mediante la implantación de aquellas áreas de mejora detectadas, junto con la oportunidad de continuar identificando nuevas áreas de mejora.

Desde la obtención de la certificación el CAIT tiene disponible la ficha de autoevaluación de seguimiento, de forma que a los dos años y medio de la visita de evaluación inicial se realiza la evaluación de seguimiento que consiste en:

- > Análisis de las consideraciones previas sobre modificaciones estructurales y organizativas que se hubieran podido producir en el CAIT y que pudieran afectar al ámbito de la certificación.
- > Posicionamiento y análisis del cumplimiento de los estándares obligatorios con el objetivo de asegurar el mantenimiento de su cumplimiento a lo largo del tiempo.
- > Actualización de las áreas de mejora detectadas en la fase de autoevaluación y pendientes de cumplir.
- > Actualización de los indicadores de actividad.

Herramientas de apoyo

Para facilitar el proceso de certificación, ACSA pone a disposición de los centros varias herramientas de apoyo:

- > **Responsable de ACSA:** en el momento en el que el CAIT solicita iniciar su proceso de certificación se le asigna un profesional de ACSA que le acompañará durante todo su proceso. La comunicación con el responsable de ACSA es continua (contactos telefónicos, comunicación electrónica a través de la web, visita de presentación, etc.).
- > **ME_jora C:** con el fin de facilitar especialmente la fase de autoevaluación, se ha diseñado esta aplicación informática en entorno web. ME_jora C permite al CAIT reflexionar sobre los estándares de calidad, aportar las evidencias necesarias relacionadas con su actividad, identificar mejoras, aportar documentos, resolver dudas con el responsable de ACSA y consultar el estado de su certificación en cualquier fase del proceso.
- > **Guía de uso de la aplicación informática ME_jora C:** documento de apoyo para proporcionar a los profesionales del CAIT información sobre las utilidades y funcionalidades de la aplicación que da soporte al proceso de certificación.
- > **Guía de apoyo a la autoevaluación:** documento de apoyo para proporcionar a los profesionales del CAIT herramientas de trabajo, consejos, orientaciones y claves para poder realizar un adecuado diagnóstico interno de situación y establecer un punto de partida para iniciar su trabajo en relación a la certificación.
- > **Documento General de Certificación de Servicios:** documento en el que se establecen las reglas para la concesión, mantenimiento y renovación de la certificación de servicios conforme a todos los manuales de estándares definidos por ACSA.

5> Estándares del manual



I. EL MENOR Y FAMILIA, CENTRO DE LA ATENCIÓN INFANTIL TEMPRANA

1. El menor y familia como sujetos activos
2. Accesibilidad y coordinación con el entorno
3. Gestión de la documentación



I. ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD CENTRADA EN EL MENOR, LA FAMILIA Y EL ENTORNO

4. Gestión por procesos
5. Promoción del bienestar personal
6. Dirección y planificación estratégica



III. PROFESIONALES

7. Profesionales



IV. PROCESOS DE SOPORTE

8. Estructura, equipamiento y proveedores
9. Sistemas y tecnologías de la información



V. MEJORA CONTINUA

10. Herramientas de calidad y seguridad
11. Resultados del centro de atención infantil temprana

I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana


1. El menor y la familia como sujetos activos

Intención del criterio


La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar el desarrollo efectivo de los derechos fundamentales de los menores y sus familias. La calidad percibida tanto por el menor como por su familia va a estar relacionada con el cómo se da respuesta a sus necesidades y expectativas; para lograrlo no solo es necesario tener claro qué servicios necesitan sino transmitirles cómo utilizarlos eficazmente, además de favorecer la implicación del menor y la participación activa de la familia en la toma de decisiones.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:

- Conocer y respetar los derechos y deberes de cada menor y su familia durante el proceso de intervención.
- Salvaguardar la dignidad personal de los menores y sus familias, respetando su privacidad y sus valores.
- Facilitar información ofreciendo un léxico apropiado a cada familia, evitando términos complejos y de difícil comprensión, para asegurar que los niveles de comunicación con el menor y su familia sean los óptimos.
- Promover el compromiso, la implicación y participación de las familias y su entorno, si lo precisan, en la toma de decisiones sobre su proceso de intervención siendo agentes o sujetos activos de la intervención.
- Conocer y resolver las quejas y reclamaciones de las personas usuarias en relación a la atención recibida.


Estándar ES 12 01.01_01	El centro de atención infantil temprana difunde el contenido de la carta de derechos y deberes de los menores y sus familias.
Propósito: Garantizar la difusión de los derechos y deberes de los menores y sus familias mediante su publicidad en los diferentes espacios del centro. La carta de derechos y deberes está adaptada a las características de las personas usuarias, es comprensible y clara.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El centro difunde los derechos y deberes de los menores y sus familias mediante un canal estable (ej.: carta de derechos y deberes en tablón de anuncios, sala de espera, difusión en el reglamento de régimen interno, en la guía de información del centro, página web u otros canales).2. La carta de derechos y deberes está adaptada a las características de las familias, menores o personas que los representan (ej.: idioma, capacidad cognitiva, deficiencia visual, etc.).


- I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
- 1. El menor y la familia como sujetos activos

Estándar ES 12 01.02_01	La familia o persona que representa al menor es informada de todos los aspectos relacionados con la derivación del menor al centro de atención infantil temprana.	
Propósito: Garantizar que la familia o persona que representa al menor disponga, de modo adecuado a sus posibilidades de comprensión, de la información necesaria para conocer el motivo de la derivación del menor al centro, el trastorno del desarrollo que presenta el menor o la situación de riesgo en la que se encuentra. La información proporcionada se registra en el expediente individual del menor.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las familias o personas que representan a los menores son informadas de manera clara y comprensible sobre todos los aspectos relacionados con el motivo de la derivación del menor al centro, sobre la necesidad o no de la intervención, etc. 2. Se registra, en el expediente individual del menor, la información proporcionada a la familia o persona que representa al menor. 3. El centro dispone de información sobre la satisfacción de las familias en relación a la información recibida (ej.: encuestas de satisfacción, reclamaciones, grupos focales, etc.) y esta se utiliza como elemento de mejora. 4. El centro dispone de mecanismos para que las personas de otras nacionalidades, culturas (ej.: creencias, religión, etc.) y/o con problemas sensoriales puedan ser informadas y los profesionales del centro conocen dichos mecanismos. 	



Estándar ES 12 01.03_01	El centro de atención infantil temprana dispone de un documento de compromiso de participación y conformidad terapéutica para familiares o representantes legales del menor, al inicio y seguimiento de la intervención.	
Propósito: Garantizar el compromiso en la intervención y fomentar la coparticipación de los familiares o representantes del menor, en el inicio y seguimiento del proceso intervención, aceptando los términos acordados.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un documento de compromiso de los familiares o representantes del menor al inicio, que es revisado y actualizado siempre que las circunstancias iniciales cambien. 2. El documento de compromiso de inicio de intervención se archiva en la historia de atención temprana, así como los que se generen con posterioridad. 3. El centro tiene un registro, firmado por la familia, el tutor legal o acompañante debidamente autorizado, teniendo un control de la asistencia a las sesiones terapéuticas (sesiones de tratamiento individualizado, grupal, sesiones a la familia). 	

- I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
- 1. El menor y la familia como sujetos activos



Estándar ES 12 01.04_01	El centro de atención infantil temprana promueve la información y toma de decisiones compartidas con el objeto de impulsar la participación de la familia en el proceso de intervención.	
Propósito: Incrementar la participación activa de la familia en la toma de decisiones del diseño y contenido del plan de intervención individualizado, cuando se presenten diferentes alternativas, teniendo en cuenta el entorno sociofamiliar, escolar y de integración social comunitaria.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las familias y los profesionales del centro trabajan conjuntamente en la toma de decisiones compartidas con el fin de alcanzar los objetivos que promueven el desarrollo del menor. 2. El centro tiene presente, en la elaboración y revisiones posteriores del plan de intervención individualizado, las necesidades, preocupaciones y prioridades del menor y su familia, y promueve la participación en la toma de decisiones durante todo el proceso de intervención. 3. El centro ha diseñado espacios para que la familia pueda reflexionar y dialogar con los profesionales sobre estrategias y procedimientos a seguir, estableciendo canales de comunicación fluidos y accesibles, intercambiando información y dudas sobre la evolución del tratamiento, dificultades y logros (ej.: reuniones profesionales-familia, etc.). 4. La opinión de las familias y las decisiones adoptadas se registran en el expediente individual del menor. 	

Estándar ES 12 01.05_00	Se dispone de mecanismos de participación para las familias y el entorno del menor en el funcionamiento del centro de atención infantil temprana.	
Propósito: Diseñar cauces formales de comunicación y participación en todas las actividades y aspectos relevantes del funcionamiento del centro para conseguir la participación de la familia y del entorno del menor.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se han diseñado cauces formales (ej.: comisión de participación, grupos de participación, etc.) para que las familias y su entorno participen en el funcionamiento del centro. 2. El centro lleva a cabo diferentes iniciativas para asegurar que estos canales o medios sean conocidos por todas las familias y su entorno. 3. El centro ha definido los objetivos, las responsabilidades, el sistema de funcionamiento y los representantes de los mecanismos de participación de las familias y su entorno. 4. El centro registra la información recogida, la analiza e introduce mejoras para su mejor funcionamiento y da a conocer los resultados de las actuaciones emprendidas. 	


- I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
- 1. El menor y la familia como sujetos activos


<p>Estándar ES 12 01.06_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone de mecanismos para identificar situaciones de riesgo sociofamiliar en las que se puedan encontrar los menores, y que puedan afectar al desarrollo de la intervención y su bienestar personal.</p>
<p>Propósito: Definir estrategias para identificar situaciones de riesgo sociofamiliar, con el fin de poner en marcha las acciones necesarias para su abordaje.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro identifica a los menores en situación de riesgo sociofamiliar (ej.: menores que no tienen un referente familiar o con cambios continuos del mismo, factores ambientales que afectan al menor como hospitalizaciones prolongadas de los progenitores, institucionalización, drogadicción de personas cuidadoras, etc.). 2. El centro establece un procedimiento que define qué hacer ante estas situaciones y cómo se debe coordinar con los servicios sociales comunitarios y especializados, si fuera necesario. 3. Los profesionales del centro conocen dicho procedimiento y la situación sociofamiliar en la que está inmerso el menor, garantizando la confidencialidad y trato adecuado de la información. 4. Los profesionales del centro trabajan en red con los servicios especializados externos que intervienen con el menor y su familia, para coordinar sus actuaciones y realizar un mejor abordaje de la situación de la familia y del menor. 5. Los profesionales del centro registran, en el expediente individual, la situación de riesgo, cómo le afecta al menor, qué medidas se han puesto en marcha y qué otros organismos y profesionales han intervenido en la situación detectada.
<p>Estándar ES 12 01.07_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone de mecanismos de detección y comunicación de situaciones de maltrato, abuso y violencia a los menores.</p>
<p>Propósito: Disponer de mecanismos para que todas las personas de la organización (profesionales, menores, familiares y entorno) manifiesten situaciones reales o potenciales de abuso y/o violencia a los menores con el fin de poner en marcha las acciones necesarias para su abordaje.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro define mecanismos formales para poder comunicar, actuar y notificar situaciones de maltrato, abuso y violencia a los menores y sus familias o sospecha de ello (ej.: protocolos, procedimientos, procesos, etc.). 2. El centro difunde los mecanismos existentes para comunicar situaciones de maltrato, abuso y violencia a menores. 3. El centro analiza los casos de maltrato, abuso y/o violencia comunicados para identificar e implantar acciones que permitieran su abordaje en coordinación con profesionales de diferentes ámbitos (ej.: educativo, social, sanitario, etc.). En caso necesario, el centro lo pone en conocimiento de la Administración competente mediante las vías establecidas (ej.: hoja de detección y notificación).

- I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
1. El menor y la familia como sujetos activos


Estándar ES 12 01.08_01	El menor y su familia reciben un trato correcto y digno por parte de todos los profesionales del centro de atención infantil temprana.
Propósito: Garantizar el respeto y un trato digno al menor y su familia durante toda la prestación del servicio. 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene definido el estilo comunicativo de sus profesionales y los aspectos a tener en cuenta para dirigirse a las familias y a los menores, asegurando el buen trato y el respeto independientemente de las características personales de los mismos (ej.: religión, cultura, edad, etc.). 2. El centro dispone de información sobre la satisfacción en relación al trato que reciben las familias y los menores (ej.: encuestas de satisfacción, reclamaciones, grupos focales, etc.) y esta se utiliza como elemento de mejora.
Estándar ES 12 01.09_00	El centro de atención infantil temprana garantiza la resolución de los conflictos éticos surgidos durante su intervención.
Propósito: Definir los mecanismos para resolver los problemas éticos aparecidos durante la prestación del servicio al menor y su familia. 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro cuenta con un grupo de trabajo o Comité de Ética, con formación al respecto, para asesorar al equipo de profesionales en la toma de decisiones ante conflictos éticos surgidos en la prestación del servicio a las personas usuarias. 2. El centro dispone de un procedimiento escrito que describe cómo las familias y profesionales pueden realizar consultas y dudas de índole ético al grupo de trabajo o Comité de Ética. 3. Los profesionales del centro conocen los mecanismos para trasladar al grupo de trabajo o Comité de Ética los casos de decisiones que planteen conflictos éticos. 4. El centro dispone de los mecanismos necesarios para garantizar la difusión de las recomendaciones del grupo de trabajo o Comité de Ética a sus profesionales.

- I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
- 1. El menor y la familia como sujetos activos

Estándar ES 12 01.10_01	Se han establecido mecanismos dirigidos a garantizar la intimidad en función de las características del menor y la familia.	
Propósito: Identificar todas aquellas situaciones en las que la intimidad del menor y la familia pueda verse amenazada tanto por las intervenciones realizadas como por el entorno donde se llevan a cabo. Establecer las medidas necesarias para garantizar la intimidad y privacidad del menor y la familia, así como otros aspectos ligados a su dignidad.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de normas para preservar la intimidad del menor y su familia (ej.: no informar en pasillos o sala de espera, evitar interrupciones y uso del móvil, seleccionar la información relevante a intercambiar con otros profesionales, etc.). 2. Los profesionales del centro conocen y aplican estas normas. 3. Se utilizan los medios estructurales y/o físicos necesarios para respetar la intimidad del menor y su familia durante todo el proceso de atención. 4. El centro dispone de información sobre la satisfacción de las familias en relación a su intimidad y al respeto (ej.: encuestas de satisfacción, reclamaciones, grupos focales, etc.) y esta se utiliza como elemento de mejora. 5. En los casos en los que durante la intervención se produzca la presencia de profesionales en prácticas, la familia será informada de dicha presencia, dando su consentimiento. 	

