



Ministerio de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar

00 741
Nº

Resolución de la Dirección Ejecutiva

11 8 JUL 2014
Lima,.....

VISTOS:

Los Memorando N° 0002 y 1017-2014/INABIF-UDIF de la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias y los Memorando N° 10 y 1721-2014/INABIF.UPP de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, tienen como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; estableciendo la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, asimismo, la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo reconoce el principio de servicio al ciudadano, en virtud del cual, las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad; y sus actividades se realizan con arreglo a los principios de eficacia, eficiencia, entre otros;

Que, el Artículo 28° del Manual de Operaciones del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF, aprobado por Resolución Ministerial N° 315-2012-MIMP, dispone que la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias - UDIF es responsable de programar, conducir, coordinar, ejecutar y supervisar acciones de desarrollo y protección de las familias en situación de riesgo y/o vulnerabilidad, para que asuman sus funciones y roles bajo un enfoque de género y de derechos con



participación de la comunidad, así como la atención oportuna de familias que atraviesan situaciones de urgencia y emergencia social, a nivel nacional;

Que, según el Artículo 29° del acotado Manual de Operaciones, los Servicios de Protección y Desarrollo Familiar, entre ellos los Centros de Desarrollo Integral de la Familia - CEDIF , están encargados de la prestación efectiva del servicio a través de la programación y ejecución de actividades pertinentes para su materialización en la población en situación de abandono o riesgo social;

Que, de conformidad con los documentos del Visto, resulta pertinente emitir el acto por el cual se resuelva aprobar el documento denominado “Manual de Estándares de Calidad de los Servicios de los CEDIF - UDIF”, con la finalidad de contar con un instrumento que coadyuve a mejorar la calidad de los servicios brindados por la UDIF, a través de la aplicación de adecuadas prácticas operativas y criterios de evaluación en los CEDIF, a nivel nacional;

Con la visación de las Unidades de Desarrollo Integral de las Familias, de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Literal g) del Artículo 11° del Manual de Operaciones del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF, aprobado por Resolución Ministerial N° 315-2012-MIMP y la Resolución Ministerial N° 033-2012-MIMP;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el documento denominado “Manual de Estándares de Calidad de los Servicios de los CEDIF - UDIF”, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- DEJAR SIN EFECTO toda aquella norma que se oponga a lo dispuesto en el documento aprobado mediante el Artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 3°.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del INABIF (www.inabif.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese

PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR

Lic. NANCY TOLENTINO G.
DIRECTORA EJECUTIVA

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar
INABIF

MANUELA MARTINEZ ROSAS
Sub Unidad de Administración Documentaria



PERU

de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de
Poblaciones Vulnerables

para el Bienestar Familiar
INABIF



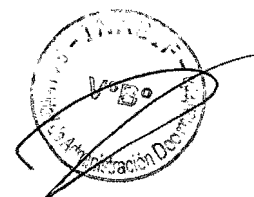
MANUAL DE ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS CEDIF - UDIF NIÑOS - NIÑAS - ADOLESCENTES - ADULTOS MAYORES





INDICE

I.	Introducción	Pág. 3
II.	Finalidad	Pág. 4
III.	Objetivos	Pág. 4
IV.	Alcance	Pág. 5
V.	Base Legal	Pág. 5
VI.	Aspectos Generales	Pág. 6
	6.1. Estándares de calidad	Pág. 6
	6.2. Integralidad de la atención	Pág. 8
	6.3. Proceso de mejoramiento continuo de la calidad	Pág. 9
VII.	Enfoques y Líneas de Intervención	Pág. 10
	7.1. Enfoques	Pág. 10
	7.2. Líneas de intervención	Pág. 12
VIII.	Servicios	Pág. 12
	8.1. Servicio de cuidado diurno	Pág. 12
	8.2. Servicio de promoción del adolescente	Pág. 12
	8.3. Servicio del club del adulto mayor	Pág. 13
IX.	Ejes, estándares e indicadores de calidad.....	Pág. 13
	9.1. Recursos humanos y dirección de personas	Pág. 13
	9.2. Organización y funcionamiento.....	Pág. 13
	9.3. Resultados en usuarios	Pág. 15
	9.4. Mejora continua	Pág. 15
X.	Procedimientos de calificación de resultados	Pág. 15
XI.	Responsabilidades.....	Pág. 16
XII.	Bibliografía	



MANUAL DE ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS CEDIF - UDIF

I. Introducción

En los últimos años las instituciones han ido mejorando su nivel de intervención en la que se ha involucrado directamente la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios. De ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, encaminado a otorgar un óptimo servicio a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en los CEDIF, que pueda ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en los procesos y resultados.

La calidad de la atención es el conjunto de características de un producto o servicio, de tipo material y humano, que se provee a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. La calidad se puede demostrar utilizando estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua. En este sentido se plantea la utilización de estándares de calidad, que serán medidos por un conjunto de indicadores, a través de metodologías y herramientas que permitirán identificar el nivel de progreso hacia los niveles deseados de calidad.

Los estándares son requerimientos indispensables que se deben cumplir en un CEDIF para garantizar una adecuada calidad en la prestación de los servicios que brinda, los cuales serán sometidos a revisiones constantes para su actualización en base a los logros obtenidos y a los avances tecnológicos.

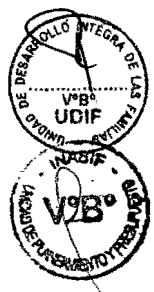


Los estándares e indicadores de calidad contenidos en el presente Manual han sido elaborados por el Equipo Técnico de la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias - UDIF y serán aplicados en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia - CEDIF.



El acápite II está referido a la finalidad del Manual, cual es contribuir a mejorar la calidad de los servicios que brinda la UDIF a través de los CEDIF.

El acápite III, resume los objetivos como son: establecer un conjunto de indicadores que permitan conocer los niveles de calidad en términos de recursos, procesos y resultados; contar con una guía que garantice que los servicios que brindan los CEDIF reúnan los criterios de calidad establecidos; así como asegurar la calidad en los procesos y las garantías de respeto por los derechos de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.



Los acápites IV y V están referidos al ámbito de aplicación de los estándares y a la normatividad que los sustenta.



El acápite VI resume las definiciones básicas de calidad; estándares; tipos de estándares y características de los mismos; así como el referido a indicador e integralidad de la atención.

El acápite VII, define los 5 Enfoques (Integral, Intergeneracional, de Derechos, Sistémico y de Género), así como las 3 Líneas de intervención (Desarrollo integral, Fortalecimiento familiar y Capacitación para la generación de ingresos) del Programa de Promoción Familiar.

En el acápite VIII, se definen los principales servicios brindados por los CEDIF como son, el Servicio de Cuidado Diurno, Servicio de Promoción del adolescente y el Servicio del Club del Adulto Mayor.

El acápite IX está referido a los ejes, estándares e indicadores de calidad. En ellos se evalúan los recursos humanos, que contempla las relaciones laborales, ratios de personal y desarrollo de competencias; la organización y funcionamiento, que toma en cuenta los procesos y procedimientos, la provisión de servicios básicos y saneamiento, la gestión articulada, infraestructura, así como la medición de la satisfacción de los usuarios.

El acápite X está referido a los procedimientos de calificación de resultados que permiten determinar el grado o nivel de cumplimiento en el cual se encuentra el CEDIF, asimismo, se establecen las Escalas de Calificación, las cuales nos darán una noción de la situación de calidad en que se encuentra el CEDIF con respecto a los estándares.



Finalmente, el acápite XI nos presenta el nivel de responsabilidad de la UDIF y unidades de apoyo del INABIF, así como del equipo técnico del CEDIF, para la difusión y cumplimiento del Manual de Estándares.



Para la elaboración del presente Manual se ha tomado como referencia las normas ISO 9001:2008, que tienen por objetivo lograr que la organización pueda suministrar un producto o servicio acorde con los requisitos de los clientes (para nuestro caso los beneficiarios de los CEDIF) y con las reglamentaciones, alcanzando la satisfacción del cliente, así como la prevención de disconformidades y el proceso de mejora continua.

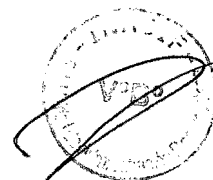


El modelo de gestión de la calidad de las normas ISO 9001 se basa en un enfoque basado en procesos el cual desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.



II. Finalidad:

Contribuir a mejorar la calidad de los servicios brindados por la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias - UDIF, a través de la aplicación de adecuadas prácticas operativas y criterios de evaluación en los CEDIF.



III. Objetivos:

- 3.1. Establecer un conjunto de estándares e indicadores que permitan conocer los niveles de calidad en términos de recursos, procesos y resultados en los servicios que brindan los CEDIF.
- 3.2. Contar con una Guía que garantice que los servicios que brindan los CEDIF reúnan los criterios de calidad establecidos y que sirvan de base para el desarrollo de procesos de mejora de la calidad.
- 3.3. Evaluar las necesidades de los CEDIF en términos de calidad y las brechas existentes, con los estándares establecidos.
- 3.4. Asegurar la calidad en los procesos de intervención y atención de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores y la garantía del respeto de sus derechos.

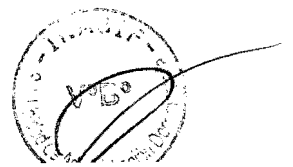
IV. Alcance:

El presente manual es aplicable a los Centros de Desarrollo Integral de la Familia - CEDIF del INABIF a nivel nacional.

V. Base Legal:



- ❖ Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- ❖ Declaración de Ginebra sobre los Derechos del Niño.
- ❖ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- ❖ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- ❖ Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.
- ❖ Constitución Política del Perú.
- ❖ Código Civil.
- ❖ Ley N° 27337 - Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes y sus modificatorias.
- ❖ Ley N° 28542 - Ley de Fortalecimiento de la Familia.
- ❖ Ley N° 26518 - Ley del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente.
- ❖ Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- ❖ Ley N° 28803 - Ley de las Personas Adultas Mayores.
- ❖ Decreto Legislativo N° 1098 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- ❖ "Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia - PNAIA 2012-2021", aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2012-MIMP.



- ❖ Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aprobado por Decreto Supremo N° 0032-2012-MIMP.
- ❖ Manual de Operaciones del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF, aprobado por Resolución Ministerial N° 315-2012-MIMP.

