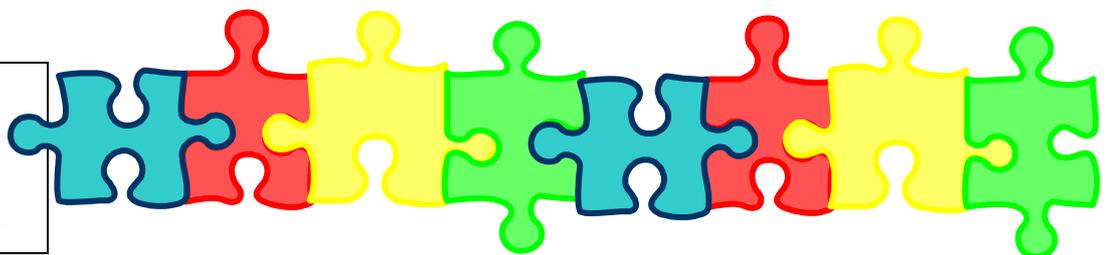
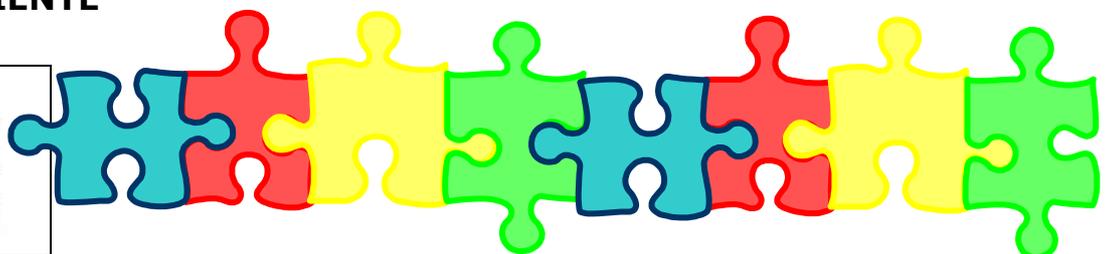


CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL



INDICE

- 1. CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL**
 - 1.1. INTRODUCCIÓN**
 - 1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**
 - 1.3. QUÉ, COMO, OBJETIVO**
- 2. MÉTODO DE TRABAJO UTILIZADO**
- 3. LEGISLACIÓN VIGENTE**
 - 3.1. LEGISLACIÓN ESTATAL**
 - 3.2. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA**
- 4. EVOLUCIÓN POBLACIONAL**
- 5. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR**
- 6. RELACIÓN DIRECTA Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**
 - 6.1. MODELO DE ENCUESTA**
 - 6.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS**
 - 6.3. CONCLUSIONES DE LAS ENCUESTAS**
- 7. ESTUDIO DE LAS ALTERNATIVAS DE CALIDAD EN EL SECTOR**
- 8. DEFINICIÓN DE CRITERIOS**
 - 8.1. CRITERIOS OBLIGATORIOS**
 - 8.2. CRITERIOS OPTATIVOS**
- 9. ETAPAS POSTERIORES AL PROYECTO**
 - 9.1. VALORACIÓN POR PARTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**
 - 9.2. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO**
 - 9.3. ACREDITACIÓN POR UN ORGANISMO INDEPENDIENTE**