Estándar ES 12 01.11_01	Se cumple el procedimiento establecido para la gestión de las reclamaciones (circuitos, plazos, informes y responsables de los mismos).	
Propósito: Gestionar las reclamaciones de acuerdo al procedimiento definido por el centro, utilizando dicha información para identificar e incorporar áreas de mejora en su funcionamiento.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un procedimiento escrito para la gestión de las reclamaciones, que define las responsabilidades, los circuitos, plazos e informes. 2. Se analizan las reclamaciones recibidas y se contestan en el plazo definido en el procedimiento. 3. Se implantan mejoras tras el análisis de las reclamaciones recibidas. 	

- I. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
- 1. El menor y la familia como sujetos activos

Estándar ES 12 01.12_00	El centro de atención infantil temprana adopta un papel de captación activa de las sugerencias y quejas realizadas por cualquier medio, incorporando mejoras a partir de su análisis.	
Propósito: Identificar las oportunidades de mejora expresadas por las personas usuarias a través de cualquier medio (ej.: verbales, escritas, email, etc.), gestionándolas adecuadamente e incorporando mejoras.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro pone a disposición de las personas usuarias mecanismos accesibles para que aporten sus sugerencias y quejas. Al menos, un mecanismo garantiza el anonimato de la fuente. 2. El centro difunde la existencia de los mecanismos de expresión de quejas y sugerencias disponibles (ej.: buzón de sugerencias). 3. El centro analiza las sugerencias y quejas recibidas e incorpora mejoras, en caso necesario. 	

1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
2. Accesibilidad y coordinación con el entorno


2. Accesibilidad y coordinación con el entorno

Intención del criterio


La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar la accesibilidad al centro y la continuidad en la prestación del servicio, asegurando que las decisiones que se toman respecto al proceso de intervención tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los menores y sus familias, ofreciendo la información y el apoyo necesario para su participación efectiva. Se pretende cubrir las necesidades y expectativas de los menores y sus familias de forma equitativa e integral en el menor tiempo posible, con un diseño flexible que se adapte a sus necesidades. Además, al intervenir diferentes profesionales en el proceso de intervención y en tiempos distintos, son necesarios canales de comunicación entre los ámbitos del entorno implicados (sanitario, educativo y social) para un adecuado traspaso de la información, facilitando la continuidad de la intervención y la coordinación.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:

- Mejorar la gestión del tiempo de acogida y de la intervención terapéutica.
- Controlar las ausencias y desprogramaciones de las sesiones previstas.
- Prestar una intervención acorde con las necesidades y expectativas del menor y la familia, teniendo presente las circunstancias culturales y sociales de las familias.
- Ofrecer continuidad en la intervención mediante una coordinación y comunicación en todos los ámbitos implicados con el menor, la familia y su entorno.
- Mejorar el seguimiento y continuidad de la intervención terapéutica con el menor y la familia en el entorno.
- Desarrollar mecanismos que favorezcan el acceso de los menores y familias a la prestación de los servicios de atención temprana y a los recursos externos de apoyo.


Estándar ES 12 02.01_01	El centro de atención infantil temprana tiene definida, actualizada y accesible su cartera de servicios.	
Propósito: Disponer de un documento actualizado en el que se detallen los servicios ofertados (cartera de servicios) y difundirlo a las personas usuarias y profesionales.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de una definición clara de los servicios que presta al menor y a la familia (cartera de servicios), según la normativa vigente. 2. El centro mantiene actualizada su cartera de servicios y la difunde a través de un canal estable (ej.: tablón de anuncios, cartelería, web, etc.) para darla a conocer entre las personas usuarias y los profesionales. 	


1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
2. Accesibilidad y coordinación con el entorno

Estándar ES 12 02.02_01	El centro de atención infantil temprana tiene diseñada y aplica una metodología en la acogida al menor y a la familia.	
Propósito: Establecer la sistemática de acogida al menor y su familia aportándoles la información básica necesaria y adaptada a sus características (ej.: derechos y deberes, cartera de servicios, recursos, horarios, profesionales de referencia, etc.) para facilitar su integración en el centro.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene definida la acogida al menor y su familia con los pasos a seguir desde su primer contacto con los profesionales (ej.: plan, protocolo, procedimiento o proceso de acogida): el responsable de la acogida, los tiempos para la valoración y las primeras directrices del diseño de la intervención. 2. Los profesionales del centro implicados en la acogida del menor y su familia conocen la metodología definida. 	


Estándar ES 12 02.03_01	El centro de atención infantil temprana informa a la familia de todos los aspectos relevantes sobre su funcionamiento.	
Propósito: Proporcionar información estructurada, documentada y actualizada sobre el funcionamiento del centro (ej.: cartera de servicios, localización, horarios, teléfonos, tiempos de respuesta, etc.), así como cualquier otra información que se considere de interés.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene disponible información actualizada sobre su funcionamiento (ej.: cartera de servicios, localización, horarios, teléfonos, tiempos de respuesta, etc.), así como cualquier otra información que se considere de interés. 2. El centro difunde la información sobre su funcionamiento a través de un canal estable (ej.: cartelería, web, entrega de documentos, etc.) para facilitar su difusión entre las personas usuarias y profesionales. 	


1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
2. Accesibilidad y coordinación con el entorno


Estándar ES 12 02.04_01	El centro de atención infantil temprana tiene implantado un procedimiento de coordinación con los servicios sociales y de salud que garantiza el trabajo en red entre profesionales para asegurar la continuidad de la intervención.
Propósito: Definir y establecer canales de comunicación y vías de colaboración para asegurar la continuidad de la intervención del menor en el entorno. 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido las vías de comunicación con los dispositivos y profesionales externos necesarios para generalizar la intervención individual (ej.: servicios sanitarios, servicios sociales, equipos de tratamiento familiar, equipos de valoración, etc.). 2. El centro dispone de un procedimiento de coordinación con profesionales externos implicados en la intervención del menor, en el que se describe cómo se lleva a cabo el intercambio de información. 3. Los profesionales del centro conocen y utilizan las vías de comunicación establecidas para facilitar la continuidad y coordinación en la intervención. 4. Los profesionales del centro registran, en el expediente individual del menor, los contactos, las coordinaciones y las intervenciones realizadas, pudiéndose verificar la trazabilidad de las actuaciones llevadas a cabo.

Estándar ES 12 02.05_01	Se realizan actuaciones de coordinación y colaboración entre el centro de atención infantil temprana, escuelas infantiles, equipos de orientación educativa y colegios.
Propósito: Establecer relación con los profesionales de los centros educativos de forma que ofrezcan al menor y a su familia las medidas de apoyo necesarias para la incorporación en el ámbito escolar y facilitar la generalización de la intervención en este entorno. 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene un procedimiento o protocolo de coordinación en el que se detallan los contactos mínimos con los profesionales del primer y segundo ciclo de educación infantil y con el equipo de orientación educativa. 2. Los profesionales del centro conocen y actúan en consonancia con el procedimiento o protocolo de coordinación, registrando las actuaciones en el expediente individual del menor. 3. El centro emite como mínimo un informe previo a la escolarización de los menores atendidos que inicien el primer y segundo ciclo de educación infantil, y los que sean necesarios para facilitar la generalización de la intervención en el entorno escolar.

1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
2. Accesibilidad y coordinación con el entorno

Estándar ES 12 02.06_01	El centro de atención infantil temprana informa y facilita el acceso de la familia y los menores a los recursos externos de apoyo.	
Propósito: Poner a disposición de las familias información sobre los recursos externos disponibles (ej.: comunitarios, asociaciones, etc.) y la forma de acceder a los mismos, con el objetivo de facilitar el apoyo necesario al menor y su familia.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene identificados los recursos externos de apoyo y dispone de información actualizada sobre los mismos, ofreciendo su difusión a las personas usuarias (ej.: guía de recursos actualizada, profesionales que difunden los recursos a lo largo de la prestación, etc.). 2. El centro ha definido un procedimiento para las derivaciones de las personas usuarias a servicios externos de apoyo. 3. Los profesionales del centro conocen el procedimiento para las derivaciones de las personas usuarias a servicios externos de apoyo. 4. El centro registra, en el expediente individual del menor, la información proporcionada ante una derivación del mismo a un servicio externo de apoyo. 	

Estándar ES 12 02.07_01	Se dispone de un sistema de organización de horarios que se adapta a las necesidades de los menores y sus familias.	
Propósito: Disponer de una distribución de horarios de los profesionales del centro que garantice las necesidades y expectativas del menor y su familia.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La programación de la actividad del centro tiene horarios de mañana y tarde. 2. El centro analiza las necesidades y expectativas del menor y su familia, y ofrece el horario de la intervención teniéndolas en cuentas (ej.: conciliar tratamientos médicos con horarios escolares y con las necesidades y disponibilidad de los acompañantes del menor, etc.). 	

Estándar ES 12 02.08_01	El centro de atención infantil temprana asigna un profesional de referencia para cada uno de los menores atendidos.	
Propósito: Asignar un profesional de referencia que coordine toda la información de la intervención con la familia, potenciando la relación del profesional con el menor y su familia, de forma que se garantice la personalización y continuidad de la intervención.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido, a lo largo del proceso de intervención, la asignación del profesional de referencia de la intervención del menor, estableciendo los criterios para la asignación del mismo. 2. Los profesionales del centro conocen los criterios de asignación. 	

1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
2. Accesibilidad y coordinación con el entorno

3. Las familias conocen el profesional de referencia asignado al menor y la vía de comunicación para compartir información sobre el menor.

**Estándar
ES 12 02.09_01**

El centro de atención infantil temprana analiza las suspensiones y desprogramaciones de las sesiones de intervención planificadas.

Propósito: Registrar las suspensiones y/o desprogramaciones de las sesiones terapéuticas programadas, así como las causas que han llevado al centro a producirlas. Analizar periódicamente los registros para identificar las mejoras pertinentes con objeto de mantener una actitud de máximo respeto con el tiempo de los menores y sus familias.



**Elementos
evaluables:**

1. Se registran sistemáticamente las desprogramaciones/suspensiones de las sesiones terapéuticas programadas que se producen y las causas que las han originado.
2. Se analizan periódicamente las desprogramaciones/suspensiones ocurridas y sus causas, para identificar áreas de mejora encaminadas a disminuirlas.

**Estándar
ES 12 02.10_01**

El centro de atención infantil temprana gestiona la demora en la incorporación del menor al servicio.

Propósito: Disponer de información sobre la demora en la incorporación del menor al centro e implementar las medidas que eviten o alivien los efectos de la misma.



**Elementos
evaluables:**

1. El centro tiene definido el control y seguimiento ante la demora en la incorporación de un menor a sus servicios.
2. Se monitoriza el tiempo que tarda en incorporarse el menor al centro desde su derivación, y en caso de demora, las causas que la han originado.
3. El centro analiza periódicamente las demoras y sus causas, para identificar áreas de mejora encaminadas a disminuirlas.

**Estándar
ES 12 02.11_01**

El centro de atención infantil temprana establece mecanismos de actuación ante las ausencias a las sesiones terapéuticas por parte del menor.

Propósito: Disponer de información sobre las faltas de asistencia del menor a las sesiones terapéuticas y definir la actuación del centro ante las mismas, con el fin de velar por el interés del menor.



**Elementos
evaluables:**

1. El centro ha definido un procedimiento ante las faltas de asistencia del menor, que le permite registrar sistemáticamente las ausencias a las sesiones terapéuticas programadas que se producen y las causas que las han originado.
2. Se registran y analizan periódicamente las ausencias terapéuticas ocurridas y sus causas.
3. Se trabaja de manera conjunta con las familias y/o con otros agentes del entorno (ej.: servicios sociales comunitarios, equipos

- 1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
- 3. Gestión de la documentación

de tratamiento familiar, pediatra, etc.) acciones encaminadas a disminuir las ausencias a las sesiones terapéuticas del menor.


3. Gestión de la documentación

Intención del criterio

La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar la existencia de un expediente individual único donde se registre la información que resulte del proceso de intervención con el menor y su familia, facilitando las actuaciones de los profesionales implicados en el mismo.

El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:



- Identificar correctamente la documentación del expediente individual del menor, evitando problemas de confidencialidad y de integridad de los datos.
- Reducir y prevenir los errores y/o duplicidades de registros en la información sobre el menor y su familia.
- Disponer de un expediente individual con información suficiente para apoyar y justificar la intervención terapéutica, así como facilitar la continuidad asistencial entre los distintos profesionales que participan en el proceso de atención del menor y su familia.
- Desarrollar de forma efectiva el derecho de la familia a acceder a la información contenida en el expediente individual.

Estándar ES 12 03.01_00	El centro de atención infantil temprana dispone de un registro actualizado de los menores.	
Propósito: Conocer en todo momento el número de menores a los que se les presta servicios en el centro, así como los datos básicos de cada uno de ellos.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene un registro de los menores con al menos los siguientes datos: filiación (fecha de nacimiento, sexo y domicilio), antecedentes, diagnósticos o hipótesis diagnóstica, técnica/s aplicada/s, resultado de las mismas y profesional/es que intervienen. 2. El registro se mantiene actualizado. 	


1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
3. Gestión de la documentación

Estándar ES 12 03.02_01	El centro de atención infantil temprana garantiza la existencia de un expediente individual único.
<p>Propósito: Disponer de un expediente individual único incluyendo los datos del menor, la familia y su entorno, identificado de manera inequívoca, evitando errores de duplicidad de información o registros en el expediente de otro menor.</p>	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha seleccionado los identificadores unívocos a utilizar para identificar de forma segura la documentación del expediente individual único, incluyendo los datos del menor, la familia y su entorno. 2. Los profesionales del centro utilizan los identificadores seleccionados para identificar toda la documentación del expediente individual. 3. En el caso de existir (con independencia del formato) algún sistema de archivo de la información del menor, su familia y su entorno que no se encuentre junto a su expediente individual, éste se identifica con el mismo número del expediente individual.
Estándar ES 12 03.03_01	Se garantiza la gestión de la documentación del expediente individual del menor.
<p>Propósito: Disponer de un sistema para el uso de la documentación generada durante la prestación del servicio al menor, a la familia y su entorno, con criterios de ordenación, normas de cumplimentación, contenidos y estructura garantizando el registro uniforme.</p>	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un sistema de uso de la documentación (ej.: procedimiento, protocolo, proceso, reglamento, etc.) donde se describe el contenido del expediente individual, los documentos, las normas de cumplimentación y los criterios de ordenación. 2. Los profesionales del centro conocen y aplican dicho sistema de uso de la documentación.
Estándar ES 12 03.04_00	El centro de atención infantil temprana garantiza el derecho del menor y su familia de obtener información sobre su expediente individual.
<p>Propósito: Facilitar a la familia o representante legal el acceso a la información contenida en el expediente individual del menor.</p>	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un sistema (ej.: proceso, procedimiento, protocolo, etc.) en el que se definen las actuaciones necesarias para que la familia o representante legal pueda acceder a la información sobre el expediente individual del menor. 2. El centro difunde a sus profesionales y a las familias o representantes legales cómo acceder a la información contenida en el expediente individual del menor.