VI. Aspectos Generales

6.1. ESTÁNDARES DE CALIDAD

Un estándar representa un nivel de desempeño adecuado que es deseado y factible de alcanzar. La comprobación de ese logro debe ser demostrable y debe alcanzar el nivel deseado de desempeño, ante lo cual es necesario que se cree un sistema objetivo y explícito para verificar y calificar el grado del logro alcanzado.

Los estándares de calidad para servicios de atención a la familia o de atención integral a sus miembros buscan garantizar el derecho de las personas a recibir atención integral de calidad.

Es importante resaltar que cada uno de los estándares mencionados en adelante cuenta con una particularidad en común: "El Proceso de Mejoramiento Continuo". Este proceso, parte desde la planeación, pasando por las labores de monitoreo, identificación de prioridades, propuesta de evaluación de resultados y comunicación de los mismos.

DEFINICIONES BÁSICAS:

6.1.1. CALIDAD

Conjunto de características inherentes al servicio, que cumplen con requisitos específicos para el logro de objetivos esperados en la población atendida.

6.1.2. ESTANDAR

Es el criterio de referencia que señala un nivel de calidad específico previamente definido y exigible para la prestación del servicio. Es el nivel o patrón de referencia adecuado, deseado y factible de alcanzar de las acciones y los resultados de los procesos del servicio brindado.

6.1.3. TIPOS DE ESTANDARES

Para efectos de la valoración de la calidad se establecen los siguientes tipos de estándares:



- 6.1.3.1. Estándar de estructura (E):**
Criterio de referencia que señala las características de los recursos humanos, de infraestructura, de equipos, materiales e insumos y de organización necesarios con el que debe contar un CEDIF para la prestación de sus servicios.
- 6.1.3.2. Estándar de proceso (P):**
Criterio de referencia que señala el contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención, incluyen las actividades, acciones, tareas, procedimientos realizados por el CEDIF, utilizando como insumo los recursos de estructura.
- 6.1.3.3. Estándar de resultado (R):**
Criterio de referencia que señala los cambios en las condiciones y los estilos de vida de las familias y usuarios atendidos, así como en su condición de riesgo social y en el nivel de satisfacción de los usuarios, como resultado de la intervención directa e indirecta de los servicios.

6.1.4. CARACTERISTICAS DE LOS ESTANDARES

Los estándares de calidad establecidos en el presente manual se organizan contemplando dos grandes características:

6.1.4.1. Característica Administrativa (AD)

En esta característica se han considerado los estándares que están relacionados a los requisitos mínimos que deben cumplir los Centros de Desarrollo Integral de la Familia en los aspectos relacionados al soporte logístico, de recursos humanos, materiales, presupuestales e infraestructura, necesarios para la prestación de los servicios dirigidos a los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores en situación de riesgo.

6.1.4.2. Característica de Atención (AT)

En esta característica se han considerado los estándares relacionados a los procesos propios de atención, es decir a los servicios de atención directa a los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores en situación de riesgo, en entrenamiento de hábitos, recreación, deportiva, en formación de valores, en alimentación, etc.

6.1.5. INDICADOR

Constituye la variable o conjunto de variables susceptibles de ser medidas, permite identificar, valorar y comparar el nivel de un aspecto o área



determinada con el estándar de calidad. Sus resultados son insumos para el análisis e interpretación de los fenómenos relacionados con el quehacer de los servicios.

Con la evaluación del sistema se permite medir no solo la estructura y los resultados, sino los procesos que se dan a cada área o por servicio, a través de indicadores adecuados, que permitirán a los responsables conocer su desempeño y detectar situaciones extremas o problemas que puedan ser resueltos oportunamente.

Los indicadores se establecen para cada estándar (de estructura, procesos y resultados), todos ellos planteados con un nivel de exigencia que permita brindar servicios de calidad y a la vez que permitan garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores atendidos en los CEDIF.

Las características principales que deberán reunir los indicadores son las siguientes:

Verificabilidad: Ser susceptible de observación y registro, de modo que sea posible identificar los cambios a través del tiempo.

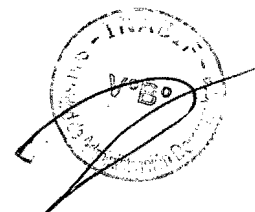
Factibilidad: Hace referencia al grado en que es posible obtener, registrar y analizar la información. La factibilidad depende en muchos casos de los recursos humanos, económicos y técnicos disponibles en la institución, pues hay muchos indicadores que, aun siendo ideales desde el punto de vista de su validez y verificabilidad, deben ser rechazados por ser imprácticos desde el punto de vista de la factibilidad de su observación.

Validez: Un buen indicador debe informar sobre el proceso o fenómeno que realmente se quiere medir. En otras palabras, debe ser capaz de detectar los cambios que indican que el proceso o fenómeno está ocurriendo o ya ocurrió.

Confiabilidad: La confiabilidad se refiere a la capacidad del indicador para arrojar los mismos resultados cada vez que sea utilizado, siempre y cuando se mantengan invariables las condiciones de observación o no se prevean efectos de la maduración o evolución natural del fenómeno en el muy corto plazo.

6.2. INTEGRALIDAD DE LA ATENCION

La integralidad supone tener en consideración todas las dimensiones del ser humano y, por lo tanto, el conjunto de sus derechos, ya que estos son interdependientes, y cuando se vulnera uno de ellos todos los demás se ven afectados, por la naturaleza integral del ser humano. De esta forma, las acciones del proceso de atención se diseñan para propiciar el desarrollo integral de todos los niños, niñas y adolescentes, de manera que se garantice el acceso a todos los servicios en ejercicio de sus derechos.



De otra parte, garantizar integralidad en la atención implica coordinación con instituciones de otros sectores como salud, educación, entre otros, para proporcionar a los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores mejores condiciones de acceso y calidad de los servicios.

6.3. PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD (PMCC)

6.3.1. DEFINICION

El PMCC es un método por el cual se evalúan continuamente los procesos y se los hace más efectivos. El PMCC no es un método lineal a desarrollarse secuencialmente, y en el que la planificación es siempre lo primero. Por el contrario, es un método cíclico en el que cada paso depende de la información provista por los pasos anteriores.

6.3.2. PRINCIPIOS

Los siete principios de gestión de calidad que se utilizarán para mejorar el desempeño de los CEDIF son los siguientes:

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones en general, dependen de sus clientes y por lo tanto están obligadas a conocer al cliente, comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización y están obligados a crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Compromiso del personal

El personal, de todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque a procesos

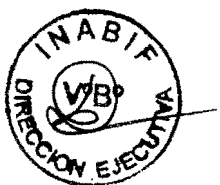
Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque a la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización se constituye en un objetivo permanente de la organización, el que se debe internalizar en su



personal.

7. Toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

6.3.3 FASES DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Cuatro son las fases necesarias para comprender y poder mejorar continuamente los procesos.

1ª Fase: Planificar

En la primera fase, es necesario determinar cuál es el proceso a estudiar y cuáles son las metas a alcanzar. Los objetivos deben ser realistas y cuantificables a través de una serie de indicadores. En esta fase se definen los puntos concretos, en los que es necesario realizar mejoras.

2ª Fase: Analizar

En esta fase, deben revisarse los procesos que se pretende mejorar y estudiarse distintas propuestas de mejora (usando una matriz riesgo-impacto, por ejemplo). Finalmente, se ejecuta la acción elegida.

3ª Fase: Verificar

En la fase de verificación, se examinan críticamente los efectos de las mejoras realizadas. Una forma práctica de evaluar los resultados consiste en contrastar los indicadores: ¿Cuál era el rendimiento antes de la mejora? ¿Cuál es el rendimiento actual? ¿Hemos cumplido con nuestro objetivo?

4ª Fase: Actuar

En esta fase, se corrigen los posibles desvíos que pudiesen ocurrir con respecto a lo planeado. Si las mejoras implementadas dieron resultados, serán incorporadas definitivamente al proceso y el ciclo comenzará nuevamente en la primera fase.



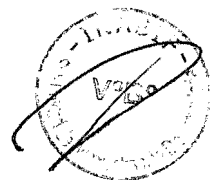
VII. Enfoques y Líneas de intervención

7.1. Enfoques

Sustentado en cinco enfoques, la intervención de los CEDIF desarrolla actividades considerando las características propias y necesidades de cada grupo etáreo desarrollando un paquete integrado de acciones que comprenden componentes socio-formativos, artísticos, culturales y nutricionales, que, en su conjunto, posibilitan un desarrollo armonioso de los integrantes de la familia.

Enfoque Integral

Consiste en atender a los diversos miembros de la familia: niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y padres de familia considerando a la familia



como un sistema conformado por diversos integrantes, siendo importante para su funcionamiento y dinámica la adecuada interrelación entre ellos, así como la promoción de factores protectores y valores que posibilite su desarrollo individual y familiar.

Para lograr el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores se considera el proceso bio-psico-social como único e indivisible. En ese sentido se tiene como objetivo promover el desarrollo de capacidades, habilidades sociales y el adecuado estado nutricional que, en su conjunto, permitan un armonioso desarrollo de la población atendida.

Enfoque Intergeneracional

Parte de reconocer que la vida se desarrolla en un continuo donde pasado, presente y futuro se están influyendo continuamente, y donde la relación entre las personas en la familia, la comunidad y las instituciones es la de una permanentemente interacción entre personas de distintas generaciones. El carácter de esta interacción debe ser constructivo, reconociendo las necesidades específicas de cada grupo etáreo, pero al mismo tiempo fortaleciendo una verdadera solidaridad entre grupos diversos.

En ese sentido, el CEDIF a través del enfoque intergeneracional plantea un diálogo donde los adultos, las personas mayores, los y las adolescentes, los niños y niñas, encuentran un espacio seguro para aportar sus vivencias, sentimientos y contribuir al propósito de una mutua reeducación.

Enfoque de Derechos

Considera a los beneficiarios como sujetos de derechos y no como objetos de protección, que, en su condición de personas, pueden reclamar niveles mínimos de trato, servicios y oportunidades. La intervención de los CEDIF tiene eje en la niñez, adolescencia, la familia y la comunidad, tendiendo al desarrollo humano y buscando la reconfiguración del tejido social, mirando al individuo como parte de una sociedad que lo contiene.