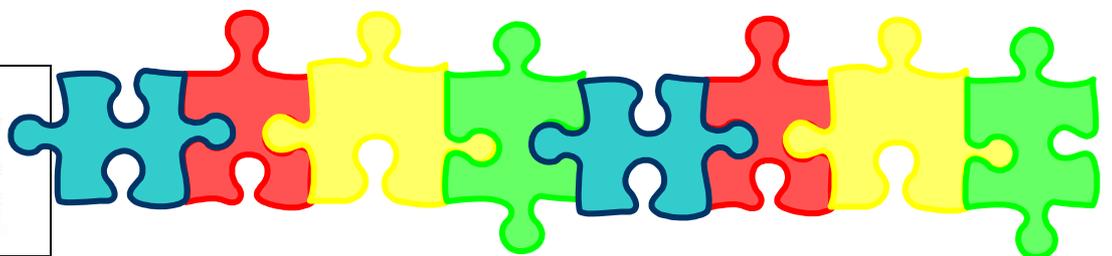


1. CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

1.1. Introducción: Desde el compromiso de Pryisma y EOI con la calidad y el buen hacer se constituyó un equipo de trabajo formado por estudiantes del Master en Gestión de Calidad y supervisados por César Martínez, gerente de Pryisma, se ha realizado el proyecto denominado "**Bases y criterios de un documento normativo de Calidad para la certificación de Escuelas de Educación Infantil**".

Cuando se habla de calidad en las Escuelas de Educación Infantil, hay que tener en cuenta que este concepto hace referencia a que:

1. Los **valores formativos** deben estar en línea con lo que la educación debe aportar al desarrollo integral de las personas y de la sociedad en su conjunto.
2. Tanto en los **procesos** como en los **resultados** hay que tener en cuenta la eficacia de los mismos, no sólo económicos sino también en términos de rentabilidad del esfuerzo y del tiempo empleado, calidad del servicio y calidad de los resultados.
3. **Infraestructuras** como condiciones básicas tanto en lo que se refiere a las condiciones de ubicación, edificio, espacio, mobiliario, recursos, etc, como en lo que se refiere a recursos humanos y organizativos.
4. Un **clima de trabajo** satisfactorio para cuantos participan en el proceso, ya que únicamente la satisfacción de trabajadores y usuarios garantiza que las actuaciones que se desarrollan y los resultados que se logran son de máximo nivel. Más que ningún otro, la educación, es un asunto en el que están implicadas las personas, de ahí que los aspectos más ligados a lo personal (satisfacción, motivación, sentimiento de éxito, nivel de expectativas, autoestima...) resulten de obligada consideración en tanto son variables que condicionan la calidad del servicio y sus resultados.



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

1.2. Justificación del proyecto: el proyecto surge como respuesta a una, cada vez mayor, demanda por parte de la sociedad de servicios de calidad certificada que les garantice el cumplimiento de los cuatro factores anteriores.

La legislación vigente establece los requisitos mínimos que los centros y sus trabajadores deben cumplir, sin embargo, no garantiza la calidad del servicio ni los requisitos que los usuarios valoran como principales para la salud, seguridad y educación de sus hijos.

La incorporación de la mujer a la vida laboral ha dado lugar a que cada vez se inscriban niños de menor edad y que más padres tengan que acudir a este tipo de servicios. Es por esto que el número de centros hayan aumentado considerablemente en los últimos años, y que los padres demanden más garantía de calidad.

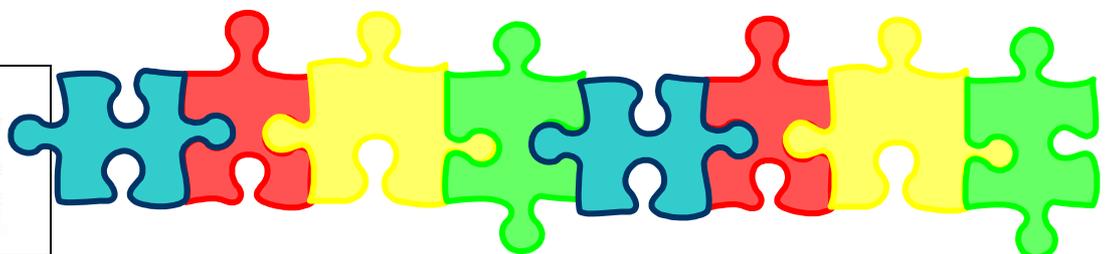
1.3. Qué, Cómo, Objetivo:

QUÉ: creación de una norma de calidad enfocada a la normalización y certificación de las Escuelas Infantiles de la Comunidad de Madrid.

CÓMO: mediante la fusión de los intereses de los grupos de interés de manera que queden contemplados todos los requisitos esenciales para cada uno de ellos.