1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
3. Gestión de la documentación

Estándar ES 12 03.05_01	El centro de atención infantil temprana garantiza a sus profesionales la disponibilidad del expediente individual de cada menor durante la prestación del servicio.	
Propósito: Establecer los mecanismos necesarios para que los profesionales del centro accedan a la información relativa al menor, su familia y su entorno durante la intervención, para conocer las actuaciones realizadas y registrar la nueva información generada. Definir cómo actuar ante la detección de errores para una inmediata corrección de los mismos.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los profesionales del centro, durante el proceso de intervención, tienen acceso al expediente individual del menor para tener información de las actuaciones realizadas hasta el momento. 2. Los profesionales del centro registran correctamente, en el expediente individual del menor, la información que se genera en el proceso de intervención. 3. En el caso de detectar errores en los expedientes, los profesionales conocen a qué responsables comunicarlos para su corrección. 	
Estándar ES 12 03.06_00	El centro de atención infantil temprana evalúa periódicamente el nivel de calidad y cumplimentación de los expedientes individuales.	
Propósito: Analizar periódicamente los registros de los expedientes individuales para comprobar que se cumplen los criterios de calidad previamente definidos por el centro y mejorar la trazabilidad de la información recogida como base para la toma de decisiones a la hora de prestar el servicio.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido los indicadores de calidad y cumplimentación a evaluar en los expedientes individuales. 2. Se realizan auditorías anuales de los expedientes individuales en base a los indicadores de calidad definidos y se identifican áreas de mejora. 3. Las áreas de mejora se difunden a los profesionales del centro y se llevan a cabo las acciones necesarias para mejorar la calidad de los expedientes individuales. 	

- 1. El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana
- 3. Gestión de la documentación

Estándar ES 12 03.07_00	El centro de atención infantil temprana tiene definidas unas normas de estilo para la documentación generada.	
Propósito: Mantener actualizada toda la documentación generada en el centro en cuanto a contenidos, usos del lenguaje, estructura y formato, identificando las fuentes de información utilizadas.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido un manual de estilo para su documentación, que contiene al menos: información sobre la estructura, orden y normas de estilo (tamaño y tipo de letra, encabezado, logo, etc.) de los documentos generados. 2. La documentación vigente del centro cumple con el manual de estilo. 	

II. Organización de la actividad centrada en el menor, la familia y el entorno

4. Gestión por procesos

5. Promoción del bienestar personal

6. Dirección y planificación estratégica

II. Organización de la actividad centrada en el menor, la familia y el entorno


4. Gestión por procesos


Intención del criterio


La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar un modelo de atención temprana basada en la gestión por procesos, aportando al centro una visión integral y unas herramientas con las que pueda mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades y expectativas del menor y la familia.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:


- Diseñar los procesos estratégicos, claves y de soporte del centro para dar respuesta a la prestación del servicio en el proceso de intervención.
- Desarrollar, revisar y mejorar todos los procesos del CAIT para dar valor a la atención a los menores y sus familias.
- Disminuir problemas asociados a la no coordinación entre procesos.

Estándar ES 12 04.01_01	El centro de atención infantil temprana ha identificado sus procesos clave, estratégicos y de soporte.	
Propósito: Garantizar un desarrollo eficaz en la gestión del centro definiendo los procesos clave, estratégicos y de soporte que afectan a la prestación de su actividad, asignando responsabilidades y estableciendo un mapa de procesos para relacionarlos, contando con la participación de sus profesionales.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La dirección del centro, con la participación de sus profesionales, identifica y selecciona los procesos clave, estratégicos y de soporte. 2. El centro elabora un mapa de procesos en el que se identifican las interrelaciones entre los procesos clave, estratégicos y de soporte. 3. El centro ha asignado el responsable de cada uno de los procesos identificados. 4. La documentación relativa al mapa de procesos está accesible para los profesionales del centro. 	

Estándar ES 12 04.02_01	El centro de atención infantil temprana tiene implantado su o sus procesos clave.	
Propósito: Elaborar, consensuar y sistematizar las actuaciones necesarias para el desarrollo de las actividades definidas en cada una de las fases del proceso clave o procesos clave de atención infantil temprana del centro.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene descrito el proceso o procesos clave de atención infantil temprana, definiendo qué actividades se deben realizar, cómo se deben realizar dichas actividades, dónde se realizan así como los responsables. 2. Los profesionales del centro conocen las actividades a realizar en el proceso o procesos clave de atención infantil temprana y sus responsabilidades. 3. Están disponibles los registros y herramientas necesarias para el desarrollo del proceso o procesos clave de atención infantil temprana. 4. Están funcionando los flujos de trabajo compartido y de comunicación determinados por el proceso o procesos clave de atención infantil temprana. 5. Existe una sistemática de seguimiento del desarrollo del proceso/procesos clave, que permite verificar su funcionamiento y tomar decisiones (ej.: indicadores, grupos de mejora, auditorías internas, etc.). 	

Estándar ES 12 04.03_00	El centro de atención infantil temprana ha implantado los procesos estratégicos necesarios para la prestación del servicio.	
Propósito: Elaborar, consensuar y sistematizar las actuaciones necesarias para el desarrollo de las actividades definidas en cada una de las fases de los procesos estratégicos identificados por el centro, para dar respuesta a la estrategia planteada y al servicio prestado durante toda la intervención.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene descritos los procesos estratégicos: alcance, entradas y salidas, secuencia de actividades a realizar y procedimientos necesarios para llevar a cabo cada proceso. 2. Están disponibles los registros y herramientas necesarias para el desarrollo de los procesos estratégicos. 3. Están funcionando los flujos de trabajo compartido y de comunicación determinados por los procesos estratégicos. 4. Existe una sistemática de seguimiento del desarrollo de estos procesos que permite verificar su funcionamiento y tomar decisiones (ej.: indicadores, grupos de mejora, auditorías internas, etc.). 	

Estándar ES 12 04.04_00	El centro de atención infantil temprana ha implantado los procesos de soporte necesarios para la prestación del servicio.	
Propósito: Elaborar, consensuar y sistematizar las actuaciones necesarias para el desarrollo de las actividades definidas en cada una de las fases de los procesos de soporte identificados por el centro, para dar respuesta al servicio prestado durante toda la intervención.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene descritos los procesos de soporte: alcance, entradas y salidas, secuencia de actividades a realizar y procedimientos necesarios para llevar a cabo cada proceso. 2. Están disponibles los registros y herramientas necesarias para el desarrollo de los procesos de soporte. 3. Están funcionando los flujos de trabajo compartido y de comunicación determinados por los procesos de soporte. 4. Existe una sistemática de seguimiento del desarrollo de estos procesos que permite verificar su funcionamiento y tomar decisiones (ej.: indicadores, grupos de mejora, auditorías internas, etc.). 	

Estándar ES 12 04.05_00	El centro de atención infantil temprana dispone de un sistema de revisión y mejora de todos sus procesos (claves, estratégicos y de soporte).	
Propósito: Revisar, modificar y actualizar los procesos claves, estratégicos y de soporte para asegurar que siguen dando la mejor respuesta a las necesidades del centro de acuerdo con su estrategia y la prestación del servicio.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un sistema de revisión y evaluación de todos sus procesos. 2. Los procesos son revisados y mejorados de acuerdo con lo establecido en su sistema. 3. La revisión de los procesos cuenta con la participación de diferentes profesionales del centro. 	


5. Promoción del bienestar personal


Intención del criterio


La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar actuaciones orientadas a mejorar el bienestar personal del menor y la calidad de vida de las familias. Para ello se hace necesario diseñar, analizar y evaluar un plan de intervención que dé respuesta a las necesidades y expectativas del menor y su familia. La intervención debe tener un enfoque ecológico, dónde participan las familias, los profesionales de atención temprana y otras organizaciones o profesionales del entorno en el que se desarrolla el menor. Los profesionales del servicio desarrollan estrategias de trabajo colaborativas entre los servicios sociales, salud y educación, favoreciendo el bienestar personal del menor, que requiere un enfoque comunitario más allá de la perspectiva rehabilitadora y clínica.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:




- Evaluar al menor y valorar sus necesidades en base a un diagnóstico funcional, a la situación familiar, sus expectativas y entornos naturales.
- Diseñar, evaluar y mejorar el plan de intervención individual del menor desarrollando el aprendizaje del mismo.
- Fomentar la participación activa de la familia y el entorno en el desarrollo del plan de intervención individual, impulsando la colaboración de la familia y los profesionales.
- Fortalecer las capacidades parentales y promover el desarrollo de competencias y habilidades familiares con el objeto de fomentar el bienestar del menor.
- Intervenir en el contexto natural como parte del proceso de intervención en Atención Temprana.
- Fomentar y facilitar el acceso a servicios del entorno para mejorar el bienestar del menor y la calidad de vida de la familia.


<p>Estándar ES 12 05.01_00</p>	<p>Se realiza una valoración de las necesidades del menor en base a un diagnóstico funcional, de las familias y entorno, valorando la idoneidad de la necesidad de intervención.</p>	
<p>Propósito: Realizar una valoración inicial y periódica de las necesidades del menor en base a un diagnóstico funcional, a la situación familiar, sus expectativas y entornos naturales, para posteriormente establecer o cambiar el plan de intervención individual.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un procedimiento de valoración de las necesidades del menor en el que se identifican, entre otros, la utilización de herramientas de evaluación validadas y el plazo máximo para realizar dicha valoración (según la normativa vigente). 2. Los profesionales del centro siguen el procedimiento para evaluar, aplicando las pruebas necesarias generales o específicas: el desarrollo motriz y psicomotriz, la comunicación y el lenguaje, el desarrollo perceptivo-cognitivo, sensorial, afectivo y social, así como la autonomía personal del menor. 3. Los profesionales del centro valoran el entorno del menor: la familia y sus contextos naturales como el hogar familiar, el centro educativo y otros contextos comunitarios, teniendo presente las expectativas parentales. 4. En el procedimiento de valoración se identifica la idoneidad de la intervención quedando justificada y registrada en el expediente del menor. 5. Los profesionales del centro realizan la valoración en el plazo máximo establecido por la normativa vigente, desde que se produce la derivación del menor e informan a la familia de los resultados de la valoración. 	


<p>Estándar ES 12 05.02_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana establece un plan de intervención individual para cada menor.</p>	
<p>Propósito: Disponer de un plan individualizado de intervención centrado en las necesidades del menor y su entorno familiar. El plan individualizado se elaborará en base a las aportaciones de los diferentes profesionales, los resultados de la evaluación realizada y con la participación de la familia.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un procedimiento para la realización de los planes individualizados de intervención. Este procedimiento debe contener, al menos, la estructura del plan, los tiempos para establecer el plan inicial, sus revisiones y profesionales responsables. 2. El plan de intervención recoge los objetivos y las actuaciones en las distintas modalidades de la intervención que las requieran (ej.: atención directa, atención sociofamiliar, atención en el proceso de escolarización, atención en el proceso de integración social y comunitaria). También recoge el número de sesiones dirigidas al menor, su familia y entorno, su carácter (individual-grupal) y su periodicidad. 	


Estándar ES 12 05.03_01	Se evalúa el plan de intervención individual para garantizar que da respuesta a las necesidades del menor y su familia.	
Propósito: Realizar un seguimiento periódico, sistemático y documentado del plan de intervención, evaluando los objetivos y realizando las modificaciones oportunas (en caso necesario) para alcanzar los resultados esperados.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro realiza una evaluación de los objetivos propuestos en el plan de intervención individual, en base a los indicadores establecidos, definiendo el tiempo de la próxima evaluación. 2. En la evaluación del seguimiento del plan de intervención individual se identifican e introducen las acciones correctivas necesarias para alcanzar los resultados esperados, en base a la evaluación de los objetivos y a los resultados de las herramientas validadas de evaluación que el centro utilice (ej.: pruebas, escalas de desarrollo, etc.). 3. El centro emite a la familia un informe de seguimiento sobre la intervención individualizada y la evolución del menor. 	

Estándar ES 12 05.04_00	El centro de atención infantil temprana dispone de un programa de intervención ante urgencias sanitarias.	
Propósito: Definir las actuaciones básicas en primeros auxilios a realizar ante una urgencia sanitaria (ej.: asfixia, parada cardiaca, traumatismos, etc.). Dar una respuesta adecuada a dichas situaciones incorporando a los profesionales del centro a un programa de formación continua (reciclaje).		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de protocolos de actuación ante las urgencias más frecuentes (ej. asfixia, parada cardiaca, traumatismos, etc.). 2. Los protocolos de actuación ante las urgencias más frecuentes son conocidos por sus profesionales y están disponibles para su consulta. 3. El centro realiza acciones de formación en primeros auxilios (incluyendo a las nuevas incorporaciones de personal) y recicla los conocimientos de los demás profesionales. 	