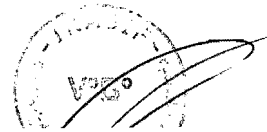
El enfoque de derechos garantiza el acceso a bienes y servicios de calidad, procurando la participación para la construcción de ciudadanía.

Enfoque Sistémico

A través del cual se pretende cambiar el paradigma de trabajo individualizado que propone ocuparse sólo del niño, niña, el adolescente, el adulto mayor de modo independiente; a un paradigma donde se propone un cambio en la estrategia bajo la idea de considerar también a la familia, sustentado en un escenario donde todos son actores que se vinculan de forma integradora, a la vez interdependiente y en relación con su entorno.

Enfoque de Género

Considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica



y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él.

7.2. Líneas de intervención

Desarrollo Integral

El desarrollo integral considera todas las dimensiones del ser humano; económico, social, cultural y espiritual, y, por lo tanto, el conjunto de sus derechos, ya que estos son interdependientes, y cuando se vulnera uno de ellos todos los demás se ven afectados, por la naturaleza integral del ser humano. De esta forma, las acciones del proceso de atención se diseñan para propiciar el desarrollo integral de todos los niños, niñas y adolescentes, de manera que se garantice el acceso a todos los servicios en ejercicio de sus derechos.

Fortalecimiento Familiar

El fortalecimiento familiar promueve la búsqueda de alternativas para que las familias tengan la oportunidad de vivir en un ambiente en el que puedan brindar el cuidado, la atención y educación para el óptimo desarrollo de sus miembros. Fortalecer a las familias en su organización y dinámica, conlleva a fortalecer los lazos de interacción y afectividad entre padres, madres e hijos y facilitar espacios de encuentro que permitan a las familias ser actores de su propio desarrollo.

El fortalecimiento familiar reviste esencial importancia para la transmisión de valores, formación de personas y es, en esencia, principal para el desarrollo del Estado, toda vez que la consolidación del núcleo familiar crea el ambiente propicio para lograr estos objetivos.

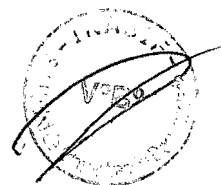
Capacitación para la Generación de Ingresos

La capacitación para la generación de ingresos es una de las formas más exitosas de reducir el desempleo, hacer frente a la pobreza, a la violencia y de aumentar la productividad, la calidad y la competencia, así como la posibilidad de creación de fuerza laboral. La presencia de jóvenes y adultos con escasas oportunidades de acceso a la educación técnica y superior, va en desmedro de su inserción laboral competitiva, por lo que es necesario desarrollar actividades de capacitación técnica y de promoción educativa que permitan la generación de ingresos a corto plazo y en consecuencia, el acceso a mejores condiciones de vida.

VIII. Servicios

8.1. Servicio de Cuidado Diurno

Este servicio está dirigido a la atención de niñas y niños de 06 meses a 11 años de edad, que provienen de familias en situación de riesgo social y vulnerabilidad.



La atención que se brinda es integral e interdisciplinaria, consiste en estimulación temprana, aprestamiento básico, orientación psico-educativa, reforzamiento escolar, formación de hábitos positivos, recreación, talleres formativos y de creatividad, promoción de valores, educación, evaluación y seguimiento nutricional.

8.2. Servicio de Promoción del Adolescente

Es un servicio en el cual se desarrollan un conjunto de actividades preventivo-promocionales dirigidas a adolescentes de 12 a 17 años de edad, que provienen de familias en situación de riesgo social y vulnerabilidad.

Este servicio tiene como finalidad brindar a los adolescentes un espacio en donde desarrollen habilidades y destrezas manuales a través de talleres de emprendimiento temprano/productivo, y habilidades sociales, así como actitudes y valores, coadyuvando a que adquieran una perspectiva de futuro positiva.

8.3. Servicio Club del Adulto Mayor

El Club del Adulto Mayor es un Servicio dirigido a las personas de 60 años a más, que provienen de familias en situación de riesgo social y vulnerabilidad, o que se encuentran en situación de abandono familiar parcial.

Tiene por finalidad ofrecer espacios de encuentro a los adultos mayores, que les posibiliten compartir experiencias entre sí, participar de momentos de recreación y esparcimiento, elevar su autoestima y rescatar sus experiencias de vida.



IX. Ejes, estándares e indicadores de calidad

Los Ejes, Grupos de Estándares y Estándares se precisan a continuación; la descripción de estándares, el valor de estándar y el indicador se desarrollan en las matrices adjuntas que forman parte del presente manual.



9.1. Recursos Humanos y dirección de personas

9.1.1. Relaciones laborales:

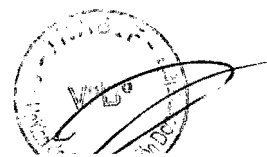
Prevención de estrés laboral o sobrecarga y evaluación de desempeño.

9.1.2. Ratios de personal:

Ratios de personal.

9.1.3. Equipos de trabajo:

Equipo interdisciplinario, participación y comunicación.



9.1.4. Desarrollo de competencias:
Inducción del personal y capacitación general.

9.1.5. Sistema de reconocimiento
Reconocimiento.

9.2. Organización y funcionamiento

9.2.1. Identificación y selección de usuarios:
Criterios de selección de usuarios.

9.2.2. Procesos y procedimientos de ingreso:
De ingreso: Evaluación diagnóstico interdisciplinario (Socio-Familiar y Psicológico)

9.2.3. Procesos de atención:
Social: Visitas domiciliarias y orientación

Psicológico: Identificación de usuarios que requieren atención psicológica, registro de atención psicológica y consejería psicológica.

Socio Formativo: Estimulación temprana, aprestamiento básico, refuerzo escolar, entrenamiento de hábitos de urbanidad y comportamiento social.

Alimentario y Nutricional: Suministro de alimentos, condiciones de almacenamiento, condiciones de manipulación de alimentos, ración servida, evaluación nutricional y entrenamiento de hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB.

Deportivo y Recreativo: actividades de deportes y recreación.

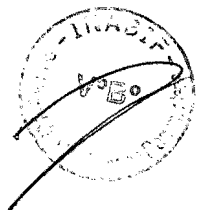
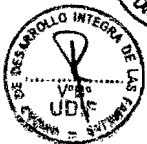
Artístico Cultural: actividades que fomenten el arte y la cultura.

Promoción de valores, derechos y deberes: actividades que fomenten la promoción de valores, derechos y deberes de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

Fortalecimiento Familiar: actividades que promuevan el fortalecimiento familiar.

Promoción de la salud: actividades de promoción de la salud en adultos mayores (gimnasia de mantenimiento, tai chi, etc.)

Participación comunitaria: buzones de sugerencia, Comité de gestión.



De egreso y seguimiento: Visitas de seguimiento a familias egresadas mediante evaluación interdisciplinaria.

9.2.4. Provisión de servicios básicos y saneamiento:

Abastecimiento de agua, desagüe, electricidad, manejo y eliminación de residuos orgánicos e inorgánicos, fumigación, limpieza de tanques y/o cisternas.

9.2.5. Gestión articulada:

Participación en redes locales

9.2.6. Seguridad:

Comité de defensa, simulacro de prevención de desastres, señalización, equipos en caso de desastres, sistema eléctrico seguro, continuidad de iluminación y corriente eléctrica.

9.2.7. Infraestructura:

Espacios para atención de usuarios, espacios comunes y administrativos, para recreación, espacios para sistema de atención alimentaria (almacenamiento, cocina y comedor), espacios de servicios higiénicos diferenciados.

9.3. Resultados en Usuarios

9.3.1. Medición de la satisfacción

Encuestas de satisfacción.

9.3.2. Medición de Resultados de actividades continuas

Evaluación y seguimiento de los procesos y procedimientos de atención.

9.4. Mejora Continua

9.4.1. Inspección interna y externa

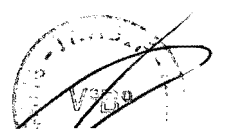
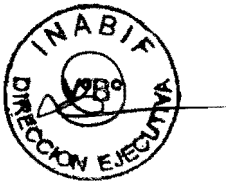
Acciones sobre los resultados de satisfacción, inspección rutinaria y eventual de los procesos y procedimientos de atención.

9.4.2. Acciones preventivas

Identificación de situaciones de riesgo físico y emocional de los usuarios, identificación de situaciones que dificulten el logro de los objetivos, acciones adoptadas, resultados de las acciones preventivas.

9.4.3. Acciones correctivas

Identificación, medidas correctivas y evaluación de situaciones que han ocasionado un perjuicio directo en la atención de los servicios.



X. Procedimiento de calificación de resultados

Luego de la recopilación de los datos de los indicadores solicitados en cada estándar de calidad en el CEDIF, se procede con la consolidación de los puntajes obtenidos en cada uno de estos, para determinar el grado o nivel de cumplimiento general en el cual se encuentra el CEDIF.

Cada uno de los estándares de calidad contemplados en el presente manual tiene un valor establecido (**Valor máximo del estándar**), el cual representa el valor máximo exigible que debería cumplir el CEDIF para considerar que la actividad o acción es de calidad; asimismo dependiendo del grado de cumplimiento de la actividad existen diversos valores que podría obtener ese estándar (**Valor obtenido**).

En ese sentido, la forma de obtener el grado de cumplimiento de cada uno de los estándares de calidad es la siguiente:

$$\text{Grado de Cumplimiento} = (\text{Valor obtenido} / \text{Valor máximo del estándar}) \times 100$$

Asimismo para la obtención del grado de cumplimiento de **los componentes** se realiza la sumatoria de los valores obtenidos de los estándares que comprende cada componente y se divide entre la sumatoria de los valores máximos de los estándares del mismo componente:

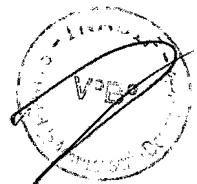
$$\text{Grado de cumplimiento del componente} = \frac{\sum (\text{valores obtenido})}{\sum (\text{Valores máximos de los estándares})} \times 100$$

De manera similar se obtiene el grado de cumplimiento general, es decir, el que contempla todos los estándares de calidad.