OBJETIVO: dar cumplimiento a las necesidades específicas del sector de la Educación Infantil por medio de la definición de criterios que garanticen la calidad de los servicios prestados a todos los grupos de interés.

Por tanto, se asientan las bases para la creación de una Norma de Calidad que estandarice los procesos de las escuelas infantiles, dotándolas de capacidad para alcanzar la certificación. Todo ello en el ámbito de la mejora continua y con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.



2. MÉTODO DE TRABAJO UTILIZADO

En primer lugar se realizó un estudio de la legislación vigente que aplica al sector de la Educación Infantil, pero que no garantiza la Calidad Total del Servicio. Esta situación nos llevó a la investigación de las diferentes formas de calidad que actualmente afectan a los grupos de interés implicados en el sector, siendo las “Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid” la única encontrada.

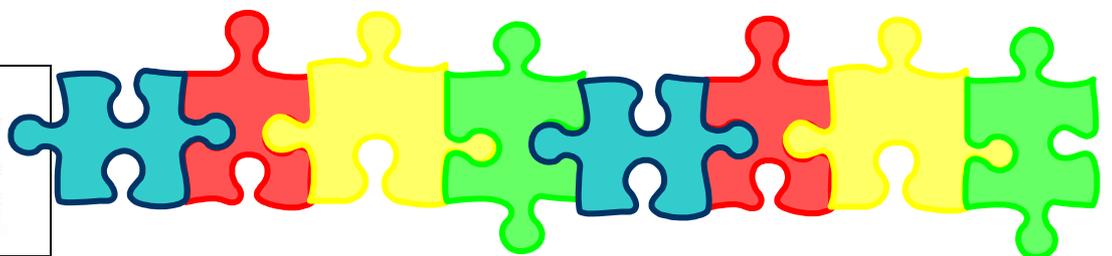
A partir de este punto y con los grupos de interés identificados se realizó una Tormenta de Ideas (Brainstorming) en la que se concretaron las preguntas de la encuesta que se posteriormente se realizaría a Asociaciones de Padres, Sindicatos de trabajadores de escuelas infantiles y a las propias escuelas. Es decir, se destinaron a grupos de interés colectivos.

Dicha encuesta se elaboró teniendo en cuenta las diferentes áreas que podían preocupar a los grupos de interés, realizándose una pregunta inicial de valoración general del área y posteriormente preguntas concretas sobre el tema.

Una vez realizadas todas las encuestas, se analizaron las respuestas obtenidas y con las áreas más valoradas se establecieron tanto los Criterios Optativos como los Criterios Obligatorios que las escuelas deben cumplir para certificarse.

Así, se llegó a definir los 40 criterios que forman parte de la norma, de los cuales, 20 son optativos y 20 son obligatorios.

Este proyecto de la norma se ha mostrado a las Asociaciones que estaban interesadas en conocerla, con el fin de obtener más información sobre la posible aceptación por parte de estas, obteniéndose buena acogida por su parte.



Representación esquemática la duración de cada etapa del proyecto:

2007									
ETAPA	ABR			MAY			JUN		
	DEFINICIÓN	█							
LEGISLACIÓN		█	█						
ESTUDIO POBLACIONAL				█	█				
ESTUDIO SITUACIÓN DEL SECTOR						█	█		
RETROALIMENTACIÓN GRUPOS INTERÉS						█	█		
ALTERNATIVAS CALIDAD									
DISEÑO DEL SELLO									