Estándar ES 12 05.05_01	El centro de atención infantil temprana realiza intervenciones en el contexto familiar como parte del proceso de intervención en atención temprana.
<p>Propósito: Diseñar intervenciones individuales/grupales para abordar las situaciones detectadas en el entorno sociofamiliar, ofreciendo orientaciones como parte del proceso de intervención (ej.: psicológicas, contextuales, etc.).</p> 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro desarrolla estrategias (ej.: reunión con familia extensa, visitas domiciliarias, comunicación con otros profesionales, etc.) para identificar la necesidad de intervención con las familias en base a las situaciones detectadas (ej.: sociales, psicológicas, contextuales, etc.). 2. El centro diseña planes de intervención individual/grupal en base a las necesidades identificadas. 3. Los planes de intervención se evalúan periódicamente y se analizan los resultados introduciendo mejoras en caso necesario, registrando las actuaciones emprendidas y sus resultados.
Estándar ES 12 05.06_01	El centro de atención infantil temprana ofrece apoyo para el desarrollo de capacidades familiares o personas cuidadoras con el objeto de fomentar el bienestar personal del menor.
<p>Propósito: Diseñar planes de formación y acciones orientadas al empoderamiento familiar, desarrollando las capacidades familiares.</p> 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro identifica las necesidades formativas y/o de apoyo de las familias o personas cuidadoras. 2. El centro dispone de actividades formativas para las familias, que incluyen cursos y talleres a impartir en función de sus necesidades. 3. Se pone a disposición de las familias otros elementos de apoyo para el desarrollo de sus capacidades (ej.: respiro familiar para la asistencia a actividades formativas, programa padre a padre, etc.).
Estándar ES 12 05.07_01	El centro de atención infantil temprana facilita a los familiares del menor apoyo psicológico.
<p>Propósito: Ofrecer a las familias la atención psicológica necesaria centrada en las necesidades derivadas del menor y de las características y circunstancias del entorno familiar.</p> 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro difunde los recursos psicológicos que están a disposición de las familias, los propone y explícita individualmente a las mismas como parte del proceso de intervención general. 2. Los profesionales del centro identifican las necesidades de expresión emocional y de apoyo de las familias y ofrece orientación en función de esas necesidades o en su caso, los deriva a otros recursos especializados. 3. Se diseña una intervención psicológica con las familias que lo requieren. Dicha intervención debe contar con un seguimiento, un registro de la intervención y una evaluación de la misma.

Estándar ES 12 05.08_00	El centro de atención infantil temprana promueve el acceso a servicios comunitarios para mejorar el bienestar personal del menor y la calidad de vida de la familia.	
Propósito: Desarrollar estrategias de trabajo colaborativo con los entornos comunitarios de la población infantil, contribuyendo a crear espacios inclusivos que permitan la generalización de los aprendizajes, contando con la participación de las familias para fomentar su papel activo.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro identifica los entornos comunitarios donde se desenvuelve el menor y sus necesidades, con el objeto de desarrollar un plan de acción para promover la generalización de aprendizajes. 2. El centro analiza los resultados del plan, identifica e introduce mejoras en caso necesario, registrando las actuaciones realizadas y evaluando los resultados de las mismas. 	

Estándar ES 12 05.09_00	El centro de atención infantil temprana establece estrategias para identificar y dar respuestas a las diferentes situaciones derivadas de parejas separadas/divorciadas.	
Propósito: Actuar conforme a los acuerdos establecidos en los procesos de separación/divorcio en relación a la atención a menores (ej.: legales, seguimiento de intervenciones, información, etc.) y en el interés superior del menor, siempre que la situación afecte al desarrollo de la intervención y al bienestar personal del mismo.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene un procedimiento que define cómo recoger la información que se establece en las sentencias judiciales o acuerdos judiciales, en familias separadas/divorciadas con respecto al tipo de guarda y custodia (exclusiva o compartida) y lo que ello implica (ej.: entrega de información, toma de decisiones en la intervención, llevar y recoger al menor al centro, etc.). 2. Los profesionales del centro conocen el procedimiento y las particularidades de los menores que se encuentran en esta situación, quedando recogido en el expediente individual. 3. En caso de denuncia por violencia de género y orden de alejamiento entre los progenitores, el centro define las pautas a seguir para proteger al menor y establece los cauces para que los progenitores no coincidan en las instalaciones (ej.: citar a los progenitores en horarios diferentes, etc.). 	

Estándar ES 12 05.10_00	El centro de atención infantil temprana aplica un procedimiento de evaluación de la calidad de vida familiar.
Propósito: Conocer la calidad de vida de las familias para identificar e incorporar estrategias de mejora en el desarrollo de los planes individualizados y en la intervención con la familia y el entorno.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El centro ha identificado herramientas validadas y estandarizadas de calidad de vida familiar.2. El centro aplica herramientas de calidad de vida familiar y utiliza sus resultados para identificar e incorporar áreas de mejora en el proceso de intervención.3. El centro evalúa la calidad de vida de las familias atendidas al comienzo y al final de su período de intervención, analizando los resultados en términos de calidad de vida familiar.


6. Dirección y planificación estratégica




Intención del criterio

La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar el desarrollo de iniciativas por parte de los responsables del centro, encaminadas a determinar la política y marco de referencia de calidad del servicio, así como facilitar y potenciar el trabajo de los profesionales con objeto de cumplir los objetivos planteados y mejorar los resultados. El liderazgo es clave a la hora de instaurar una cultura de calidad en los CAIT.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:

- Definir la política y estrategia del centro.
- Determinar el marco de trabajo para la gestión de la calidad del servicio.
- Desarrollar estrategias de participación de los grupos de interés que favorezcan el desarrollo actual y futuro de los centros.
- Mejorar las competencias de liderazgo para alcanzar los mejores resultados.
- Fomentar la investigación en el centro como elemento de innovación y desarrollo.

Estándar ES 12 06.01_01	El centro de atención infantil temprana tiene definidos una misión, visión y valores que le permiten determinar sus principales líneas de desarrollo estratégico.	
Propósito: Disponer de una declaración de misión, visión y valores que permitan al centro establecer una planificación a medio y largo plazo partiendo de un análisis previo de la situación del mismo. Dar conocer la misión, visión y valores a sus grupos de interés.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene definidas su misión, visión y valores como elementos estratégicos que le permiten planificar su futuro. 2. Se establecen mecanismos de difusión estables y eficaces, para dar a conocer la misión, visión y valores del centro. 3. Los profesionales del centro conocen su misión, visión y valores. 	

Estándar ES 12 06.02_01	El centro de atención infantil temprana ha elaborado un plan de calidad.	
Propósito: Diseñar un sistema de gestión de calidad que permita al centro definir los niveles de calidad que ha de alcanzar y su compromiso con la mejora continua. La dirección del centro impulsa dicho sistema de calidad y sus profesionales son participes en su elaboración e implantación.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un plan de calidad o una metodología de gestión de calidad que contempla, al menos, asignación de responsabilidades, objetivos, indicadores y métodos de evaluación que permitan identificar y desarrollar acciones de mejora. 2. La dirección y los responsables del centro se implican en impulsar el sistema de calidad. 3. Los profesionales del centro conocen la metodología de gestión de calidad y han participado en su elaboración y desarrollo. 	
Estándar ES 12 06.03_01	El centro de atención infantil temprana dispone de un reglamento de régimen interno y lo difunde.	
Propósito: Definir las normas que regulan la organización y funcionamiento del centro. Difundir dichas normas para facilitar su cumplimiento por parte de las personas usuarias, el entorno y sus profesionales.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un reglamento de régimen interno que regula, como mínimo, los siguientes aspectos: derechos y deberes de las personas usuarias (menores, familias o personas que los representan), normas generales de funcionamiento, sistema de admisión y bajas y horario de funcionamiento. 2. El centro difunde, al menos en su tablón de anuncios, el reglamento de régimen interno y establece otros canales de difusión hacia las personas usuarias y sus profesionales. 	
Estándar ES 12 06.04_00	La dirección del centro de atención infantil temprana desarrolla competencias de liderazgo, coordinación, gestión y toma de decisiones.	
Propósito: Adquirir y desarrollar las competencias específicas necesarias para el desempeño de funciones directivas.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha definido el mapa de competencias directivas específicas para la dirección del centro, en función de la descripción de dicho puesto. 2. La dirección del centro realiza actividades formativas específicas y continuadas para la mejora de sus competencias de dirección, coordinación, gestión y toma de decisiones. 	

Estándar ES 12 06.05_00	La dirección ha definido y difundido el código ético del centro de atención infantil temprana.
<p>Propósito: Disponer de normas, procedimientos y buenas prácticas que faciliten y garanticen una atención del menor y su familia basada en valores y principios éticos.</p>	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un código ético para facilitar el proceder profesional. 2. El código ético está fácilmente accesible a los profesionales del centro para su consulta.
Estándar ES 12 06.06_00	El centro de atención infantil temprana desarrolla líneas propias de investigación o colaboración con otros centros.
<p>Propósito: Definir una estrategia para desarrollar líneas de investigación en el centro como elemento de innovación y desarrollo. Fomentar la investigación propia del centro o en colaboración con otros centros y servicios en función de la línea de investigación y los recursos disponibles.</p>	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene una estructura operativa de investigación (ej.: responsables, líneas de investigación, recursos, etc.). 2. El centro ha identificado alianzas estratégicas para la participación activa en investigaciones. 3. El centro tiene en marcha proyectos de investigación propios o en colaboración con otros centros y servicios.
Estándar ES 12 06.07_00	El centro de atención infantil temprana desarrolla una participación activa con sus diferentes grupos de interés externos.
<p>Propósito: Identificar los grupos de interés externos y desarrollar alianzas que faciliten el establecimiento de redes de trabajo duraderas para compartir información, experiencias y generar nuevos espacios, logrando un mayor desarrollo en la intervención con el menor y su familia.</p>	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los líderes del centro identifican los diferentes grupos de interés externos y los priorizan en relación al tipo de alianza que mantienen con ellos. 2. Se definen las principales herramientas de diálogo (tipo de relaciones) con los grupos de interés, los objetivos o compromisos a alcanzar, las acciones implantadas y los resultados obtenidos. 3. Las alianzas con los grupos de interés externos generan nuevos espacios para la construcción de entornos inclusivos para el menor.

Estándar ES 12 06.08_00	El centro implanta su misión y visión desarrollando una estrategia enfocada en sus grupos de interés.
Propósito: Definir y desarrollar el plan estratégico del centro con objetivos y metas a medio y largo plazo. 	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El centro ha realizado un análisis de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y las tiene en cuenta en el diseño y desarrollo de su estrategia.2. El centro ha diseñado un plan estratégico definiendo objetivos y metas evaluables, asignando recursos, cronograma, etc.3. El plan estratégico se comunica a todos los grupos de interés del centro.4. El centro realiza un seguimiento, revisión y análisis del plan estratégico.5. El centro mejora su estrategia en función de los resultados obtenidos.

III. Profesionales

7. Profesionales


7. Profesionales


Intención del criterio


La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar a los profesionales del centro una acogida adecuada para su desempeño profesional, así como una formación continua para ofrecer calidad durante la prestación del servicio. También, garantizar el desarrollo y actualización de las competencias profesionales favoreciendo el mantenimiento y la mejora de las actitudes y conocimientos para el buen desempeño profesional.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:




- Acoger a los profesionales de nueva incorporación, ofreciéndoles la información necesaria para poder desempeñar adecuadamente su trabajo, facilitándoles su integración en la dinámica del centro.
- Definir funciones y responsabilidades de los diferentes profesionales del centro.
- Ajustar las competencias de los profesionales a las requeridas para los puestos de trabajo del centro, haciendo que estos se desarrollen más eficazmente.
- Identificar las necesidades formativas de sus profesionales, adaptando la formación continuada a las mismas, así como a las necesidades de los menores, las familias y del centro.
- Potenciar los mecanismos para difundir y compartir conocimiento, mejorando la calidad del servicio.




<p>Estándar ES 12 07.01_01</p>	<p>Están definidos los criterios de planificación de la plantilla para el correcto funcionamiento del centro de atención infantil temprana.</p>
<p>Propósito: Ajustar en todo momento la plantilla a la actividad prestada, tanto en perfil profesional como en dedicación horaria, atendiendo a las necesidades del centro, de los menores y sus familias, midiendo de forma periódica las cargas de trabajo. La plantilla del centro debe figurar en un organigrama y se da a conocer a las personas usuarias.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los responsables del centro conocen cómo es su plantilla cualitativa y cuantitativamente y se comparan y ajustan a los estándares recogidos en la normativa vigente, midiendo de forma periódica las cargas de trabajo e introduciendo los cambios oportunos. 2. Los responsables del centro organizan la plantilla en relación a la actividad que se presta y al número y características de las personas atendidas, teniendo en cuenta la capacitación de sus profesionales (experiencia y formación especializada y acreditada en atención infantil temprana). 3. El centro tiene un organigrama en el que se verifican sus áreas funcionales con el equipo básico. 4. El organigrama es difundido en el centro mediante un canal estable (ej.: tablón de anuncios, cartelería, etc.).

<p>Estándar ES 12 07.02_00</p>	<p>Están identificadas las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo definidos en el centro de atención infantil temprana.</p>
<p>Propósito: Definir las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo del centro como instrumento de apoyo indispensable para el profesional, con el fin de mejorar y hacer más eficiente el desarrollo de sus actividades y el funcionamiento del equipo.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene definidas las funciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo. 2. Los profesionales del centro conocen sus funciones y responsabilidades.


Estándar ES 12 07.03_01	El centro de atención infantil temprana dispone y aplica un plan de acogida y acompañamiento de sus profesionales.	
	<p>Propósito: Facilitar, de una forma estructurada, la incorporación de nuevos profesionales a su puesto de trabajo, a fin de que conozcan toda la información necesaria para poder desempeñar su trabajo de acuerdo a los objetivos del centro, favoreciendo su integración en el mismo y su inclusión como miembro activo del equipo.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de una metodología de acogida de nuevos profesionales descrita y estructurada, que contiene al menos información relativa a: responsable de la acogida, cómo se realiza la acogida, tiempo de adaptación al puesto, actividades de tutorización, descripción de las actividades y servicios del centro, descripción del puesto de trabajo y canales de comunicación. 2. La acogida de un nuevo profesional sigue la metodología definida. 3. Están definidas y se desarrollan acciones de acompañamiento en el puesto de trabajo durante el tiempo necesario para que el profesional trabaje de forma autónoma. 	


Estándar ES 12 07.04_01	El centro de atención infantil temprana identifica las necesidades de formación de sus profesionales en función de sus objetivos, planifica y desarrolla las actividades formativas.	
	<p>Propósito: Garantizar que la oferta formativa de respuesta a una detección previa de las necesidades de los profesionales y esté en relación con la adquisición, actualización o desarrollo de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos del centro.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro utiliza herramientas de detección de necesidades formativas de sus profesionales, analiza las necesidades detectadas y las prioriza para su abordaje, en función de sus objetivos estratégicos y en consonancia con la tipología de población que atiende y las nuevas tendencias que la evidencia científica proporcione. 2. El centro diseña e implanta un plan de formación que de respuesta a las necesidades detectadas y priorizadas. 	