9.1 ESCALA DE CALIFICACION

De acuerdo al grado de cumplimiento de los estándares de calidad se han establecido **Escalas de Calificación**, las cuales nos darán una noción de la situación de calidad en que se encuentra el CEDIF con respecto a los estándares. Como consecuencia permitirán tomar acción inmediata para corregir algún tipo de incumplimiento, omisión o defecto en la prestación del servicio. Para ello se ha establecido la siguiente escala:

Calificación	Grado de cumplimiento obtenido
Adecuada	75% a < 100%
En riesgo	50% a < 75%
No adecuada	<50%



Calificación Adecuada :	Nos indica que el CEDIF cumple satisfactoriamente en gran porcentaje con la mayoría de los estándares de calidad establecidos. Sin embargo existen estándares que deben ser superados de acuerdo a la disponibilidad presupuestal y la gestión administrativa del INABIF.
Calificación En Riesgo :	Nos indica que el CEDIF no ha cumplido con un gran porcentaje de los estándares de calidad establecidos, dentro de los cuales existen algunos que ponen en riesgo el respeto y ejercicio de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores de acuerdo a, los mismos que deben ser superados de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.
Calificación No Adecuada:	Nos indica que el CEDIF, además de no haber cumplido con un gran porcentaje de los estándares de calidad establecidos, ha incumplido con alguno o varios estándares que afectan, vulneran y ponen en riesgo los derechos de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

XI. Responsabilidades

Es responsabilidad de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, en el marco del presupuesto autorizado por el MEF y formalizado por el MIMP, presupuestar los recursos necesarios para que la Unidad de Administración suministre en los tiempos oportunos los insumos y requerimientos para la aplicación de los estándares en los CEDIF.

Es responsabilidad de los Directores y Especialistas Administrativos o quienes hagan de sus veces de los CEDIF, informar y ejecutar las acciones establecidas en los casos de incumplimiento de estándares que vulneran o ponen en riesgo los derechos de los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

Es responsabilidad de la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias la difusión monitoreo y evaluación de la aplicación del presente Manual de Estándares en todos los CEDIF a su cargo a nivel nacional.

Es responsabilidad de la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias canalizar la atención de las necesidades encontradas en la implementación del Manual de Estándares, recogiendo las sugerencias y recomendaciones que surjan de las evaluaciones u otros aspectos relevantes.

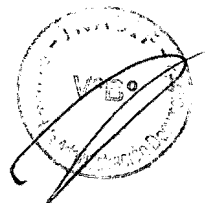
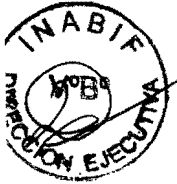
XII. Bibliografía

- 12.1. Sistema de acreditación de calidad para los servicios de Atención de personas Mayores. Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. 2010.
- 12.2. Norma Técnica Colombiana - NTC 5326. Servicios de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes en Programas de Protección, Modalidad Medio Institucional



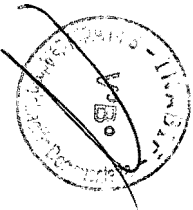
Internado, Seminternado y Externado. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2004

- 12.3. Estándares de Calidad: M.C. Vicente Rodríguez Hernández
- 12.4. Manual de Estándares de Calidad en Centros Residenciales y de día.
http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Personas_Discapacidad/HTML/calidad/download/ManualEstandares.pdf
- 12.5. Normas ISO 9001.2008 Sistemas de Gestión de Calidad, Requisitos.
- 12.6. Guía Operativa para la prestación del servicio de atención integral de la primera infancia. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Mayo 2010
- 12.7. Lineamientos y estándares del ICBF para la atención de la Crisis. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. 2006.
- 12.8. Gestión de la calidad en los sistemas de servicios sociales de las comunidades autónomas. Fernando Fantova. Ponencia IMSERCO. 2004
- 12.9. Manual de Estándares de Indicadores e Instrumentos para medir la calidad de la Atención Materna - Neonatal. Ministerio de Salud Pública - Consejo Nacional de Salud. Agosto 2008
- 12.10. Manual de estándares para el mejoramiento continuo de los servicios de protección integral del INABIF

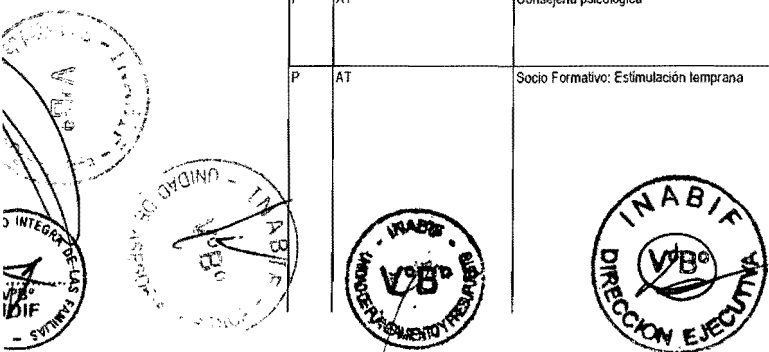


GRUPO DE ESTÁNDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN DEL ESTÁNDAR	VALOR DEL ESTÁNDAR	INDICADOR
Humanos y dirección de personas Relaciones laborales	E	AD	Prevención de estrés laboral	Cuenta con mínimo 2 talleres o actividades al año que permitan prevenir la el estrés profesional y fomenten el sano esparcimiento	- De 2 a más talleres o actividades = 4 puntos - 1 taller o actividad = 2 puntos - Ningun taller o actividad = 0 puntos	Número de Talleres o actividades por año
	E	AD	Evaluación de desempeño	Cuentan con Evaluación de Desempeño de Promotores Comunales Familiares en función a la Directiva N° 001-2013-INABIF/UDIF (Dos evaluaciones al año)	- Cumple con Evaluación normada en la Directiva = 4 puntos - Cumple parcialmente con evaluación = 2 puntos - No cumple con evaluación = 0 puntos	Número de evaluaciones a Promotores Comunales Familiares por año
Humanos y dirección de personas Ratios de personal	E	AD	Ratios de personal	Número de personal adecuado para la atención de la población objetivo: - 1 Director / Centro - 1 Administrador / Centro - 1 Trabajadora Social / 100 usuarios continuos - 1 Psicólogo / 100 usuarios continuos - 1 coordinador educativo para niños de 1 a 5 años - 1 coordinador educativo para desarrollo complementario (niños de 6 a 11 años) - 1 coordinador educativo para promoción del adolescente - 2 Profesor de Taller de capacitación / Centro - 1 técnico para digitación y archivo / Centro - 2 Cocinera / Centro - 1 PCF de apoyo en cocina / 50 raciones - 1 Personal de Mantenimiento / centro - 2 Personal de limpieza / centro - 1 PCF de apoyo en limpieza / 1000 m2 de área construida - 1 Apoyo Administrativo / Centro con más de 250 usuarios (incluye CCF) - 1 Prof. para talleres artísticos culturales / Centro - 1 PCF / 4 usuarios < 1 año - 1 PCF / 8 usuarios de 1 a 3 años - 1 PCF / 12 usuarios de 3 a 5 años - 1 PCF / 15 usuarios de 6 - 12 años - 1 PCF / 20 usuarios adolescentes - 1 PCF / Club ó cada 30 usuarios adultos mayores - 1 técnico en enfermería / CEDIF - 1 Promotor Social / CCF - 1 Coordinador responsable / CRF - 1 Profesor de Deporte CRF - 1 Profesor para talleres artísticos-culturales / CRF - 1 Personal de limpieza / CRF - 1 Profesor de capacitación ocupacional / CRF	- Cumple con ratios de personal = 4 puntos - Cumple parcialmente con ratios de personal = 2 puntos - No cumple con ratios de personal = 0 puntos	Número de personal necesario por población usuaria-centro-área según ratio
Equipos de trabajo	E	AD	Equipo profesional interdisciplinario	Cuenta para el trabajo interdisciplinario como mínimo Psicólogo, Trabajadora Social, Educador, Profesor de talleres, Administrador y Director	- Cuenta con el total de Equipo interdisciplinario (E I) = 4 puntos - Cuenta con 3 a 5 profesionales del E I = 2 puntos - Con menos de 3 profesionales del Equipo interdisciplinario = 0 puntos	Número de integrantes del equipo interdisciplinario (Director, Trabajadora Social, Educador, Profesor de talleres, Psicólogo y Administrador según corresponda)
	E	AD	Participación	Se promueve la participación de los profesionales en las reuniones de organización de las actividades al menos 2 veces al mes.	- 2 reuniones mensuales = 4 puntos - Una vez por mes = 2 puntos - No realiza reuniones = 0 puntos	Número de reuniones realizadas por los profesionales registradas en el Libro de Actas de reuniones de trabajo
	E	AD	Comunicación	Se promueve la comunicación de los Promotores Comunales Familiares, mediante reuniones de coordinación al menos una vez al mes dirigidas por el Director	- Reuniones mensuales = 4 puntos - Reuniones bimensuales = 2 puntos - No realiza reuniones = 0 puntos	Número de reuniones realizadas por el Director con los Promotores Comunales Familiares registradas en las actas
	E	AD	Comunicación	Se promueve la comunicación de los Promotores Comunales mediante instrumentos donde se deje constancia de las ocurrencias diarias del aula del Servicio de Cuidado Diurno	- Cuenta con cuadernos o reportes de ocurrencia con información actualizada = 4 puntos - No cuentan con cuadernos o reporte de ocurrencias no actualizados = 0 puntos	Cuadernos o reporte de ocurrencia en las aulas del Servicio de Cuidado Diurno con información actualizada del día

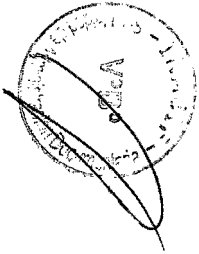
JE	GRUPO DE ESTANDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTANDAR	DESCRIPCION DEL ESTANDAR	VALOR DEL ESTANDAR	INDICADOR
1.4	Desarrollo de competencias	E	AD	Inducción del personal	Asesoría al personal nuevo relacionado a los objetivos del servicio y funciones a cumplir (CAS, CAP, PCF)	- Realiza reuniones de inducción y reconocimiento del centro a todo el personal nuevo = 4 puntos - Realiza reuniones de inducción y reconocimiento del centro a una parte del personal nuevo = 2 puntos - No realiza reuniones de inducción y reconocimiento del centro al personal nuevo = 0 puntos	Número de personas que han pasado el proceso de inducción o registro en actas del proceso inductivo