3. LEGISLACIÓN VIGENTE

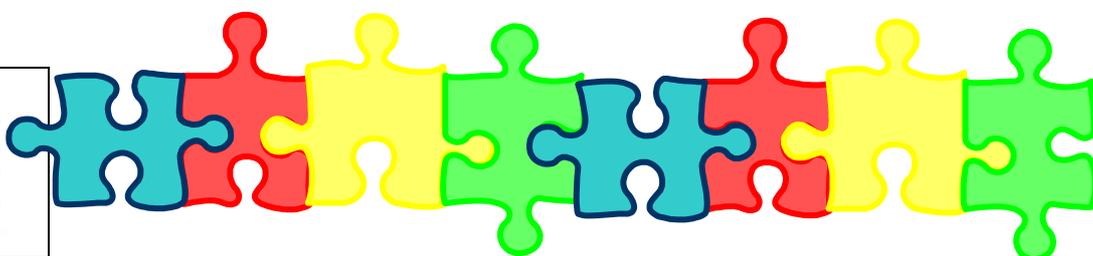
3.1. Legislación estatal

Ley Orgánica 10/2002, de 23 de Diciembre, de Calidad de la Educación. Incluye a la Educación Preescolar dentro del sistema educativo, y la define por su finalidad como la dirigida a la atención educativa y asistencial de los alumnos hasta tres años de edad.

Real Decreto 1537/2003, de 5 de Diciembre, por le que se establecen los requisitos mínimos de los centros que imparten enseñanzas escolares en régimen general.

3.2. Legislación de la Comunidad de Madrid

Orden 2879/2004, de 23 de julio, de la Consejería de Educación, por la que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan el primer ciclo de Educación Infantil (BOCM de 26 de julio de 2004)



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

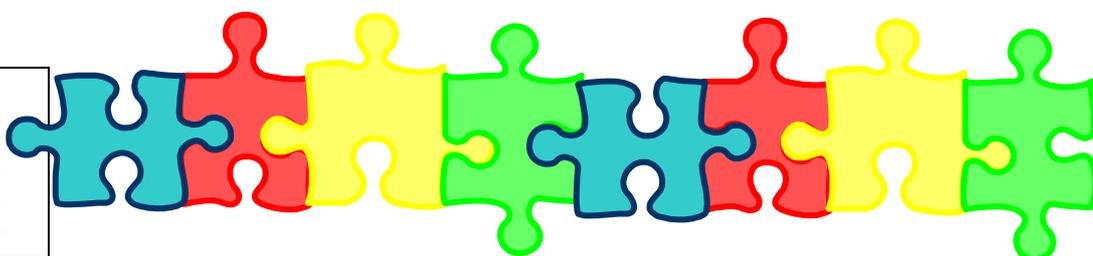
INSTALACIONES EN GENERAL
En locales de uso exclusivamente educativo y con acceso independiente desde el exterior
Condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad

INSTALACIONES ESPECÍFICAS Y CONDICIONES MATERIALES		
Instalación	Superficie	Requisitos
Una sala por unidad (grupo).	2m ² /puesto, mínimo 30 m ²	Para menores de 2 años, áreas diferenciadas para descanso e higiene.
Espacio de preparación de alimentos.		Siempre que haya menores de 1 año.
Sala de usos múltiples	Mínimo 30 m ²	Podrá usarse como comedor.
Patio de juegos de uso exclusivo.	Mínimo 70 m ²	Uno por cada nueve unidades o fracción de nueve.
1 aseo para cada sala destinada a niños de 2 a 3 años.		2 lavabos y 2 inodoros. Visible y accesible desde la sala.
1 aseo para adultos.		Lavabo, inodoro y ducha. Separado de las unidades y de los servicios de los niños.

SI ADEMÁS SE OFERTA EN EL MISMO CENTRO EL 2º CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL
El patio y la sala de usos múltiples pueden ser comunes a ambos ciclos, las dimensiones mínimas del patio será de 150 m ² .
Otras salas: despacho de dirección, secretaría y sala de profesores.

NÚMERO DE PUESTOS POR UNIDAD		
0-1 años: 8	1-2 años: 14	2-3 años: 20

PROFESORES Y EDUCADORES
Una persona cualificada por cada grupo más uno: Maestros especialistas en Educación Infantil, Técnico Superior de Educación Infantil, Profesor de Educación General Básica especialista en Educación Infantil, Técnico especialista Educador Infantil o profesionales que estén habilitados por la Administración Educativa para impartir el primer ciclo de Educación Infantil.
Por cada 6 unidades o fracción, al menos un Maestro especialista en Educación Infantil o Profesor de Educación General Básica especialista en preescolar.
Los niños serán atendidos en todo momento por el personal cualificado referido anteriormente.