Estándar ES 12 07.05_01	El centro de atención infantil temprana asume la gestión del conocimiento como un elemento estratégico de primer nivel.
Propósito: Identificar la información relevante de dentro y fuera de la organización, así como la fuente de la misma, para la mejora continua del centro, estableciendo los mecanismos de análisis y difusión interna y externa del conocimiento generado.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro identifica información relevante (ej.: buenas prácticas internas y externas, procedimientos, etc.) y la pone a disposición de sus profesionales de forma accesible, creando espacios de intercambio de conocimiento y de las destrezas adquiridas (ej.: intranet, programas de gestión de la documentación, acciones de formación interna entre profesionales, etc.). 2. El centro tiene definidas las herramientas utilizadas para facilitar la gestión del conocimiento a nivel externo. 3. El centro, a nivel externo, identifica y difunde la información relevante para generar conocimiento a sus grupos de interés (ej.: personas usuarias, colegios, servicios sociales, universidad, etc.).
Estándar ES 12 07.06_00	Están definidas las competencias de los distintos puestos de trabajo del centro de atención infantil temprana.
Propósito: Definir las competencias necesarias para el desempeño óptimo de los puestos de trabajo del centro, de acuerdo con su misión y valores. Disponer de herramientas que permitan mantener las competencias actualizadas (ej.: ante una ampliación de la cartera de servicios, desarrollo de nuevas actividades, etc.).	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene descritas, para los diferentes puestos de trabajo, las competencias generales, transversales y específicas requeridas. 2. El centro dispone de una metodología de revisión de las competencias para mantenerlas actualizadas (ej.: ante la ampliación de la cartera de servicios, desarrollo de nuevas actividades, etc.).
Estándar ES 12 07.07_00	Se utilizan los mapas de competencias para la selección de profesionales y asignación de puestos.
Propósito: Facilitar la selección y/o adaptación del profesional que más se adecue a las funciones y responsabilidades necesarias para el correcto funcionamiento del centro y la atención al menor y su familia.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los responsables del centro tienen definidas las características o perfil que debe tener el profesional de nueva incorporación, en función de la descripción del puesto de trabajo y de las competencias requeridas para su desempeño, priorizando formación y experiencia en atención infantil temprana. 2. Se ha implementado una metodología para la selección de profesionales basada en competencias.

<p>Estándar ES 12 07.08_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana realiza la evaluación de las competencias de sus profesionales de forma individualizada para identificar sus necesidades de desarrollo.</p>
<p>Propósito: Evaluar periódicamente las competencias definidas para ajustar el plan de desarrollo individual del profesional a dichas competencias.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una evaluación periódica (anual, al menos) de las competencias de los profesionales del centro, en base a los mapas de competencias definidos para cada uno de los puestos de trabajo, identificando necesidades de desarrollo de los profesionales.
<p>Estándar ES 12 07.09_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana realiza un seguimiento continuado de los planes de desarrollo individual de sus profesionales para mejorar su nivel competencial y adaptar los puestos de trabajo.</p>
<p>Propósito: Garantizar una actualización continua de las posibilidades de desarrollo y promoción de los profesionales del centro, manteniendo la adecuación permanente del profesional-puesto.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de planes de desarrollo individual vigentes para cada uno de sus profesionales en base a la evaluación de sus competencias. Dichos planes contemplan, al menos, los objetivos de desarrollo, los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos, calendario, etc. 2. El centro realiza un seguimiento del cumplimiento de dichos planes.
<p>Estándar ES 12 07.10_00</p>	<p>Se dispone de mecanismos de participación de los profesionales en la identificación de mejoras del centro de atención infantil temprana.</p>
<p>Propósito: Fomentar la participación activa de los profesionales del centro para aumentar su implicación, compromiso y colaboración en el desarrollo de las estrategias así como en la búsqueda de soluciones apropiadas.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se diseñan cauces formales para que los profesionales del centro puedan realizar aportaciones y generar nuevas ideas creativas que mejoren el funcionamiento del mismo. 2. El centro tiene definidos los mecanismos de participación de sus profesionales, con temporalización y responsabilidades. 3. Se registran y analizan las medidas aportadas por los profesionales del centro y se implantan aquellas que permiten la mejora de su funcionamiento.

<p>Estándar ES 12 07.11_00</p>	<p>La dirección del centro de atención infantil temprana favorece la conciliación de la vida familiar con la vida laboral de sus profesionales.</p>
<p>Propósito: Implantar acciones para compatibilizar la vida familiar y laboral de los profesionales del centro.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un plan de conciliación que recoge las medidas a las que se pueden acoger sus profesionales para conciliar su vida familiar y laboral (ej.: flexibilidad horaria, acumulación de horas extras que pueden compensarse por días libres, trabajo a tiempo parcial, excedencia por el cuidado de hijos y personas dependientes, teletrabajo, etc.). 2. El plan de conciliación se da a conocer a los profesionales del centro.
<p>Estándar ES 12 07.12_00</p>	<p>La dirección considera el clima laboral como un elemento de desarrollo organizativo del centro de atención infantil temprana.</p>
<p>Propósito: Analizar el clima laboral y promover su mejora, estableciendo las medidas necesarias para ello con la participación de sus profesionales.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de una metodología de evaluación y gestión del clima laboral. 2. Se ha realizado un diagnóstico laboral, utilizando herramientas para analizar la satisfacción de sus profesionales (ej.: encuestas de satisfacción, grupos focales, grupos nominales, entrevistas semiestructuradas, etc.). 3. La información extraída es analizada y se identifican medidas para mejorar el clima laboral. 4. El centro implanta acciones de mejora a partir de los resultados obtenidos.
<p>Estándar ES 12 07.13_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone de mecanismos para comunicar una situación de acoso o trato inadecuado hacia sus profesionales.</p>
<p>Propósito: Disponer de mecanismos para que los profesionales del centro comuniquen situaciones de acoso o trato inadecuado con el fin de poner en marcha las acciones necesarias para su abordaje.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene definido un mecanismo formal, que asegura la confidencialidad, para poder comunicar y actuar ante situaciones de acoso o trato inadecuado en el contexto laboral por parte de las personas usuarias u otros profesionales. 2. Los profesionales del centro conocen el mecanismo diseñado para manifestar situaciones de acoso o trato inadecuado hacia cualquier profesional. 3. El centro analiza los casos comunicados, valora las alternativas de resolución de conflictos viables y pone en marcha acciones que permitan su abordaje.

<p>Estándar ES 12 07.14_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana ha definido un sistema de organización y coordinación con sus profesionales y ha establecido la coordinación interprofesional para un trabajo en equipo.</p>	
	<p>Propósito: Definir los cauces de organización y funcionamiento del personal del centro y los mecanismos de coordinación entre profesionales de distintas disciplinas que comparten e intercambian información sobre el menor o la familia.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido la metodología de coordinación de sus profesionales y ha establecido los cauces de coordinación: tipos de reuniones, finalidad y periodicidad de las mismas, sistema de registro de los acuerdos adoptados, etc. 2. El centro ha definido el funcionamiento del equipo interprofesional que está formado por profesionales de distintas disciplinas, creando un espacio formal para compartir información y establecer criterios de intervención con cada uno de los casos expuestos. 3. Los criterios adoptados en las reuniones de equipos que tengan relación con la intervención con el menor o su familia quedan recogidos en el expediente individual del menor. 	

<p>Estándar ES 12 07.15_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana ha definido y desarrollado una metodología de trabajo del equipo transdisciplinar.</p>	
	<p>Propósito: Disponer de un equipo de trabajo transdisciplinar en el que sus componentes adquieran conocimientos de otras disciplinas relacionadas y los incorporen a su práctica.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido el funcionamiento del equipo transdisciplinar (ej.: finalidad del equipo, periodicidad de las reuniones, profesionales que participan teniendo en cuenta su formación, sistema de registro de acuerdos y temas tratados, etc.). 2. El equipo transdisciplinar genera espacios de formación interna para compartir e intercambiar conocimientos con el objeto de dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes de menores y sus familias. 3. Si un solo profesional del equipo transdisciplinar asume la responsabilidad de atención al menor y el contacto directo con la familia, el seguimiento de la intervención lo realizará el equipo transdisciplinar. En el expediente individual del menor se registran las orientaciones de los profesionales del equipo y la actuación del profesional de referencia. 	


8. Estructura, equipamiento y proveedores


Intención del criterio


La intención del siguiente grupo de estándares es garantizar, entre otros, la seguridad de las instalaciones que utiliza el centro, la accesibilidad universal a los servicios que presta, el confort de los espacios, la gestión segura de los elementos de intervención con los menores y la identificación de los riesgos laborales, contribuyendo de esta manera a una prestación de servicios de calidad en un espacio físico seguro.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:


- Lograr un entorno físico seguro y accesible, en el que se reduzcan los riesgos y se mejore el espacio de atención al menor y su familia.
- Mantener un entorno de trabajo saludable, confortable y seguro, garantizando el bienestar de sus profesionales.
- Conocer los planes de protección contra incendios y otras emergencias, facilitando una respuesta planificada y efectiva ante incidentes con estos aspectos.


Estándar ES 12 08.01_01	El centro de atención infantil temprana dispone de los espacios físicos y medios técnicos necesarios para realizar su actividad.	
Propósito: Garantizar que la dotación y características de los espacios físicos, las instalaciones y los elementos de intervención con los menores dan cobertura al normal desarrollo de las actividades recogidas en la cartera de servicios del centro.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de los espacios, instalaciones y elementos de intervención con el menor (ej.: equipos de rehabilitación, material didáctico, material de evaluación, etc.) que le permiten llevar a cabo las actividades recogidas en su cartera de servicios y cumplir con los requerimientos de la normativa vigente. 2. Las características de los materiales constructivos, revestimientos, mobiliario y diseño de los elementos de intervención con el menor, que se encuentran en los espacios del centro, son seguros y adecuados a la edad de los menores. 3. En caso de que el centro comparta el mismo edificio con otros servicios (ej.: servicios residenciales de menores, centros de día, etc.) se garantiza la diferenciación de los espacios para que la atención al menor se desarrolle de manera independiente a esos otros usos. 	


<p>Estándar ES 12 08.02_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana conoce, registra y controla las condiciones de seguridad sus espacios, instalaciones y elementos de intervención con el menor.</p>	
	<p>Propósito: Garantizar el funcionamiento seguro de los espacios del centro, de sus instalaciones y de los elementos de intervención con el menor, realizando las revisiones, inspecciones y mantenimientos correspondientes según las necesidades funcionales o la normativa aplicable. Disponer de los registros de las actuaciones realizadas.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un plan de mantenimiento para sus espacios e instalaciones, en el que se recogen las actuaciones necesarias en base a la normativa o necesidades funcionales, la frecuencia y el registro donde se dejará constancia de dicho mantenimiento. Existen responsables para el seguimiento de dicho plan. 2. El centro dispone de un plan de mantenimiento de los elementos de intervención que utiliza con el menor (ej.: equipos de rehabilitación, material didáctico, etc.) basado en las recomendaciones del fabricante, o en su ausencia, en necesidades funcionales (ej.: limpieza, integridad física del elemento, etc.). El plan también contiene la frecuencia y el registro donde se dejará constancia de dicho mantenimiento. Existen responsables para el seguimiento del plan. 3. Los registros asociados al plan de mantenimiento de los espacios, instalaciones y elementos de intervención con el menor se encuentran actualizados. 	


<p>Estándar ES 12 08.03_01</p>	<p>Están definidos los mecanismos necesarios para la comunicación, registro, análisis y resolución de las incidencias relacionadas con los espacios, instalaciones y elementos de intervención que afectan al normal desarrollo de la actividad del centro de atención infantil temprana.</p>	
	<p>Propósito: Registrar y analizar las incidencias producidas en el transcurso de la actividad del centro para llevar a cabo las actuaciones oportunas para su resolución, con el objetivo de prevenir las causas que produzcan o puedan producir errores o falta de seguridad y por lo tanto, deficiencias en la calidad del servicio prestado.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un procedimiento para la comunicación, registro y seguimiento de las incidencias ocurridas con el funcionamiento o estado de los espacios, instalaciones y elementos de intervención con el menor, en el que se recogen las responsabilidades y los registros a utilizar. 2. Los profesionales del centro conocen dicho procedimiento. 3. Las incidencias registradas se analizan periódicamente, buscando aquellas con repetición elevada o que hayan producido un impacto notable en la actividad del centro, para identificar sus causas e implantar medidas correctoras que eviten su repetición o minimicen su impacto. 	


<p>Estándar ES 12 08.04_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana organiza sus espacios físicos y medios técnicos para obtener el máximo aprovechamiento de las sesiones de trabajo.</p>	
<p>Propósito: Garantizar que la organización de los espacios y los elementos de intervención con las personas usuarias y los procedimientos de uso de los mismos permiten, durante la estancia en el centro, un aprovechamiento máximo del trabajo con el menor, con las familias o su entorno.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro organiza los espacios y medios técnicos de manera que se obtiene el máximo aprovechamiento de las sesiones. 2. El centro dispone de los espacios y/o elementos de intervención necesarios para que, durante el tiempo de espera, se puedan trabajar algunos aspectos que incidan sobre el desarrollo del menor e impliquen a familiares o acompañantes de su entorno. 3. El centro establece criterios de uso de la cámara Gessel o sistema alternativo, para que los familiares aprendan pautas de intervención que puedan generalizar en el entorno natural del menor. 	


<p>Estándar ES 12 08.05_00</p>	<p>La contratación de servicios y la adquisición de equipos y material de intervención con los menores se realiza teniendo en cuenta que sus características respondan a los avances técnicos más actuales en atención temprana.</p>	
<p>Propósito: Asegurar que los equipos y elementos de intervención con el menor adquiridos y los servicios contratados por el centro se ajustan a las últimas tecnologías y especializaciones, y permitan la puesta en marcha de las técnicas más avanzadas para la atención temprana.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro analiza la necesidad de adaptación de sus servicios a nuevos avances técnicos en atención temprana, así como la necesidad de adquirir nuevos equipos o materiales para mejorar la calidad de las intervenciones que realiza con los menores y sus familias. 2. El centro planifica las actuaciones necesarias para dar respuesta a las necesidades detectadas y realiza un seguimiento de dicha planificación. 3. En caso de adquirir nuevas tecnologías o contratar nuevos servicios, el centro facilita la formación de sus profesionales. 	


Estándar ES 12 08.06_01	Se adoptan las medidas necesarias para facilitar el acceso de menores y sus familias al centro de atención infantil temprana.	
Propósito: Garantizar a las personas usuarias las mejores condiciones de acceso a la ubicación del centro, informando sobre las posibilidades de desplazamiento al mismo (ej.: medios de transporte, posibilidad de aparcamiento, servicios cercanos, etc.).		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los responsables del centro han analizado las posibilidades de acceso al mismo (ej.: ubicación, posibilidad de acceso en transporte público, posibilidad de aparcamiento en la zona, etc.). 2. El resultado del análisis da lugar a actuaciones encaminadas a informar a las personas usuarias sobre el acceso al centro y a la puesta en marcha de ayudas para facilitar, en lo posible, el acceso en caso de dificultad. 	