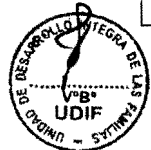
GRUPO DE ESTANDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTANDAR	DESCRIPCION DEL ESTANDAR	VALOR DEL ESTANDAR	INDICADOR
	E	AD	Capacitación general	Se promueve la capacitación de los profesionales del centro, mínimo 1 capacitación al año (UDIF)	- Todos los profesionales reciben capacitación = 4 puntos - Algunos profesionales reciben capacitación = 2 puntos - Ningún profesional recibe capacitación = 0 puntos	Número de profesionales que han recibido capacitación en el periodo de un año
				Se realiza la capacitación de los PCF, por lo menos 3 veces al año, en temas relacionados a la prevención, promoción y atención de niños, niñas, adolescentes y/o adultos mayores.	- Realiza 3 capacitaciones anuales a los PCF = 4 puntos - Realiza menos de 3 capacitaciones anuales a los PCF = 2 puntos - No realiza capacitación anual = 0 puntos	Número de reporte de capacitaciones a PCF durante el periodo de un año.
Sistema de reconocimiento	E	AD	Reconocimiento	Se promueve el reconocimiento a los Promotores Comunes Familiares según la Directiva N° 001-2013-INABIF/UDIF (constancias y/o diplomas)	- Implementa proceso de reconocimiento de la Directiva = 4 puntos - Implementa parcialmente proceso de reconocimiento de la Directiva = 2 puntos - No implementa proceso de reconocimiento de la Directiva = 0 puntos	Proceso de reconocimiento según Directiva implementado
				Se promueve reconocimiento de los Profesionales del Centro por las acciones sobresalientes	- Se felicita acciones sobresalientes = 4 puntos - No se felicita acciones sobresalientes = 0 puntos	Número de felicitaciones otorgadas por acciones sobresalientes
Sistema de atención y funcionamiento						
Identificación y selección de usuarios	P	AD	Criterios de selección de usuarios	El Centro aplica criterios para la selección de usuarios	- Aplica criterios de selección de usuarios = 4 puntos - No Aplica criterios de selección de usuarios = 0 puntos	Existencia de fichas de pre-selección aplicadas a la población que solicita el servicio
Procesos y procedimientos de ingreso	P	AT	De ingreso: Evaluación diagnóstico interdisciplinario	Utilización de Ficha Sociofamiliar y Ficha Psicológica de pre-ingreso para identificación de problemáticas de la familia y sus miembros	- 100 % de usuarios cuentan con Ficha Sociofamiliar y Psicológica = 4 puntos - 70 a 99% de usuarios cuentan con Ficha Sociofamiliar y Psicológica = 2 puntos - Menos de 70% de usuarios no cuentan con Ficha Sociofamiliar y Psicológica = 0 puntos	Número de usuarios con Ficha sociofamiliar y Ficha Psicológica / Numero total de usuarios * 100%
Procesos de atención	P	AT	Social: Visitas domiciliarias	Visitas domiciliarias realizadas a los usuarios y sus familias en el periodo de un año y que consta en un registro	- 80% a 100% de los usuarios cuentan al menos con una visita domiciliaria = 4 puntos - 50% a 79% de los usuarios cuentan al menos con una visita domiciliaria = 2 puntos - Menos del 50% de los usuarios no cuentan con visitas domiciliarias = 0 puntos	Número de visitas domiciliarias / Numero total de usuarios x 100 %
	P	AT	Social: orientación social	Registro de orientación social	- Cuentan con registro de orientación = 4 puntos - No cuentan con registro de orientación = 0 puntos	Existencia de registro orientación social
	P	AT	Psicológico: Identificación de usuarios que requieren atención psicológica	Registro de usuarios que requieren atención psicológica	- Cuentan con registro de usuarios que requieren atención = 4 puntos - No cuentan con registro de usuarios que requieren atención = 0 puntos	Existencia de registro de usuarios que requieren de atención psicológica
	P	AT	Psicológico: Registro de atención psicológica	Registro de atención psicológica referida a orientación, consejería y/o evaluación	- Cuentan con registro de atención psicológica = 4 puntos - No cuentan con registro de psicológica = 0 puntos	Existencia de registro de usuarios con atención psicológica
	P	AT	Consejería psicológica	Registro de Consejería Psicológica	- Cuentan con registro de consejería psicológica = 4 puntos - No cuentan con registro de consejería psicológica = 0 puntos	Existencia de registro de Consejería Psicológica
	P	AT	Socio Formativo: Estimulación temprana	El Centro cuenta con una programación de actividades de estimulación temprana, ejecución de actividades diarias y con materiales suficientes para la estimulación temprana (kit básico: sonajas, bolsitas de granos, cajitas de diferentes tamaños, espejos grandes, colchonetas, móviles diversos, tapiz de corosperm para el galeo, cubos para hacer torres, juguetes diversos, rompecabezas, láminas, crayolas, etc.)	- Cuentan con programa de actividades de estimulación temprana = 4 puntos - No cuentan con programa de actividades de estimulación temprana = 0 puntos	Existencia de un programa escrito de actividades de estimulación temprana
					- Ejecutan actividades de estimulación temprana diarias = 4 puntos - No ejecutan actividades de estimulación temprana diarias = 0 puntos	Número de niños que reciben estimulación temprana



JE	GRUPO DE ESTANDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTANDAR	DESCRIPCION DEL ESTANDAR	VALOR DEL ESTANDAR	INDICADOR
						- Cuentan con materiales suficientes para estimulación temprana = 4 puntos - No cuentan con materiales suficientes para estimulación temprana = 0 puntos	Existencia de materiales de estimulación (kit básico)
		P	AT	Socio Formativo: Aprestamiento básico	El Centro cuenta con una programación de actividades de aprestamiento básico, ejecución de actividades diarias y con materiales suficientes para el aprestamiento básico (kit básico: juguetes diversos, rompecabezas, láminas, juegos de bloques, pelotas, fileres, cuentos, CD canciones, crayolas, goma, plastilina, etc.)	- Cuentan con programa de actividades de aprestamiento básico = 4 puntos - No cuentan con programa de actividades de aprestamiento básico = 0 puntos	Existencia de un programa escrito de actividades de aprestamiento básico
						- Cuentan con ejecución de actividades diarias = 4 puntos - No cuentan con ejecución de actividades diarias = 0 puntos	Número de niños que reciben aprestamiento básico
						- Cuentan con materiales suficientes para aprestamiento básico = 4 puntos - No cuentan con materiales suficientes para aprestamiento básico = 0 puntos	Evidencia de materiales de aprestamiento básico
		P	AT	Socio Formativo: Refuerzo escolar	El Centro incluye acciones de refuerzo escolar en el cronograma de actividades, ejecuta las acciones de refuerzo escolar y cuenta con materiales para el refuerzo escolar (libros, videos educativos, computadora con acceso a internet, etc.)	- Cuentan con horario de actividades donde se incluye el refuerzo escolar = 4 puntos - No cuentan con horario de actividades donde se incluye el refuerzo escolar = 0 puntos	Existencia de un horario de actividades donde se incluye actividad de refuerzo escolar
						- Ejecutan actividades de refuerzo escolar diarias = 4 puntos - No ejecutan actividades de refuerzo escolar diarias = 0 puntos	Número de niños que reciben refuerzo escolar a través entrevista y observación
						- Cuentan con materiales para refuerzo escolar = 4 puntos - No cuentan con materiales para refuerzo escolar = 0 puntos	Existencia de materiales de refuerzo escolar



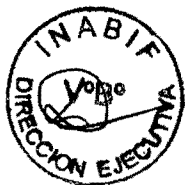
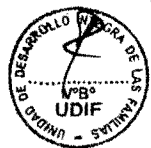
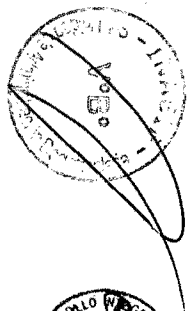
GRUPO DE ESTÁNDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN DEL ESTÁNDAR	VALOR DEL ESTÁNDAR	INDICADOR
P	AT		Socio Formativo: entrenamiento de hábitos de urbanidad y comportamiento social	El Centro realiza acciones que promuevan hábitos de urbanidad y comportamiento social	Cuenta con cronograma de actividades donde se incluye hábitos de urbanidad y comportamiento social= 4 puntos No cuenta con cronograma de actividades= 0 puntos	Existencia de un cronograma escrito de actividades sobre hábitos de urbanidad y comportamiento social
					- Ejecutan actividades en el mes = 4 puntos - No ejecutan actividades en el mes = 0 puntos	Existencia de registros de ejecución de actividades de entrenamiento de hábitos de urbanidad y comportamiento social
P	AT		Alimentario y Nutricional: suministro de alimentos	El Centro cuenta con pautas de recepción de alimentos o especificaciones técnicas de los alimentos suministrados para la alimentación de los usuarios	- Cuentan con pautas de recepción de alimentos suministrados = 4 puntos - No cuentan con pautas de recepción de alimentos suministrados = 0 puntos	Existencia de pautas de recepción de alimento o especificaciones técnicas de los alimentos
P	AT		Alimentario y Nutricional: Condiciones de almacenamiento	El Centro cuenta con pautas de almacenamiento y conservación de alimentos y las ejecuta	- Cuentan con pautas de almacenamiento y conservación de alimentos = 4 puntos - No cuentan con pautas de almacenamiento y conservación de alimentos = 0 puntos - 80 a 100% de pautas cumplidas = 4 puntos - 50 a 79% de pautas cumplidas = 2 puntos - Menos de 50% de pautas cumplidas = 0 puntos	Existencia de manual o pautas de almacenamiento y conservación de alimentos Total de pautas de almacenamiento y conservación de alimentos cumplidas / Total de pautas de almacenamiento y conservación de alimentos * 100 %
				El Centro cuenta con registro de ingreso y salida de alimentos del almacén (bincard)	- Cuentan con registro de ingreso y salida de alimentos al día = 4 puntos - Cuentan con registro parcial o incompleto de ingreso y salida de alimentos = 2 puntos - No cuentan con registro de ingreso y salida de alimentos al día = 0 puntos	Existencia de registros de ingreso y egreso de alimentos (bincard)
P	AT		Alimentario y Nutricional: Condiciones de manipulación de alimentos	El Centro cuenta con pautas de Buenas Practicas de Manipulación de alimentos para el personal que los prepara y las ejecutan	- Cuentan con pautas de BPMA = 4 puntos - No cuentan con pautas de BPMA = 0 puntos - 80 a 100% de pautas cumplidas = 4 puntos - 50 a 79% de pautas cumplidas = 2 puntos - Menos de 50% de pautas cumplidas = 0 puntos	Existencia de manual o pautas de Buenas Practicas de Manipulación de alimentos Total de pautas de Buenas Practicas de Manipulación de alimentos cumplidas / Total de pautas de Buenas Practicas de Manipulación de alimentos * 100 %
				Los Manipuladores de alimentos cuentan con carné, constancia o certificado de salud	- Todos los manipuladores de alimentos cuentan con constancia de salud = 4 puntos - No todos los manipuladores de alimentos cuentan con constancia de salud = 0 puntos	Número de carnés, constancias o certificados de salud de los manipuladores de alimentos / Número total de Manipuladores de alimentos x 100 %
				Los Manipuladores de alimentos cuentan con los materiales y útiles de aseo (jabón, desinfectante, alcohol en gel, papel toalla, cepillo de uñas) a disposición diaria para el adecuado lavado de manos	- Cuentan con materiales y útiles de aseo a disposición = 4 puntos - Cuentan parcialmente con materiales y útiles de aseo = 2 puntos - No cuentan con materiales y útiles de aseo = 0 puntos	Disponibilidad de materiales y útiles de aseo en cocina y baños del personal manipulador de alimentos
P	AT		Alimentario y Nutricional: Ración servida	El Centro cuenta con registro estadístico diario de atención alimentaria por servicio	- Cuentan con registro estadístico de atención alimentaria = 4 puntos - No cuentan con registro estadístico = 0 puntos	Existencia de registro estadístico de atención alimentaria
P	AT		Alimentario y Nutricional: Evaluación nutricional	El Centro cuenta con evaluaciones periódicas del estado nutricional de los usuarios (por lo menos 2 veces al año)	- Cuentan con evaluaciones nutricionales periódicas = 4 puntos - No cuentan con evaluaciones nutricionales periódicas = 0 puntos	Existencia de Registros de evaluación antropométrica por lo menos 2 veces al año