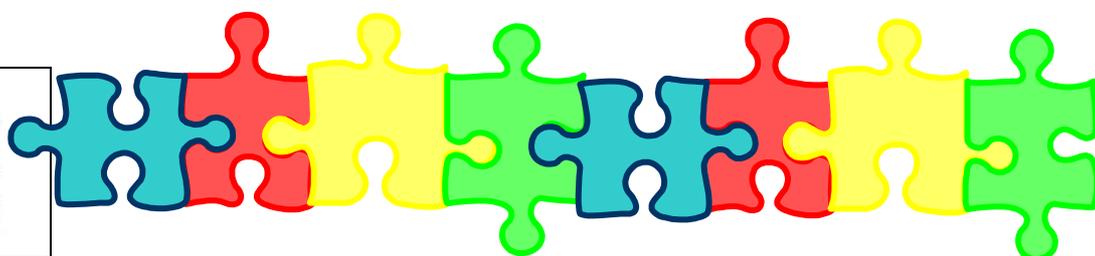
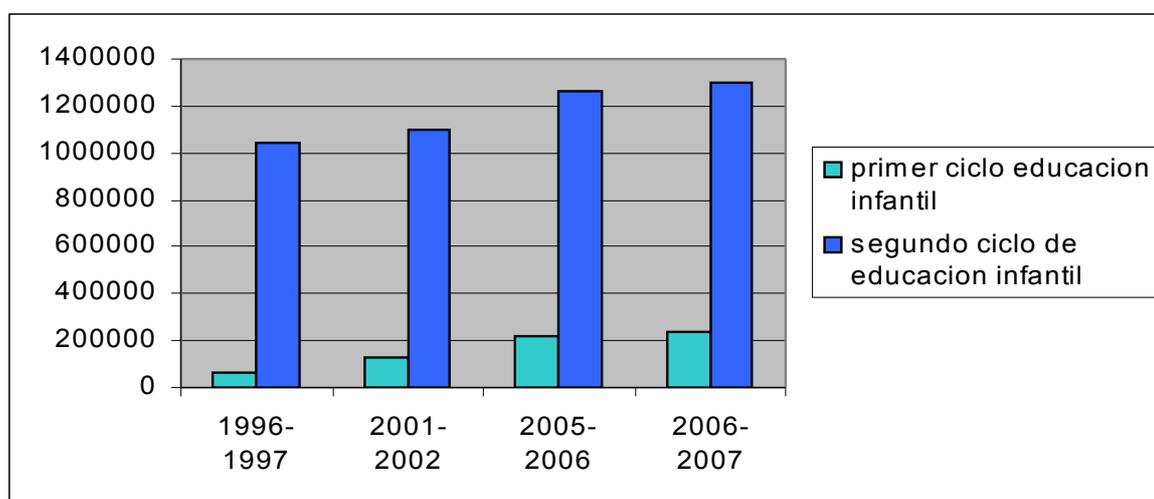


4. EVOLUCIÓN POBLACIONAL

En esta grafico podemos observar que ha habido un crecimiento en cuanto a número de niños matriculados en el primer ciclo de educación infantil. La demanda es creciente.

Tabla 1. Alumnado matriculado en Enseñanzas de Régimen General

CURSOS				
	1996-97	2001-02	2005-06	2006-07
Educación infantil	1.115.244	1.223.280	1.483.190	1.537.967
Primer ciclo	68.111	126.253	222.775	239.320
Segundo ciclo	1.047.133	1.097.027	1.260.415	1.298.647