Estándar ES 12 08.07_01	Se garantiza la accesibilidad física y el uso de los espacios del centro de atención infantil temprana.	
Propósito: Garantizar, a las personas usuarias, la accesibilidad y la utilización de los espacios del centro evitando o suprimiendo las barreras y los obstáculos físicos que impidan o dificulten que se desenvuelvan normalmente.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de acceso desde el exterior al edificio del centro son adecuadas para personas con discapacidad física o movilidad reducida (ej.: plazas de aparcamiento reservadas, ausencia de barreras físicas en la puerta de acceso, etc.). 2. Los recorridos en el centro, la comunicación con los distintos espacios de trabajo y el uso de los mismos se realizan sin dificultad y son practicables para personas con dispositivos de ayuda a su movilidad (silla de ruedas, muletas o dispositivos de apoyo al movimiento). 3. Las zonas comunes (ej.: sala de espera, zona de recepción o información, aseos, etc.) están adaptadas al uso por personas con discapacidad física o movilidad reducida. 	


<p>Estándar ES 12 08.08_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana adapta sus espacios e instalaciones a menores y sus familias, teniendo en cuenta cualquier tipo de discapacidad sensorial y cognitiva.</p>	
<p>Propósito: Facilitar la utilización de los espacios comunes y de trabajo del centro, poniendo en marcha ayudas para personas afectadas por algún tipo de discapacidad sensorial y/o cognitiva.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se analizan los espacios e instalaciones del centro para comprobar que sean adecuados a personas con algún tipo de discapacidad sensorial y/o cognitiva. 2. Se ponen en marcha elementos de ayuda (ej.: Braille en ascensores, en tablón de anuncios, en cartelería del centro, altavoces que anuncien espacios, información en formatos que facilitan la comprensión, pictogramas, etc.) para que los menores y familiares afectados por alguna discapacidad sensorial y/o cognitiva puedan desenvolverse de manera adecuada o autónoma por el centro. 	


<p>Estándar ES 12 08.09_01</p>	<p>Se garantizan y mejoran las condiciones de confort de los menores y sus familiares durante la estancia en el centro de atención infantil temprana.</p>	
<p>Propósito: Mejorar las variables relacionadas directamente con la confortabilidad de las instalaciones del centro, asegurando el bienestar del menor y el confort de sus familiares (ej.: decoración, orden, limpieza, condiciones adecuadas de iluminación, ambientales, etc.).</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de herramientas para evaluar el confort de sus instalaciones y espacios. 2. Los resultados de las evaluaciones se analizan y se implantan mejoras en función de los mismos. 	


<p>Estándar ES 12 08.10_01</p>	<p>Se establecen requisitos de calidad para la contratación de servicios y la adquisición de equipos y material de intervención con el menor, controlando el cumplimiento de los mismos.</p>	
<p>Propósito: Establecer los requisitos de calidad para los proveedores, productos y servicios que dan soporte al desarrollo de la actividad del centro (ej.: elementos de intervención, consumibles, limpieza, mantenimiento, etc.). Comunicar y registrar los incumplimientos de los requisitos de calidad con el fin de promover, por parte de los responsables, la implantación de mejoras que optimicen el desempeño de los proveedores, productos y servicios.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene identificados los proveedores, productos y servicios que facilitan y dan soporte al desarrollo de su actividad (ej.: consumibles, equipos y materiales, limpieza, mantenimiento, etc.), conoce el servicio que se espera de ellos y los criterios de calidad establecidos para unas prestaciones y un desempeño adecuado. 2. Se dispone de una herramienta para comunicar y registrar, por parte de los profesionales del centro, los incumplimientos de los criterios de calidad establecidos. 3. Los responsables del centro analizan los incumplimientos registrados y abordan la implantación de mejoras para perfeccionar los servicios o interrumpirlos y plantear nuevas contrataciones. 	

<p>Estándar ES 12 08.11_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana ha implantado un plan de prevención de riesgos laborales basado en la identificación de los riesgos laborales de los lugares y puestos de trabajo y en la planificación y puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias para eliminarlos o minimizarlos.</p>	
<p>Propósito: Velar por la salud, bienestar y seguridad de los profesionales del centro durante el desarrollo de su trabajo, evaluando los riesgos a los que están expuestos y facilitando formación e información en materia de prevención. Realizar el seguimiento de la puesta en marcha de todas las medidas preventivas que sean necesarias para evitar o minimizar los riesgos detectados.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un plan de prevención de riesgos laborales como herramienta que le permite integrar la actividad preventiva en su sistema general de gestión. 2. El centro dispone de una evaluación de riesgos actualizada y revisada periódicamente. 3. El centro conoce las medidas correctoras o preventivas necesarias para evitar los riesgos detectados y realiza un seguimiento de la puesta en marcha de las mismas. 4. Los profesionales del centro disponen de formación o información en materia de prevención, adaptada a los lugares y puestos de trabajo. 	

<p>Estándar ES 12 08.12_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana promueve la mejora continua de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo de sus profesionales.</p>	
<p>Propósito: Poner en marcha los mecanismos necesarios para vigilar la salud y seguridad de los profesionales del centro, con el propósito de poder actuar de manera precoz sobre cualquier factor que pudiera ponerla en riesgo. Conocer la accidentabilidad en el entorno laboral del centro, participando en la identificación de medidas preventivas adicionales.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene definida la sistemática para el ofrecimiento de la vigilancia de la salud a todos sus profesionales y establece su obligatoriedad en los casos en los que proceda, de acuerdo con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales. 2. Se realiza una evaluación de riesgo psicosocial a los profesionales del centro que tienen contacto directo o intervienen en la terapia del menor. 3. Los profesionales del centro conocen el mecanismo de comunicación de incidentes y accidentes de trabajo. 4. El centro ha establecido las responsabilidades para analizar periódicamente los accidentes ocurridos, consensuando con el servicio de prevención propio o ajeno, las medidas preventivas adicionales encaminadas a anular o disminuir su repetición. 	

<p>Estándar ES 12 08.13_01</p>	<p>Se identifican las posibles situaciones de emergencia que puedan presentarse en el centro de atención infantil temprana y se han definido, difundido e implantado las responsabilidades y actuaciones necesarias ante estas situaciones.</p>	
<p>Propósito: Asegurar que están establecidas e implantadas las actuaciones a seguir ante posibles situaciones de emergencias que puedan afectar a profesionales, menores y familias en el centro.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se han identificado las posibles emergencias que pueden ocurrir durante el funcionamiento del centro y que pueden afectar a profesionales, menores y familias (ej.: incendio, accidente con un menor, incidencia con instalaciones peligrosas, etc.) 2. Se han definido las responsabilidades y las actuaciones necesarias para hacer frente a cada una de las emergencias identificadas, y éstas se mantienen actualizadas. 3. Los profesionales del centro conocen las actuaciones definidas para abordar las emergencias identificadas, evaluándose periódicamente su conocimiento (ej.: simulacros, check de impacto de la formación, etc.). 4. La dotación y características de los elementos que permiten la evacuación del centro o sirven de apoyo a otros protocolos de emergencia (ej.: señalización de evacuación, iluminación de emergencia, sistemas de información a los ocupantes, salidas, botiquín de primeros auxilios, etc.) son adecuados, se encuentran operativos, se revisan y cumplen con las normas de referencia. 	

<p>Estándar ES 12 08.14_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone de un procedimiento para la correcta gestión de los residuos generados durante su actividad.</p>	
<p>Propósito: Garantizar que la segregación, almacenamiento o retirada de los residuos generados se ajuste a los requerimientos normativos ambientales en vigor, evitando que los profesionales del centro y las personas usuarias puedan verse afectadas por una gestión inadecuada de los mismos.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un procedimiento para la gestión de los residuos en el que se identifican los residuos generados, las responsabilidades, los modos de segregación de cada residuo, los envases, el almacenamiento y la retirada. 2. Los profesionales del centro conocen el procedimiento y la gestión de residuos se realiza conforme al procedimiento definido. 	

<p>Estándar ES 12 08.15_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana pone en marcha los mecanismos o implanta nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia energética del edificio en el que está instalado.</p>	
<p>Propósito: Mejorar el comportamiento energético del edificio en el que se encuentra el centro, evaluando su eficiencia energética y tomando las medidas necesarias para elevar su valor. Realizar las reformas estructurales necesarias, sustituir o mejorar las instalaciones existentes o aplicar nuevas tecnologías con el fin de minimizar consumos y disminuir la huella ambiental, conservando, en todo caso, la calidad de la asistencia a menores y familias.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro, a través de personal cualificado, ha analizado la eficiencia energética de su edificio, identificando medidas para mejorar la misma en caso necesario. 2. Se ponen en marcha o se planifican las medidas correctoras identificadas. 3. Se lleva a cabo un seguimiento de los consumos energéticos y se establecen objetivos en su reducción. 4. Se definen y promueven modos de comportamiento y buenas prácticas, como estrategia adicional, para reducir los consumos energéticos realizando un seguimiento de la eficacia de las mismas y su aporte a la consecución de los objetivos planteados. 	


9. Sistemas y Tecnologías de la Información



Intención del criterio


Los estándares de este criterio están orientados a facilitar un desarrollo en sistemas de la información que tenga un impacto positivo para la ciudadanía en cuanto les permite un mejor acceso a los servicios ofertados, para la gestión del CAIT permitiéndole disponer de datos fiables para tomar decisiones, y en último lugar para que los profesionales tengan accesible información de valor.


El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:


- Optimizar los recursos informáticos utilizados para la gestión de sus procesos.
- Verificar la calidad y fiabilidad de los datos utilizados.
- Garantizar la disponibilidad de toda la información generada durante el proceso de atención de una persona usuaria ante la caída de los sistemas de información.
- Proteger la confidencialidad de las personas usuarias.
- Potenciar la interactividad con las personas usuarias.


<p>Estándar ES 12 09.01_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone de sistemas de información con la estructura adecuada para dar respuesta a las necesidades de las actividades recogidas en su cartera de servicios.</p>
<p>Propósito: Disponer de sistemas y tecnologías de la información (ej.: Alborada, sistemas propios, etc.) para cubrir la gestión de los principales procesos del centro y facilitar a sus profesionales, equipos y herramientas que permitan el manejo y el flujo de datos generados durante su actividad. Dar cobertura a evaluaciones iniciales, planificación de intervenciones y objetivos, volcado de datos sobre indicadores de seguimiento, mejoras identificadas y resultados.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro tiene identificados los sistemas de información con los que cuenta para dar soporte al registro y gestión de los datos durante su actividad (ej.: Alborada, sistemas propios, etc.). 2. La estructura de los sistemas de información usados permite, al menos, el registro inicial y volcado periódico de los datos relacionados con la terapia del menor (entrevista de acogida, evaluación inicial, plan de intervención y objetivos, valores de indicadores de seguimiento del plan de intervención y objetivos, áreas de mejora y resultados.). 3. Los profesionales del centro disponen de los medios técnicos suficientes para el acceso a los sistemas de información.

<p>Estándar ES 12 09.02_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone, a través de sus sistemas de información, de datos adecuados en tiempo y forma de las intervenciones con el menor facilitando el seguimiento de los objetivos y visualizando los resultados obtenidos.</p>
<p>Propósito: Facilitar, a responsables y profesionales del centro, las herramientas y los procedimientos necesarios para la interpretación de los datos incorporados a los sistemas de información durante la actividad. Permitir el seguimiento del desarrollo de la intervención con el menor, la comprobación del alcance de los objetivos planteados y la incorporación de mejoras (en caso necesario) para el avance de los resultados.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha identificado los sistemas que le permiten la explotación de los datos necesarios para el seguimiento de los resultados de su actividad. 2. Están establecidos los mecanismos para la explotación de los datos de los sistemas de información y la obtención de datos sobre el desarrollo de las intervenciones con el menor, el cumplimiento de objetivos y la eficacia de mejoras implantadas. 3. Los profesionales del centro conocen y cumplen los protocolos y sistemáticas establecidas, dejando constancia en los sistemas de los resultados de los seguimientos y las mejoras que pudieran identificar para facilitar la trazabilidad, mejorar el desarrollo de las intervenciones y cumplir objetivos.
<p>Estándar ES 12 09.03_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone de un sistema de garantía de validez e integridad de los datos recogidos en sus sistemas de información.</p>
<p>Propósito: Comprobar, de manera objetiva, la validez de los datos recogidos en los sistemas de información, con el fin de garantizar una toma de decisiones basada en una información veraz y fiable y poner en marcha mecanismos para la protección de su integridad.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha identificado la información que necesariamente debe estar registrada en los sistemas de información, a fin de controlar los procesos de intervención, el cumplimiento de objetivos y la obtención de resultados. 2. Se han puesto en marcha los mecanismos necesarios para comprobar periódicamente la validez y calidad de los datos que se han volcado en los sistemas de información (ej.: cumplimiento del contenido mínimo, ausencia de errores de identificación o campos incompletos, facilidad de trazabilidad de las intervenciones con el menor, etc.). 3. Se analizan los resultados obtenidos tras las comprobaciones y se proponen mejoras para evitar la repetición de posibles incidencias detectadas. 4. Se establecen actuaciones para conservar la integridad de los datos de los sistemas de información, poniendo en marcha mecanismos para la generación de copias de seguridad y procedimientos de recuperación de los datos, en caso necesario.

Estándar ES 12 09.04_01	La información generada en el proceso de atención del menor y su familia es incorporada al expediente individual informatizado.	
Propósito: Disponer de sistemas que permitan acceder a toda la información del menor, incorporando los resultados de la intervención en el expediente individual informatizado.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se dispone de sistemas de información que permiten acceder a toda la información del menor. 2. Los profesionales del centro registran la información generada durante el proceso de atención del menor y su familia a su expediente individual informatizado. 	

Estándar ES 12 09.05_01	Los sistemas de información facilitan la interrelación con otros organismos y profesionales implicados en la atención temprana, favoreciendo la comunicación y la accesibilidad a la información de las intervenciones y avances del menor.	
Propósito: Disponer de sistemas de información y tecnologías que favorezcan la comunicación y accesibilidad entre los distintos organismos y profesionales que intervienen en todo el proceso asistencial de atención temprana, permitiendo la comunicación y trasvase de información entre profesionales del ámbito educativo, social, sanitario y de atención temprana.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los sistemas de información del centro favorecen la interrelación y coordinación con otros profesionales implicados en la atención del menor, facilitando el acceso a los datos y avances en las intervenciones realizadas. 2. Los sistemas permiten la cesión de información a otros profesionales y la obtención de aquellos que considere prioritaria para mejorar la eficiencia de su intervención. 	