IE	GRUPO DE ESTANDAR	TIPO	CARACTERISTICA	ESTANDAR	DESCRIPCION DEL ESTANDAR	VALOR DEL ESTANDAR	INDICADOR
P		AT		Alimentario y Nutricional: Entrenamiento de hábitos de aseo e higiene alimentaria.	El personal responsable del aula cuenta con pautas o Guía de Entrenamiento de Hábitos de aseo, Higiene alimentaria y Prevención de la TB (que contengan mínimo los temas: lavado de manos, higiene dental e higiene de alimentos)	- Cuentan con guía de hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB = 4 puntos - No cuentan con guía que promueven hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB = 0 puntos	Existencia de Guía de entrenamiento de Hábitos de aseo, Higiene alimentaria y Prevención de la TB
					El Centro desarrolla acciones frecuentes para la promoción de adecuados hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB de niños y niñas hasta 11 años (al menos una vez al mes).	- Desarrolla acciones que promueven hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB = 4 puntos - No desarrollan acciones que promueven hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB = 0 puntos	Existencia de registro de acciones de promoción de adecuados hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB
					El Centro cuenta con evaluaciones periódicas de la modificación de hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB (por lo menos 2 veces al año)	- Cuentan con evaluaciones de entrenamiento de hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB en forma periodica = 4 puntos - No cuentan con evaluaciones de entrenamiento de hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB en forma periodica = 0 puntos	Existencia de Registros de evaluación de los hábitos de aseo, higiene alimentaria y prevención de la TB para niños niñas hasta 11 años
P		AT		Deportivo y Recreativo: Actividades de deportes y recreación	El Centro desarrolla actividades deportivas en forma mensual de acuerdo a lo programado en los Planes Operativos y Planes de Trabajo	El Centro desarrolla mensualmente actividades deportivas = 4 puntos El Centro no desarrolla mensualmente actividades deportivas = 0 puntos	Existencia de registros y/o informes con reportes de actividades deportivas
					El Centro cuenta con materiales deportivos básicos de acuerdo a su población usuaria (pelotas de voley, básquet y fútbol, net; tableros; aros; arcos; fútbol de mano, juegos de sapo)	El Centro cuenta con materiales deportivos básicos = 4 puntos El Centro no cuenta con materiales deportivos = 0 puntos	Existencia de materiales deportivos
					El Centro desarrolla actividades recreativas en forma mensual de acuerdo a lo programado en los Planes Operativos y Planes de Trabajo	El Centro desarrolla mensualmente actividades recreativas = 4 puntos El Centro no desarrolla mensualmente actividades recreativas = 0 puntos	Existencia de registros y/o informes con reportes de actividades recreativas
					El Centro cuenta con material recreativo, lúdico o de salón (sogas, aros, damas, ajedrez, ludo, monopolio)	El Centro cuenta con materiales recreativos = 4 puntos El Centro no cuenta con materiales recreativos = 0 puntos	Existencia de materiales recreativos
P		AT		Artístico Cultural: Actividades que fomenten el arte y la cultura	El Centro realiza actividades artísticas y culturales como danza, dibujo y pintura, teatro, etc. de acuerdo a lo programado en los Planes Operativos y Planes de Trabajo	El Centro desarrolla todas las actividades artísticas y culturales programadas en los Planes Operativos y Planes de trabajo = 4 puntos El Centro desarrolla algunas actividades artísticas y culturales programadas en los Planes Operativos y Planes de trabajo = 2 puntos El Centro no desarrolla actividades artísticas y culturales = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de actividades artísticas y culturales
P		AT		Promoción de valores, derechos y deberes: Actividades que fomenten la Promoción de Valores, Derechos y Deberes de los Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos Mayores	El Centro desarrolla actividades que promueven los derechos, deberes y la formación de valores de acuerdo a lo programado en los Planes Operativos y Planes de Trabajo	El Centro desarrolla actividades que promueven los derechos, deberes y la formación de valores = 4 puntos El Centro no desarrolla actividades que promueven los derechos y la formación de valores = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de actividades que promueven los derechos y la formación de valores.
P		AT		Fortalecimiento Familiar: Actividades que promuevan el fortalecimiento familiar	El Centro desarrolla actividades formativas dirigidas a las familias (Fortaleciendo Familias, Escuela para Padres, etc)	El Centro desarrolla actividades formativas dirigidas a las familias = 4 puntos El Centro no desarrolla actividades formativas dirigidas a las familias = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de actividades formativas dirigidas a las familias.
					El Centro desarrolla actividades recreativas, deportivas y gymkhanas que fomentan la integración familiar	El Centro desarrolla actividades recreativas, deportivas y gymkhanas familiares = 4 puntos El Centro no desarrolla actividades recreativas, deportivas y gymkhanas = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de actividades recreativas, deportivas y gymkhanas familiares
					El Centro desarrolla acciones de fortalecimiento familiar a través de la celebración de fechas especiales (día del padre, día de la madre, día del niño, día de la familia, día del adulto mayor, etc.)	El Centro desarrolla acciones de fortalecimiento familiar a través de la celebración de fechas especiales = 4 puntos El Centro no desarrolla acciones de fortalecimiento familiar a través de la celebración de fechas especiales = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de acciones de fortalecimiento familiar a través de la celebración de fechas especiales
					El Centro desarrolla acciones de orientación y consejería familiar	El Centro desarrolla acciones de orientación y consejería familiar = 4 puntos El Centro no desarrolla acciones de orientación y consejería familiar = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de acciones de orientación y consejería familiar

GRUPO DE ESTÁNDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN DEL ESTÁNDAR	VALOR DEL ESTÁNDAR	INDICADOR
	P	AT	Promoción de la salud y envejecimiento saludable: Actividades de promoción de la salud y envejecimiento saludable en personas adultas mayores (Mantenimiento físico, laborterapia, estimulación cognitiva, campañas de salud preventiva, etc.)	El Centro desarrolla actividades permanentes de mantenimiento físico (gimnasia de mantenimiento, tai chi, etc)	El Centro desarrolla actividades permanentes de mantenimiento físico = 4 puntos El Centro no desarrolla actividades permanentes de mantenimiento físico = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de actividades de mantenimiento físico
				El Centro desarrolla actividades de salud preventiva (campañas de salud, talleres, charlas, etc) al menos 2 veces al año	Se desarrolla actividades de salud preventiva al menos 2 veces al año = 4 puntos Se desarrolla al menos 1 actividad de salud preventiva al año = 2 puntos No se desarrollan actividades de salud preventiva = 0 puntos	Numero de actividades de salud preventiva al año
				El Centro desarrolla actividades permanentes que promueven un envejecimiento saludable (laborterapia, estimulación cognitiva, actividades artístico culturales, gimkanas intergeneracionales, etc.)	Se desarrolla actividades permanentes que promueven un envejecimiento saludable = 4 puntos No se desarrollan actividades permanentes que promueven un envejecimiento saludable = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de actividades de envejecimiento saludable
	P	AT	Participación comunitaria: Buzones de sugerencia	El Centro cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares visibles y de acceso a la población usuaria	El Centro cuenta con buzones de sugerencia = 4 puntos El Centro no cuenta con buzones de sugerencias = 0 puntos	Buzones de sugerencias implementados
				El Centro consolida y remite a la UDIF reportes de los buzones de sugerencia	El Centro consolida los reportes de los buzones de sugerencia y los remite a la UDIF = 4 puntos El Centro no consolida los reportes de los buzones de sugerencias = 0 puntos	Existencia de Registros y/o informes con reportes de los buzones de sugerencias remitidos a la UDIF
	P	AT	Participación comunitaria: Comité de Gestión	El Centro cuenta con un comité de Gestión de Padres de Familia	El Centro cuenta con Comité de Gestión de Padres de Familia = 4 puntos El Centro no cuenta con Comité de Gestión de Padres de Familia = 0 puntos	Acta de constitución del Comité de Gestión de Padres de Familia
				El Comité de Gestión de Padres de Familia desarrolla actividades a favor del Centro y beneficiarios	El Comité de Gestión de Padres de Familia apoya y desarrolla actividades a favor del Centro y usuarios = 4 puntos El Comité de Gestión de Padres de Familia no apoya ni desarrolla actividades a favor del Centro y usuarios = 0 puntos	Registros y/o informes con reportes de actividades realizadas por el comité de Gestión de Padres de Familia
	P	AT	De la permanencia: Evaluación Interdisciplinaria	Los usuarios que han cumplido con con el límite de permanencia según la metodología cuentan con evaluación interdisciplinaria	- 80 a 100% de usuarios que han cumplido con periodo de permanencia cuentan con evaluación interdisciplinaria = 4 puntos - 50 a 79% de usuarios que han cumplido con periodo de permanencia cuentan con evaluación interdisciplinaria = 2 puntos - Menos del 50 % de usuarios que han cumplido con periodo de permanencia cuentan con evaluación interdisciplinaria = 0 puntos	=Numero de usuarios que han cumplido con periodo de permanencia con evaluación interdisciplinaria / Numero total de usuarios que han cumplido periodo de permanencia x 100%
	P	AT	De egreso y seguimiento: visitas de seguimiento a familias egresadas mediante evaluación interdisciplinaria	Visitas de seguimiento realizadas después que el usuario ha egresado del Programa mediante la evaluación interdisciplinaria	- 65 a 100 % de visitas de seguimiento = 4 puntos - 30 a 64% de visitas de seguimiento = 2 puntos, - Menos de 30 % de visitas de seguimiento = 0 puntos	= Número de visitas de seguimiento a usuarios evaluados que han egresado del Servicio durante el periodo de un año / Número total de egresados evaluados durante el periodo de un año x 100%.
visión de servicios básicos y saneamiento	P	AD	Abastecimiento de agua	El Centro cuenta con abastecimiento de agua potable	- Cuentan con abastecimiento de agua de red publica dentro del centro = 4 puntos - No cuentan con abastecimiento de agua de red publica dentro del centro = 0 puntos	Existencia de red publica para abastecimiento de agua
	P	AD	Desagüe	Situación del sistema de desagüe del Centro	- Cuentan con desagüe de red publica dentro del centro = 4 puntos - No cuentan con desagüe de red publica dentro del centro = 0 puntos	Existencia de desagüe de red publica