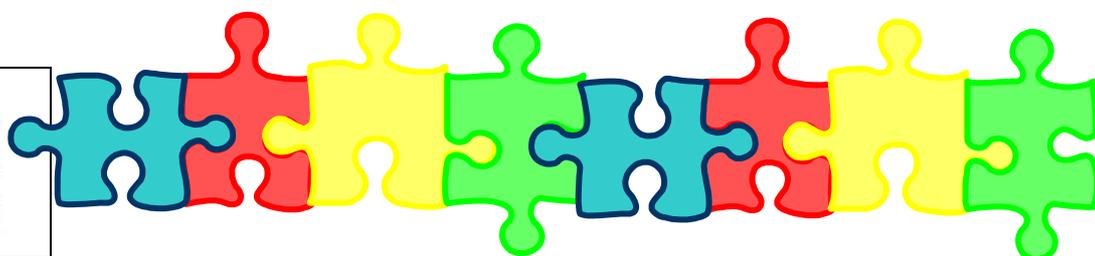
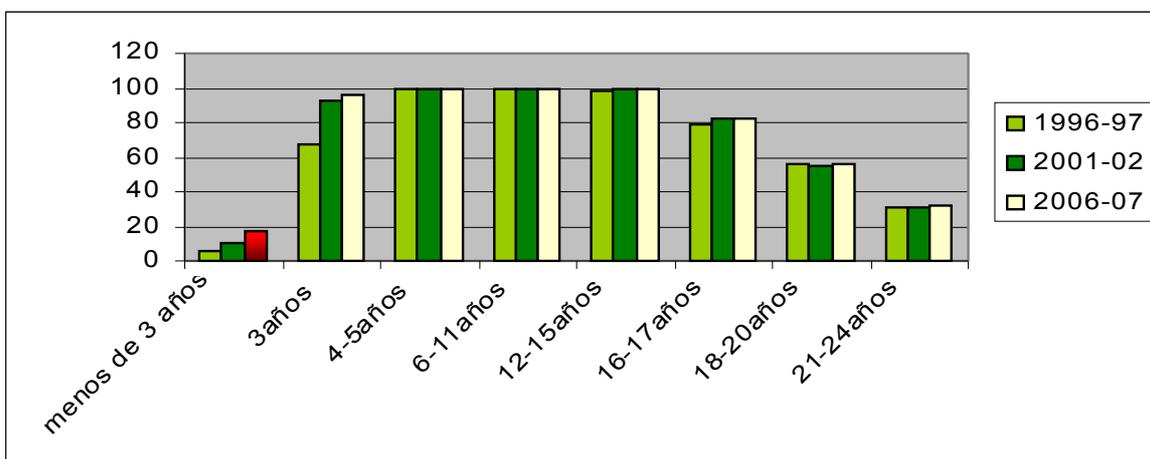


CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

En este grafico vemos la evolución según de la edad del niño escolarizado viendo que cada vez más a edades más tempranas se escolarizan a los niños.

Tabla2. Evolución de las tasas netas de escolarización por grupos de edad

CURSOS			
	1996-97	2001-02	2006-07
Menores de 3 años	6,2	10,4	17,3
3 años	67,3	92,4	95,8