<p>Estándar ES 12 09.06_01</p>	<p>Se dispone de tecnologías orientadas al establecimiento de canales de información y comunicación que permiten la relación e interacción con menores y familias a nivel telemático.</p>	
<p>Propósito: Garantizar los canales de información y comunicación que permitan interactuar con los menores atendidos y sus familias o tutores legales a nivel telemático, como complemento a la atención presencial realizada en el centro.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha analizado las necesidades de contacto directo con el menor y su familia, que pueda favorecer a la eficacia del desarrollo de la intervención. 2. Se dispone de las tecnologías de la información y comunicación que permiten al centro mantener un contacto a distancia con la familia del menor, establecer dinámicas de actuación y realizar un seguimiento de su eficacia. 3. Se han definido los procedimientos y mecanismos que permiten una comunicación reglada con los familiares a distancia y un registro de la información generada, protocolizando el tipo de información a transmitir para que se generalice en el entorno natural del menor. 	

<p>Estándar ES 12 09.07_01</p>	<p>Se adoptan las medidas para garantizar la protección de los datos de carácter personal conforme a lo establecido en la normativa de aplicación.</p>	
<p>Propósito: Establecer los mecanismos necesarios para adecuarse a los principios establecidos sobre la protección de datos de carácter personal, garantizando y protegiendo la confidencialidad y la privacidad.</p>		
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha nombrado un responsable de la protección de los datos de carácter personal, o conoce quien es el responsable de la protección de estos datos en la institución a la que pertenece y están establecidos los mecanismos de comunicación e intercambio de información. 2. Los responsables del centro conocen las medidas técnicas necesarias para la protección de los datos de carácter personal aplicables a las actividades de tratamiento de estos datos que realiza durante su actividad y, se verifica periódicamente su implantación y el cumplimiento de las mismas. 3. Los responsables del centro garantizan la formación de sus profesionales en las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos, poniendo en marcha o controlando un plan de formación y concienciación de los mismos. 4. El centro pone en marcha la revisión y adecuación de sus formularios y procedimientos para atender a los derechos de los menores y sus familias, acreditar el consentimiento de uso de sus datos y la posibilidad de revocarlos, adaptándolos a la reglamentación vigente en protección de datos. 5. El centro revisa y actualiza periódicamente las altas y bajas de las personas usuarias de los sistemas de información, dejando registro de las actuaciones realizadas. 	


10. Herramientas de calidad y seguridad


Intención del criterio


La intención del siguiente grupo de estándares es que los centros desarrollen herramientas que fomenten la mejora continua. La gestión de la calidad constituye un esfuerzo consciente, continuado y organizado por parte del centro generando valor añadido a la prestación del servicio ofrecido. Basada en herramientas validadas y buenas prácticas, esta gestión de la calidad debe formar parte de la cultura del centro y de sus profesionales. La adopción de estas herramientas de calidad proporciona un marco de referencia para evaluar las medidas implantadas, y poder revisar todo el proceso de gestión, favoreciendo la participación de los profesionales y el ejercicio del liderazgo del servicio.




El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:


- Utilizar herramientas de calidad que permiten obtener evidencias objetivas para emprender y desarrollar un camino hacia la mejora continua.
- Incorporar la evidencia y las recomendaciones de buena práctica más recientes a la atención temprana.
- Implantar medidas para garantizar un proceso de atención segura.
- Identificar indicadores relevantes que permitan evaluar los principales resultados de servicio prestado.

Estándar ES 12 10.01_01	El centro de atención infantil temprana incorpora buenas prácticas para mejorar la atención prestada.	
Propósito: Garantizar la adopción, adaptación e implantación de buenas prácticas reconocidas y aplicables en el ámbito de actuación del centro.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido una sistemática para identificar e incorporar buenas prácticas. 2. El centro ha establecido una metodología para la implantación de las buenas prácticas detectadas, que incluye: responsable, objetivos, formación de profesionales, operativa para la implantación, evaluación, etc. 	

<p>Estándar ES 12 10.02_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana aplica herramientas de evaluación y análisis de la satisfacción de las familias y se incorporan mejoras a partir de los resultados obtenidos.</p>	
	<p>Propósito: Conocer y analizar la opinión que tienen las familias (y los menores si procede) sobre la atención recibida, su percepción sobre el trato, el estado de las instalaciones, la evolución de la intervención individual, la intimidad, la información obtenida, el confort, etc. Esta información resulta de especial valor a la hora de poder hacer un diagnóstico acertado de la situación del centro y la necesidad de implantar mejoras.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro utiliza herramientas para analizar la satisfacción de las personas usuarias (ej.: encuestas de satisfacción, grupos focales, grupos nominales, entrevistas semiestructuradas, etc.). 2. El centro dispone anualmente de datos de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida y son analizados. 3. Se identifican los aspectos que proporcionan menor satisfacción a las personas usuarias y se planifican mejoras para abordarlos. 	

<p>Estándar ES 12 10.03_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana evalúa su plan de calidad e implanta mejoras.</p>	
	<p>Propósito: Mejorar la calidad de la prestación del servicio implantando las mejoras identificadas tras la evaluación del sistema de gestión de calidad.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro evalúa anualmente el plan de calidad o la metodología de gestión de calidad implantada, analiza los datos identificando áreas de mejora. 2. Los profesionales del centro conocen los resultados obtenidos y participan en la implantación de las mejoras identificadas. 	

<p>Estándar ES 23 10.04_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana registra y analiza los incidentes ocurridos y pone en marcha las actuaciones oportunas para prevenir su nueva aparición.</p>
<p>Propósito: Registrar los hechos desafortunados y generalmente inesperados (incidentes) asociados con la atención del menor o su familia y analizarlos, con el fin de establecer medidas que impidan su futura aparición y que mejoren la seguridad del menor durante la prestación del servicio.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de un sistema de notificación o registro de los incidentes ocurridos durante el proceso de atención del menor o su familia. 2. El centro dispone de un procedimiento para la notificación o registro de incidentes ocurridos durante la atención del menor o su familia, que contempla al menos: qué notificar, cómo hacerlo (sistema de notificación), cómo se lleva a cabo el análisis de los incidentes, responsables del análisis, etc. 3. Los profesionales del centro conocen cómo notificar los incidentes ocurridos en el centro y las medidas preventivas implantadas a raíz del análisis de los mismos.
<p>Estándar ES 12 10.05_00</p>	<p>El centro de atención infantil temprana identifica indicadores relevantes que le permiten evaluar sus principales resultados de funcionamiento.</p>
<p>Propósito: Identificar los indicadores relevantes del centro con el fin de conocer su funcionamiento.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro identifica los indicadores relevantes para su gestión (ej.: actividad, demoras, desprogramaciones, eficiencia, etc.). 2. El centro define las características del indicador: definición, forma de cálculo, mecanismo de recogida de datos y objetivo o resultado esperado.
<p>Estándar ES 12 10.06_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana dispone de un sistema para la monitorización de resultados relevantes.</p>
<p>Propósito: Evaluar, con una periodicidad definida, el cumplimiento de los objetivos marcados para cada indicador relevante y establecer mejoras en caso de detectar desviaciones en los resultados.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro ha definido un método para monitorizar sus indicadores relevantes, que contempla las responsabilidades y la frecuencia de medición. 2. Los resultados relevantes se miden periódicamente, se analizan y se introducen mejoras en caso necesario.

Estándar ES 12 10.07_00	El centro de atención infantil temprana dispone de un cuadro de mando para la toma de decisiones.
Propósito: Disponer de una manera unificada y resumida de todos los indicadores que el centro monitoriza para la toma de decisiones en base a resultados.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none">1. El centro ha realizado un diseño que incluye los indicadores las fuentes de origen de los datos y la información que alimenta al cuadro de mando, el soporte, límites tolerables de los indicadores y sistema visual de alerta para detectar precozmente las desviaciones.2. El centro ha definido las responsabilidades para gestionar el cuadro de mando (ej.: fiabilidad de los datos, alimentación y actualización del cuadro de mandos análisis, etc.).3. El cuadro de mando proporciona información sistemática y continua en el tiempo, que permite ser utilizada para la toma de decisiones en la gestión del centro.

11. Resultados del centro de atención infantil temprana

Intención del criterio




La intención del siguiente grupo de estándares es que los centros se orienten a obtener y mejorar sus resultados. Los resultados son medidas de la efectividad y la eficiencia en la prestación del servicio y en la consecución de las metas y los objetivos planteados previamente. La monitorización, análisis y mejora de los resultados de los indicadores relevantes permite al centro una toma de decisiones objetiva y coherente con su realidad, así como disponer de elementos para compararse con los mejores.

El abordaje de los siguientes estándares ayudará a los CAIT a:

- Mejorar los resultados obtenidos en los procesos del centro.
- Mejorar la satisfacción de las familias en relación con la prestación del servicio.
- Transformar los datos en información útil para la mejora de la prestación del servicio.
- Obtener información precisa y suficiente, basada en datos objetivos, que les permita para tomar decisiones de forma adecuada.

Estándar ES 12 11.01_00	El centro de atención infantil temprana cumple los objetivos marcados en la satisfacción percibida por las familias y los menores.
Propósito: Alcanzar los objetivos marcados para la satisfacción percibida por las familias (y los menores si procede).	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro establece objetivos en la satisfacción percibida por las familias (y los menores si procede). 2. Se cumplen los objetivos establecidos en la satisfacción percibida por las familias (y los menores si procede).
Estándar ES 12 11.02_00	Los resultados de la satisfacción percibida por las familias y los menores tienen tendencias positivas y sostenidas en el tiempo.
Propósito: Mejorar o mantener altos niveles de satisfacción de las familias (y los menores si procede) con el centro. Difundir los resultados alcanzados a los profesionales del centro y a las personas usuarias.	
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados de satisfacción del centro cumplen los objetivos definidos y tienen tendencias positivas. 2. El centro difunde los resultados alcanzados a sus profesionales y personas usuarias.

<p>Estándar ES 12 11.03_01</p>	<p>El centro de atención infantil temprana realiza un seguimiento periódico de su presupuesto económico.</p>
<p>Propósito: Realizar un seguimiento y control periódico del grado de cumplimiento del presupuesto, monitorizando y controlando las desviaciones respecto a sus objetivos presupuestarios con el fin de corregirlas.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro realiza una monitorización trimestral de su presupuesto, disponiendo de objetivos y resultados. 2. En caso de desviación del presupuesto asignado, se establecen acciones correctivas.
<p>Estándar ES 12 11.04_00</p>	<p>Los resultados de los indicadores relevantes establecidos por el centro de atención infantil temprana tienen tendencias positivas y sostenidas en el tiempo.</p>
<p>Propósito: Obtener resultados que respondan a los objetivos establecidos por el centro. Los resultados relevantes tienen tendencias positivas en los últimos años y en caso de encontrar desviaciones se implantan acciones de mejora.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro evalúa los indicadores relevantes que ha identificado para su gestión (ej.: actividad, desprogramaciones, demoras, eficiencia, etc.) y los resultados obtenidos responden a los objetivos establecidos. 2. Los resultados relevantes muestran tendencias positivas. 3. Los resultados relevantes del centro son difundidos a sus profesionales.
<p>Estándar ES 12 11.05_01</p>	<p>Los resultados de los indicadores relevantes del proceso o procesos claves implantados en el centro de atención infantil temprana muestran tendencias positivas y se mejoran.</p>
<p>Propósito: Comprobar que se alcanzan y mejoran los objetivos propuestos en los indicadores relevantes del proceso o procesos claves de atención infantil temprana, poniendo en marcha actuaciones orientadas a la mejora de los resultados.</p>	
<p>Elementos evaluables:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de resultados de los indicadores del proceso o procesos claves de atención infantil temprana implantados en el centro. 2. El centro muestra tendencias positivas en los resultados de los indicadores relevantes del proceso o procesos claves implantados. 3. El centro realiza un análisis de los resultados obtenidos, identifica e introduce mejoras.

Estándar ES 12 11.06_01	Los resultados de los indicadores relevantes de los procesos estratégicos implantados en el centro muestran tendencias positivas y se mejoran.	
Propósito: Comprobar que se alcanzan y mejoran los objetivos propuestos en cuanto a los resultados de los indicadores relevantes de los procesos estratégicos, poniendo en marcha actuaciones orientadas a la mejora de los resultados.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de resultados de los indicadores de todos los procesos estratégicos identificados en el mapa de procesos. 2. El centro muestra tendencias positivas en los resultados de los indicadores relevantes de los procesos estratégicos que tiene implantados. 3. El centro realiza un análisis de los resultados obtenidos, identifica e introduce mejoras. 	
Estándar ES 12 11.07_00	Los resultados de los indicadores relevantes de los procesos de soporte implantados en el centro muestran tendencias positivas y se mejoran.	
Propósito: Comprobar que se alcanzan y mejoran los objetivos propuestos en cuanto a los resultados de los indicadores relevantes de los procesos de soporte, poniendo en marcha actuaciones orientadas a la mejora de los resultados.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro dispone de resultados de los indicadores de todos los procesos de soporte identificados en el mapa de procesos. 2. El centro muestra tendencias positivas en los resultados de los indicadores relevantes de los procesos de soporte que tiene implantados. 3. El centro realiza un análisis de los resultados obtenidos, identifica e introduce mejoras. 	
Estándar ES 12 11.08_01	Los resultados se comparan con los de otros centros de atención infantil temprana y con los que se consideran mejores del sector.	
Propósito: Realizar un análisis que incluya la comparación sistemática con otros centros considerados como los mejores del sector, con el fin de obtener información valiosa que ayude al centro a adoptar acciones para mejorar su funcionamiento.		
Elementos evaluables:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El centro identifica aquellos otros centros de atención infantil temprana con los que se quiere comparar, en base a sus resultados. 2. Se analizan y comparan los resultados entre los centros para obtener información valiosa que ayude a adoptar acciones para mejorar el funcionamiento del centro. 3. El centro establece nuevos objetivos e incorpora las prácticas que facilitan la obtención de mejores resultados. 	

6> Control de modificaciones

A continuación, se describen las principales modificaciones realizadas en esta nueva versión del programa de certificación de Centros de Atención Infantil Temprana, ME 12 1_03, en comparación con la anterior versión, ME 12 1_02.