JE	GRUPO DE ESTÁNDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN DEL ESTÁNDAR	VALOR DEL ESTÁNDAR	INDICADOR
		P	AD	Electricidad	Situación del sistema eléctrico del Centro	- Cuentan con sistema eléctrico dentro del centro = 4 puntos - No cuentan con sistema eléctrico dentro del centro = 0 puntos	Existencia de sistema eléctrico dentro del Centro
		P	AD	Manejo y eliminación de residuos orgánicos e inorgánicos	Medidas de manejo y eliminación de residuos orgánicos e inorgánicos: 1. Uso de recipientes con tapa de buen ajuste. 2. Tachos de basura del área de cocina y servicios higiénicos con bolsa de eliminación. 3. Tachos de basura centrales con tapa y bolsa de eliminación 4. Existencia de sistema de recojo externo (municipal, privado, etc.)	- Ejecutan medidas de manejo y eliminación de residuos (incluyen los 4 ítems de la descripción del estándar) = 4 puntos - Ejecutan parcialmente medidas de manejo y eliminación de residuos (incluyen 1 a 3 ítems de la descripción del estándar) = 2 puntos - No ejecutan medidas de manejo y eliminación de residuos = 0 puntos	Existencia de recipientes con tapa de buen ajuste. Existencia de tachos de basura del área de cocina y servicios higiénicos con bolsa de eliminación. Existencia de tachos de basura centrales con tapa y bolsa de eliminación. Existencia de un cronograma de sistema de recojo externo
		P	AD	Fumigación	Fumigación integral de los ambientes del Centro que considere desratización, desinsectación y desinfección, por lo menos cada 6 meses (2 fumigaciones al año)	- Cuenta con fumigación cada 6 meses = 4 puntos - No cuenta con fumigación cada 6 meses = 0 puntos	Número de certificados de fumigación integral realizados en el periodo de un año
		P	AD	Limpieza de tanques y/o cisternas.	Limpieza de tanques y cisternas realizado por lo menos una vez al año	- Realiza limpieza de tanques y/o cisternas = 4 puntos - No realiza limpieza de tanques y/o cisternas = 0 puntos	Número de certificados o constancias de limpieza de tanques y/o cisternas realizados en el periodo de un año
2.5.	Gestión articulada	P	AD	Participación en redes locales	El Centro participa en redes locales en la promoción de factores protectores y prevención de situaciones de riesgo	El Centro participa en actividades programadas con las redes locales = 4 puntos El Centro no participa en actividades de redes locales = 0 puntos	Registros y/o informes con reportes de actividades realizadas a través de las redes locales
2.6.	Seguridad	P	AD	Comité de Defensa Civil	El Centro cuenta con un Comité de Defensa Civil conformado por el Director, administrador y personal más antiguo.	- Cuenta con Comité de Defensa Civil = 4 puntos - No cuenta con Comité de Defensa Civil = 0 puntos	Acta de constitución del Comité de Defensa Civil
		P	AD	Simulacro de prevención de desastres	El Centro realiza simulacros de prevención de desastres, por lo menos dos veces al año	- Realiza al menos 2 simulacros de prevención de desastres = 4 puntos - Realiza al menos 1 simulacro de prevención de desastres al año = 2 puntos - No realiza simulacros de prevención de desastres = 0 puntos	Número de informes, reportes, actas u otro documento de simulacros de prevención de desastres realizados durante el año
		P	AD	Señalización	El Centro cuenta con: 1. Señalización de zonas seguras. 2. Identificación de extintores. 3. Rutas de evacuación en casos de desastres. 4. Zonas de concentración.	- Cuenta con señalización (incluye los 4 ítems) = 4 puntos - Parcialmente señalizado (incluye 1 a 3 ítems) = 2 puntos - No cuenta con señalización = 0 puntos	Zonas seguras señalizadas, identificación de extintores, identificación de rutas de evacuación, zonas de concentración señalizadas en casos de desastres.
		P	AD	Equipos en caso de desastres.	El Centro cuenta con equipo básico ubicado en lugar accesible: 1. Linternas 2. Botiquín de primeros auxilios 3. Extintores 4. Radio portátil y pilas 5. Linternas 6. Frazadas	- Cuenta con equipo básico (incluye los 6 ítems) = 4 puntos - Cuenta parcialmente con el equipo básico (incluye de 3 a 5 ítems) = 2 puntos - Cuenta con 2 o menos ítems = 0 puntos	Existencia de equipo básico
		P	AD	Sistema eléctrico seguro	Cuenta con instalaciones del sistema eléctrico visiblemente seguros (redes cubiertas o protegidas, tablero de distribución señalizado, cables eléctricos no expuestos)	- Cuenta con sistema eléctrico seguro = 4 puntos - No cuenta con sistema eléctrico seguro = 0 puntos	Existencia de instalación del sistema eléctrico cubiertos o protegidos, tablero de distribución señalizado, cables eléctricos no expuestos
		P	AD	Continuidad de iluminación y corriente eléctrica	Cuenta con luces de emergencia automáticas y grupo electrógeno en caso de corte inesperado de corriente eléctrica para continuidad de servicios y mantener la visibilidad	- Cuenta con luces de emergencia y grupo electrógeno = 4 puntos - No cuenta con luces de emergencia ni grupo electrógeno = 0 puntos	Existencia de luces y grupo electrógeno de emergencia



GRUPO DE ESTANDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTANDAR	DESCRIPCIÓN DEL ESTANDAR	VALOR DEL ESTANDAR	INDICADOR
Infraestructura	E	AD	Espacios para atención de usuarios	De acuerdo al tipo de usuario y servicio ofrecido (infante, niño, adolescente, adulto y adulto mayor) el Centro debe contar con espacios adecuados para la atención, considerando el siguiente: - Para niños menores de 3 años: Máximo 20 niños por ambiente 1 aula por grupo de edad: área mínima 2.5 m ² / niño 1 aula multifusos (destinada a actividades psicomotrices, comedor, etc.): área mínima 2.5 m ² / niño 1 sala de higienización (para cambio de pañales sólo para menores de 1 año): área mínima 4.0 m ² Servicios higiénicos para niños y niñas: área mínima 12 m ² - Para niños de 3 a 5 años: Máximo 20 niños por ambiente 1 aula por grupo de edad: área mínima 2.0 m ² / niño aula multifusos (destinada a actividades psicomotrices, comedor, etc.): - área mínima 2.0 m ² / niño Servicios higiénicos para niños y niñas: área mínima 16 m ² - Para niños de 6 a 11 años: Máximo 25 niños por ambiente - área mínima 1.5 m ² / niño - Para adolescentes: Máximo 25 adolescentes por ambiente - área mínima 1.5 m ² / adolescente - Para Adultos Mayores: Máximo 25 adultos mayores por ambiente - área mínima 1.0 m ² / adulto mayor - Para jóvenes y adultos (talleres de capacitación ocupacional): 1 ambiente por taller	- Cuenta con ambiente adecuado para todos los usuarios = 4 puntos - Cuenta con ambientes adecuados para algunos usuarios = 2 puntos - No cuenta con ambientes adecuados para todos los usuarios = 0 puntos	Existencia de espacios en donde se desarrollan actividades con los usuarios por tipo de usuario y servicio
		AD	Espacios comunes y administrativos	- Espacios comunes: patio central, auditorio, almacenes, archivo - Espacios para dirección, administración, trabajo social, psicología, biblioteca o sala de estudio	- Cuenta con espacios administrativos = 4 puntos - No cuenta con espacios administrativos = 0 puntos	Existencia de espacios administrativos
	E	AD	Espacios para recreación	El Centro debe contar o disponer de espacios internos o externos mínimos que permitan la recreación en el caso de niños menores de 12 años	- Cuenta con espacio para recreación (interno o externo) = 4 puntos - No cuenta con espacio para recreación (interno o externo) = 0 puntos	Existencia de espacios en donde se desarrollen actividades recreativas
	E	AD	Espacios para sistema de atención alimentaria (almacenamiento, cocina y comedor)	Cuando cuente con un sistema de atención alimentaria para cubrir el aspecto alimentario nutricional de la población, debe considerar: - Almacén de viveres secos - Almacén de viveres frescos - Cocina - Comedor	- Cuenta con almacenes, cocina y comedor = 4 puntos - No cuenta con almacenes, cocina y comedor = 0 puntos	Existencia de almacén de viveres secos, almacén de viveres frescos, cocina y comedor
	E	AD	Espacios de servicios higiénicos diferenciados	El Centro cuenta con servicios higiénicos diferenciados para varones y mujeres	- Cuenta con servicios higiénicos diferenciados = 4 puntos - Servicios higiénicos no diferenciados = 0 puntos	Existencia de servicios higiénicos diferenciados por sexo implementados en cada Centro
	E	AD	Equipamiento básico de áreas administrativas (muebles y equipos)	DIRECCIÓN: 01 Escritorio, 2 Credenzas para file de palanca, 1 Silla giratoria, 4 Sillas para visitas, Mesa para teléfono, Pizarra acrílica, 1 Computadora, Impresora, Fotocopiadora, Ventilador, 01 Laptop, 01 Proyector + Ecran de Pared de 72", 1 equipo de sonido c/2 parlantes ADMINISTRACIÓN: 1 Ventilador, 01 computadora, 01 Escritorio, 1 Silla giratoria, 01 Impresora, 2 Sillas para visitas, 01 Pizarra Acrílica, Repostero alto, Porta llaves PSICOLOGÍA: Ventilador, 01 Computadora, 01 Escritorio, Silla giratoria, 02 Sillas para visita, Repostero alto, Archivador, 01 Impresora, 01 Estante SERVICIO SOCIAL: 2 Archivadores, 1 Escritorio, Balanza, Impresora, Ventilador, 1 Computadora, 1 Silla giratoria, 2 Sillas para visitas COCINA: Cocina industrial, Mesa de cocina, Horno, Batidora, Mesa, Licuadora, Licuadora, menaje, utensilios, estantes de acero, campana extractora COMEDOR: 12 Mesas para niños, 10 Mesas para adultos, 80 Sillas para adultos, 100 Sillas para niños ALMACÉN DE ÚTILES DE LIMPIEZA: 6 Ángulos ranurados ALMACÉN DE DOCUMENTOS: 2 Ángulos ranurados ALMACÉN VIVERES FRESCOS: 2 Congeladora, 2 Refrigeradora, Balanza Digital, 2 Parrillas, Ventilador	- Cuenta con equipamiento básico de áreas administrativas = 4 puntos - No cuenta con equipamiento básico de áreas administrativas = 0 puntos	Existencia de equipamiento de áreas administrativas

JE	GRUPO DE ESTANDAR	TIPO	CARACTERISTICA	ESTANDAR	DESCRIPCION DEL ESTANDAR	VALOR DEL ESTANDAR	INDICADOR
		E	AD	Equipamiento básico de áreas destinadas a servicios	ALMACÉN DE VÍVERES SECOS: 4 Parihuelas, Balanza digital, 3 ángulos ranurados, 2 Ventiladores, Mesa, Escalera CUNA de 6 meses a 1 año: Set de estimulación, 20 colchones, 20 Cunas, Cambiador, 20 sillitas, Estante, Credenza, Estante, Repostero alto, 3 mesas, Ventilador, Piso Microporoso, Terma, Lavadora CUNA 2 años: Piso microporoso, 2 Estantes, 3 mesas, 25 sillitas, Cambiador, Televisor, BLU-RAY, Pizarra acrílica, Ventilador, Piso microporoso, 20 Colchonetas JARDÍN 3 AÑOS: 20 sillitas, 6 mesas, Percheros, Credenza, Televisor, Repostero alto, Estante, Escritorio, Silla Giratoria, Piso microporoso, Ventilador JARDÍN 4 AÑOS: 30 sillitas, 6 mesas, Percheros, Credenza, Televisor, Repostero alto, Estante, Escritorio, Silla Giratoria, Piso Microporoso, Ventilador JARDÍN 5 AÑOS: 20 sillitas, 6 mesas, Percheros, Televisor, 3 Repostero alto, Credenza, Estante, Piso microporoso, Locker SPA: 25 Mesas personales, Computadora, Televisor, 2 Ventiladores, Repostero alto, Locker de madera, Librero, 01 Pizarra Acrilica AULA ADULTO MAYOR: Vitrina, Pizarra Acrilica, Ventilador, 03 Mesas, 25 Sillas TALLER DE COSTURA: 2 Mesas, Vitrina, Pizarra Acrilica, 6 Maquinas de coser, 10 Sillas SALA DE COMPUTO: 10 equipos de computo, 10 modulo de compulo, 12 sillitas, pizarra acrílica, 1 mesa, 1 estante, 1 escritorio BIBLIOTECA: 20 sillitas, pizarra acrílica, 4 mesas, 3 estante TALLER DE COSMETOLOGÍA: Escritorio, Silla giratoria, 10 Espejos, 10 Tocadores, Estante, 10 sillitas giratorias, Mesa de Manicure, Ventilador TOPICO: Estante/Botiquín, Balanza, Balanza digital, Escritorio, 1 Silla giratoria, 2 Sillas para visitas, 1 Ventilador, Mesa, Balanza pediátrica, balanza de pie, tallímetro, Tensiómetro	-Cuenta con equipamiento básico de áreas destinadas a servicios = 4 puntos -No cuenta con equipamiento básico de áreas destinadas a servicios = 0 puntos	Existencia de equipamiento de áreas destinadas a servi

Resultados en Usuarios

3.1. Medición de la satisfacción	R	AT	Encuestas de satisfacción	El Centro cuenta con resultados de encuestas de satisfacción de la población usuaria en forma anual	- Cuenta con resultados de encuestas de satisfacción = 4 puntos - No cuenta con resultados de encuestas de satisfacción = 0 puntos	Existencia de registros y/o informes con reportes de encuestas de satisfacción a la población usuaria.
3.2. Medición de Resultados de actividades continuas	R	AT	Evaluación y seguimiento de los procesos y procedimientos de atención	Evaluación de usuarios de acuerdo a lo programado en el Plan Operativo de la UDIF, como mínimo en las siguientes actividades: - Estimulación temprana - Aprestamiento básico - Entrenamiento en hábitos de urbanidad y comportamiento social - Entrenamiento en hábitos de aseo e higiene alimentaria Evaluación antropométrica	- El Centro desarrolla 5 evaluaciones de los usuarios = 4 puntos - El Centro desarrolla 2 a 4 evaluaciones de los usuarios = 2 puntos - Menos de 2 evaluaciones de los usuarios = 0 puntos	Existencia de registros y/o informes con reportes de evaluaciones de los usuarios programadas en el POI

Mejora Continua

4.1. Inspección interna y externa	R	AD	Acciones sobre los resultados de las encuestas de satisfacción	El Director evalúa el resultado de las encuestas de satisfacción y desarrolla acciones tendientes a mejorar la prestación de servicios	Evalúa el resultado de las encuestas y realiza acciones de mejora = 4 puntos No evalúa el resultado de las encuestas y realiza acciones de mejora = 0 puntos	Existencia de informe de evaluación del resultado de las encuestas de satisfacción y acciones realizadas para la mejora de la prestación del servicio
	R	AD	Inspección rutinaria y eventual de los procesos y procedimientos de atención.	El Director realiza acciones de monitoreo y seguimiento de los procesos técnico-administrativos y atención de los beneficiarios	Realiza acciones de seguimiento y monitoreo = 4 puntos No realiza acciones de seguimiento y monitoreo = 0 puntos	Existencia de registros y/o informes de acciones de seguimiento y monitoreo de los procesos técnico-administrativos y de atención de los beneficiarios
4.2. Acciones preventivas	R	AD	Identificación de situaciones de riesgo físico y emocional de los usuarios	En la evaluación de ingreso se desarrollan acciones que permiten la identificación de situaciones de riesgo físico y emocional de los beneficiarios	Se identifica y se registra situaciones de riesgo físico y emocional de los beneficiarios = 4 puntos No se identifica y registra situaciones de riesgo = 0 puntos	Existencia de cuadernos de registros y/o registros en los expedientes de los beneficiarios



GRUPO DE ESTÁNDAR	TIPO	CARACTERÍSTICA	ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN DEL ESTÁNDAR	VALOR DEL ESTÁNDAR	INDICADOR
				El Director realiza reuniones con los Promotores Comunitarios y Equipo Técnico para la identificación de situaciones de riesgo físico y emocional de los beneficiarios	Se realiza reuniones mensuales = 4 puntos Se realiza reuniones cada 2 o 3 meses = 2 puntos No se desarrolla reuniones = 0 puntos	Existencia de Libro de Actas de Reuniones y/o registros
	R	AD	Identificación de situaciones internas o externas que dificultan el logro de los objetivos	El Director informa sobre situaciones técnico-administrativas que dificultan el logro de los objetivos	Se informa sobre situaciones que dificultan el logro de los objetivos = 4 puntos No se informa sobre situaciones que dificultan el logro de los objetivos = 0 puntos	Existencia de informes sobre situaciones que dificultan el logro de objetivos
	R	AD	Acciones adoptadas	El Director realiza gestiones que promuevan la superación de las situaciones que limitan el logro de los objetivos	El Director realiza gestiones que promuevan la superación de las situaciones que dificultan el logro de los objetivos = 4 puntos El Director no realiza gestiones = 0 puntos	Existencia de registros y/o informes sobre las gestiones efectuadas para superar situaciones que desfavorecen el logro de los objetivos.
	R	AD	Resultados de las acciones preventivas	El Director evalúa el resultado de las acciones preventivas adoptadas	Se evalúa el resultado de las acciones preventivas adoptadas = 4 puntos No se evalúa el resultado de las acciones preventivas adoptadas = 0 puntos	Existencia de documento donde se registre el resultado de las acciones preventivas adoptadas
Acciones correctivas	R	AD	Identificación, medidas correctivas y evaluación de situaciones que han ocasionado un perjuicio directo en la atención de los servicios	El Director realiza acciones ante situaciones que han generado un perjuicio en la atención de los servicios: 1. Identifica la situación 2. Toma medidas correctivas 3. Evalúa los resultados de las medidas adoptadas	Realiza las tres acciones = 4 puntos Realiza 2 acciones = 2 puntos No realiza ninguna acción = 0 puntos	Existencia de Libro de Actas de Reuniones y/o registros (informes)