Modificaciones generales:

- > El programa de certificación de Centros de Atención Infantil Temprana pasa a tener 105 estándares, en lugar de los 83 estándares de la versión anterior.
- > Se han incluido elementos evaluables a los estándares.
- > Los estándares siguen estando englobados en cinco bloques y once criterios. En esta nueva versión, el bloque IV contiene 2 criterios en lugar de 3, pues el criterio 10 se ha pasado al bloque V.
- > Se ha modificado el nombre del bloque I: en la versión anterior se denominaba “El ciudadano, centro del Sistema Sanitario” y en la versión actual “El menor y la familia, centro de la atención infantil temprana”.
- > Se ha modificado el nombre del bloque V: en la versión anterior se denominaba “Resultados” y en la versión actual “Mejora continua”. Este bloque tiene ahora 2 criterios en lugar de 1.

Modificaciones de los criterios del manual:

- > Criterio 1: El menor y la familia, como sujetos activos
 - En la versión anterior se denominaba “Usuarios: satisfacción, participación y derechos”.
 - Pasa a tener 12 estándares en lugar de 10.
- > Criterio 3: Gestión de documentación.
 - En la versión anterior se denominaba “Documentación clínica”.
 - Pasa a tener 7 estándares en lugar de 8.
- > Criterio 4: Gestión por procesos.
 - En la versión anterior se denominaba “Gestión del Proceso Asistencial de Atención Temprana”.
 - Pasa a tener 5 estándares en lugar de 4.
- > Criterio 5: Promoción del bienestar personal.
 - En la versión anterior se denominaba “Actuaciones en Atención Temprana”.
 - Pasa a tener 10 estándares en lugar de 6.
- > Criterio 6: Dirección y planificación estratégica.
 - Pasa a tener 8 estándares en lugar de 6.

6> Control de modificaciones

- > Criterio 7: Profesionales.
 - En la versión anterior se denominaba “Desarrollo profesional continuo”.
 - Pasa a tener 15 estándares en lugar de 9.
- > Criterio 8: Estructura, equipamiento y proveedores.
 - Pasa a tener 15 estándares en lugar de 12.
- > Criterio 9: Sistemas y tecnologías de información.
 - Pasa a tener 7 estándares en lugar de 6.
- > Criterio 10: Herramientas de Calidad y Seguridad.
 - En la versión anterior se denominaba “Sistemas de calidad y seguridad”
 - Pasa a tener 7 estándares en lugar de 5.
- > Criterio 11: Resultados del centro de atención infantil temprana.
 - Pasa a tener 8 estándares en lugar de 6.

7> Glosario de términos

A

Accesibilidad cognitiva: propiedad que tienen aquellos entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan inteligibles o de fácil comprensión. Así, mientras la accesibilidad física implica que las personas pueden desplazarse, llegar a los sitios, entrar y estar fácilmente en ellos, coger y manipular cómodamente los objetos, herramientas, etc., la accesibilidad cognitiva implica que las personas entienden el significado de los entornos y objetos mismos.

Accesibilidad física: conjunto de características de las infraestructuras, del urbanismo, los edificios, establecimientos e instalaciones, el transporte o las comunicaciones que permiten a cualquier persona, poder desplazarse, acceder a espacios, desarrollar en ellos actividades, o coger y manipular cómodamente objetos, herramientas, etc.

Accesibilidad sensorial: término que define la propiedad que tienen aquellos entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que facilitan el uso por personas con alguna discapacidad sensorial (audición, visión, etc.)

Atención Temprana: conjunto de intervenciones, dirigidas a la población infantil de 0-6 años, a la familia y al entorno, que tienen por objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños con trastornos en su desarrollo o que tienen el riesgo de padecerlos. Estas intervenciones, que deben considerar la globalidad del niño, han de ser planificadas por un equipo de profesionales de orientación interdisciplinar o transdisciplinar.

Autonomía: capacidad intrínseca de la persona para poder decidir en todo aquello que afecta a su vida.

B

Bienestar: vivir sin malestar en condiciones físicas, psicológicas y sociales favorables.

Buenas prácticas: conjunto coherente de acciones que han rendido buen o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.

C

Calidad de vida: según la OMS, la calidad de vida es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno".

Cartera de servicios: conjunto de prestaciones y servicios que realiza el centro de atención infantil tempranal.

Centro de atención infantil temprana: servicio que dispone de los recursos personales y materiales, propios o en coordinación con los existentes en la zona de cobertura, suficientes para realizar una intervención global y personalizada a los niños, sus familias y su entorno, que presentan o tienen riesgo de presentar trastornos en su desarrollo.

Clima laboral: es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Código ético: conjunto de normas sobre la ética en el desarrollo de las actividades de los profesionales del centro de atención infantil temprana.

Competencia profesional: aptitud del profesional para integrar y aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a las buenas prácticas de su profesión para resolver los problemas que se le plantean.

- Competencias generales: son aquellas que afectan a todos los profesionales del centro de atención infantil temprana, con independencia de su puesto y categoría.
- Competencias transversales: son aquellas que están relacionadas con los contenidos esenciales de la atención temprana.
- Competencias específicas: están relacionadas con un puesto o rol concreto.

Confidencialidad: es la propiedad de la información por la que se garantiza que está accesible únicamente al personal autorizado a acceder a dicha información.

Conflictos éticos: conflicto de valores, es decir, cuando ante la necesidad de tomar una decisión entran en juego valores contradictorios. Situación que le surge a un profesional durante el desarrollo de su actividad y resulta conflictiva a nivel moral. El profesional se encuentra ante una situación decisiva con dos opciones, siendo ambas igualmente factibles y defendibles.

Cuadro de mando: herramienta que permite conocer, en un determinado momento, cómo está funcionando el centro de atención infantil temprana. Este cuadro de mando está configurado por indicadores clave y la información que proporciona debe estar actualizada para permitir la toma de decisiones.

D

Demora: retraso en la prestación de la atención del menor respecto al tiempo de respuesta definido o esperado.

Desprogramación: se refiere a la acción de contactar con el niño y su familia, antes de que lleguen al centro de atención infantil temprana, para cancelar una sesión de intervención planificada y fijar una nueva fecha.

Dignidad: Respeto y estima que una persona tiene de sí misma y merece que se lo tengan las demás personas.

E

Elementos de intervención con el menor: en el manual de estándares se refiere a aquellos elementos que se utilizan para el desarrollo de las actividades en la intervención con el menor (ej.: equipos de rehabilitación, material didáctico, material de evaluación, etc.) y que permiten llevar a cabo las actividades recogidas en la cartera de servicios del centro de atención infantil temprana.

Equipo interdisciplinar: es el equipo formado por profesionales de distintas disciplinas en el que existe un espacio formal para compartir la información.

Equipo transdisciplinar: en aquel en el que sus componentes adquieren conocimiento de otras disciplinas relacionadas y la incorporan a su práctica, y en el que un solo profesional del equipo asume la responsabilidad de la atención al menor y el contacto directo con la familia.

F

Fiabilidad de los datos: precisión de los datos. La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite.

G

Gestión del conocimiento: se entiende como una forma de dirección estratégica basada en potenciar la creación y transferencia de conocimiento dentro de una organización, considerando el capital intelectual de las personas que en ella trabajan como un recurso clave.

Grupos de interés: aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones del centro de atención infantil temprana. Esta definición recoge no solo a personas y/o grupos internos a la organización, sino también externos a ella y con diferentes grados de implicación.

H

Herramientas de calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas (ejemplos: diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, tormenta de ideas, técnicas de grupo nominal, diagrama de afinidades, histogramas, etc.).

I

Identificadores unívocos: son aquellos que pertenecen a un solo menor y que no pueden ser compartidos por otros (nombre y apellidos, fecha de nacimiento y número único de expediente, etc.).

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades.

Incidente: un evento o circunstancia que pudo haber producido, o que produjo, daño innecesario a una persona.

Intimidad: derecho que tiene la persona a preservar una zona íntima y reservada de su vida personal o familiar.

M

Mapa de procesos: representación gráfica de las actividades que se desarrollan en el centro de atención infantil temprana y de las interrelaciones entre éstas y con el exterior, en función de la misión, objetivos, entradas (input) y salidas/servicios (output) de la organización. Descendiendo en el nivel de análisis se llega a los diagramas o esquemas de los procesos, que visualizan el modo en que las personas desempeñan su trabajo para conseguir los objetivos propuestos. Estos esquemas incluyen las tareas y actividades a realizar, de forma secuencial, con un principio y un final, dependiendo del ámbito de cada proceso.

Misión: descripción de la razón de ser del centro de atención infantil temprana.

Monitorización: medir de forma sistemática y planificada los indicadores de calidad con el objetivo de identificar la existencia de situaciones problemáticas que hay que evaluar o sobre las que hay que intervenir.

N

Normas de estilo: normas lingüísticas, de estilo, etc. para el diseño y la redacción de documentos, de forma que el mensaje de los mismos sea más coherente, eficaz y correcto.

P

Plan: proyecto. Programa de actividades que se piensa hacer y de cómo se piensa hacerlas.

Plan de desarrollo individual: plan para la consecución, actualización y mantenimiento de las competencias y/o requisitos propios de los puestos de trabajo.

Plan estratégico: plan que se utiliza para dar la orientación de la organización en un periodo de tiempo, de forma que suele estar formado por un conjunto de decisiones de gestión que se centran en lo que hará el centro de atención infantil temprana para alcanzar el éxito y la forma en que lo hará.

Privacidad: derecho de la persona a salvaguardar su intimidad, especialmente sobre los datos relativos a la misma.

Procedimiento: instrucciones detalladas para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, generando un valor añadido.

Procesos clave: procesos ligados directamente con la prestación de los servicios (ej. acogida, valoración, atención, etc.).

Procesos estratégicos: soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en el centro. Son procesos vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección (ej.: planificación estratégica, gestión de recursos humanos, comunicación interna, etc.).

Procesos de soporte: son los procesos que sirven de apoyo a los procesos claves. Están relacionados con la gestión de los recursos, las actividades de medición y análisis y, en general, las actividades necesarias para la ejecución de los procesos clave (ej.: limpieza, compras, gestión ambiental, formación, etc.).

Producción científica: resultado de la investigación que se realiza en el centro, por cualquier medio, aunque generalmente se recoge a través de soportes escritos.

Protocolo: acto o serie de actos u operaciones con que se hace una cosa. Sistemática de trabajo.

R

Reglamento de régimen interno: documento del centro de atención infantil temprana en el que se regulan como mínimo los siguientes aspectos: derechos y deberes de los niños y de las familias o personas que lo representa, normas generales de comportamiento, sistemas de admisión y bajas y horarios de funcionamiento.

S

Segregación de residuos: separar los residuos para eliminarlos correctamente.

Seguridad: reducción del riesgo de daño innecesario a un mínimo aceptable.

Sistema de Garantía de Calidad: conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados. Un sistema de calidad es una manera de hacer las cosas, un método de gestión, un camino, no un objetivo en sí. Un sistema de calidad es un método de trabajo por el que se asegura la conformidad de los productos con los requisitos especificados.

Suspensión: se refiere a la acción de anular una sesión de intervención planificada cuando el menor y su familia ya han acudido al centro de atención infantil temprana.

V

Validez de los datos: verificación de la exactitud; refleja la verdadera situación.

Valores: son aquellos elementos que configuran la conducta básica de las personas que forman parte del centro y lo que se espera de ellas.

Visión: descripción de cómo queremos que sea nuestro centro de atención infantil temprana en el futuro, una situación posible y altamente deseable. La visión proporciona un sentido de dirección único y consistente hacia el futuro, que se ha de conseguir sobre la base de la misión asumida.

8> Comité Técnico Asesor

Coordinadoras: M^a del Mar Castellano Zurera y Victoria Eugenia Ruano García.

D.^a Araceli Sánchez Raya. Psicóloga. Directora del Centro de Atención Infantil Temprana UCO. Universidad de Córdoba.

D.^a Inmaculada Jiménez Lobo. Psicóloga. Centro de Atención Infantil Temprana Claros. Arcos, Cádiz.

D.^a Isabel María Ródenas Luque. Coordinadora de Atención Temprana. Secretaría General de Familias. Consejería de Salud y Familias.

D. José Manuel Ruiz Mendoza. Ingeniero Técnico Industrial. Certificación de centros y unidades. Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Sevilla.

D. Juan Antonio González Aguilar. Psicólogo. Director Técnico en APROSUB. Córdoba.

D.^a María Dolores Tapia Chacón. Psicóloga. Consultora de Atención Temprana. Servicio de Planificación y Evaluación Asistencial. Delegación Provincial de Salud en Córdoba. Consejería de Salud y Familias.

D.^a Rita Pilar Romero Galisteo. Fisioterapeuta. Departamento de Fisioterapia Facultad Ciencias de la Salud de Málaga.

D.^a Rocío Berlandino Sáez. Psicóloga y logopeda. Centro de Atención Infantil Temprana ASPRODESA. Almería.

D.^a Rocío Carrasco Villalón. Logopeda. Coordinadora del Centro de Atención Infantil Temprana San Juan de Dios. Sevilla.

D.^a Rosalia Campuzano Fernández-Colina. Consultora Provincial de Atención Temprana. Servicio de Salud Pública. Delegación Territorial de Salud en Cádiz. Consejería de Salud y Familias.

D.^a Sonia Delgado García. Logopeda. Coordinadora del Centro de Atención Infantil Temprana Paso a Paso. Aracena, Huelva.

D.^a Susana Moya Fernández. Psicóloga. Consultora Provincial de Atención Temprana. Delegación Territorial de Salud en Málaga. Consejería de Salud y Familias.

D.^a Teresa Tejada Fornieles. Trabajadora social. Coordinadora del Centro de Atención Infantil Temprana La Cometa. Guadix, Granada.

Nuestro especial agradecimiento a todos los miembros del comité por su colaboración con la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

El manual de estándares ha sido pilotado en tres centros de atención infantil temprana antes de su publicación. Nuestro especial agradecimiento a:

- Centro de Atención Infantil Temprana de Autismo Sevilla.
- Centro de Atención Infantil Temprana FAAM-Almería.
- Centro de Atención Infantil Temprana UPACESUR Jerez.

Nota de los autores: Todas las denominaciones que aparezcan en este documento, expresadas en género masculino, se entenderán referidas indistintamente al género masculino o femenino, según el sexo del titular de que se trate.

12 | 1 | 03

Centros de Atención Infantil Temprana