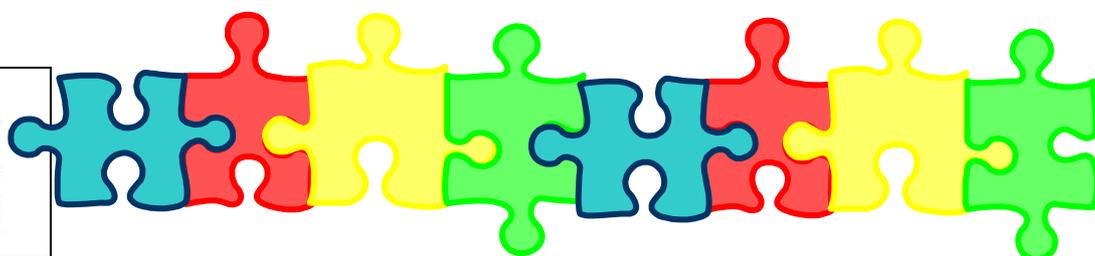
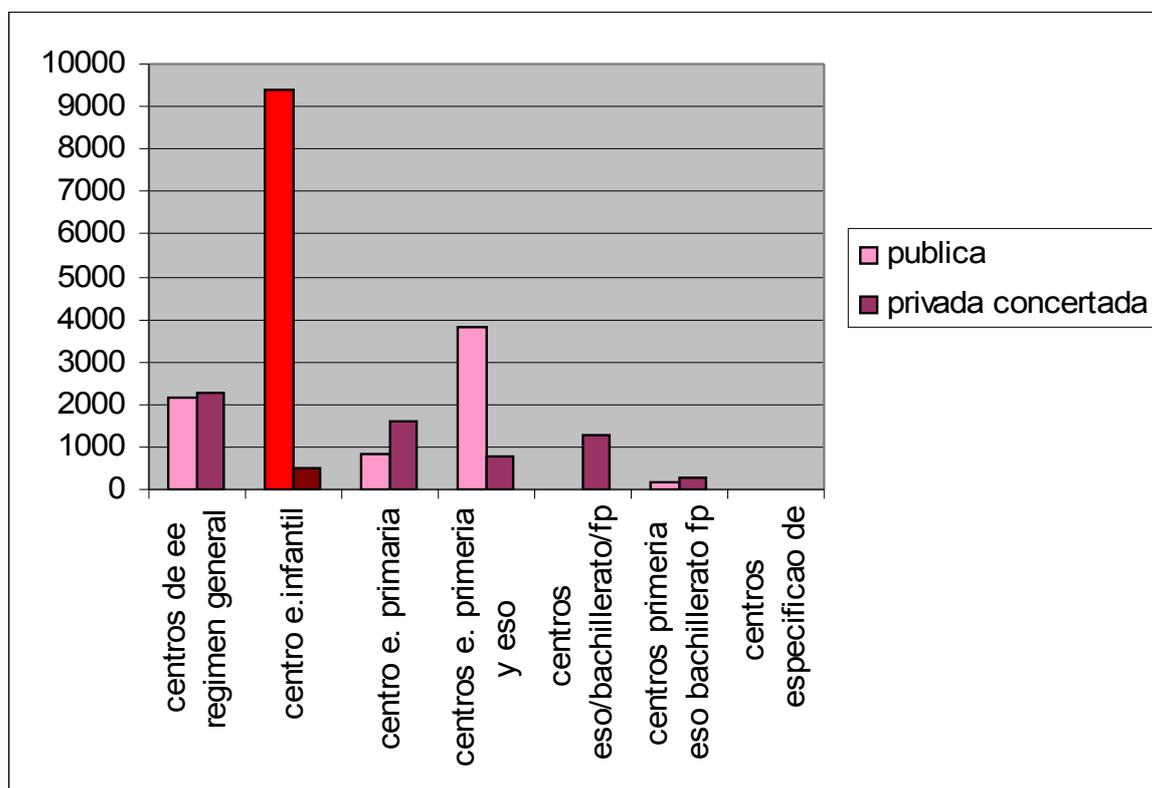


CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

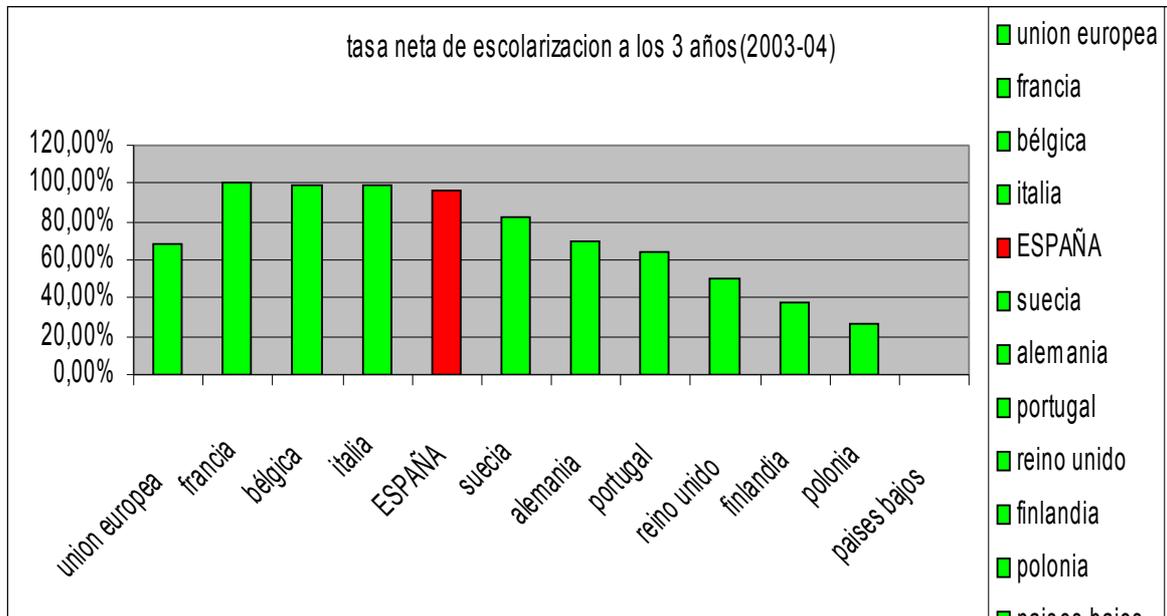
En este grafico vemos que el crecimiento de la creación de nuevas escuelas infantiles ha sido exponencial en el último año en la enseñanza pública.

Tabla 3. Numero de centros que imparten en el curso 2006-2007

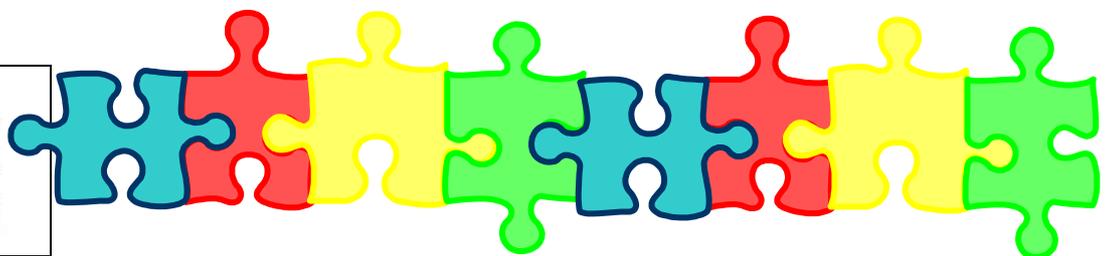
	TOTAL	E. PUBLICA	E. PRIVADA
Centros no universitarios	23.134	16.377	6.757
Centros ed. infantil	4.424	2.134	2.290



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL



Con estas graficas lo que queremos resaltar es la repercusión que tendría la creación de una norma para este tipo de sector, siendo el mismo uno de los más demandados y en pleno crecimiento.



5. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR

En esta fase se llevó a cabo la redacción de las características principales de las escuelas infantiles en toda España. Siendo los puntos más importantes los que se tratan a continuación:

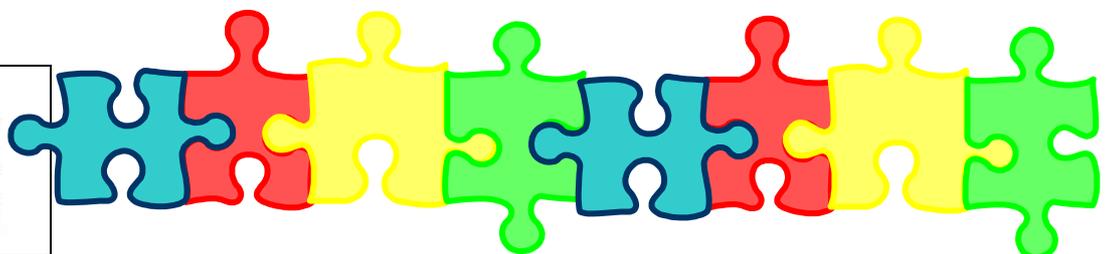
La disponibilidad horaria: sobre este tema hemos encontrado que la media en las escuelas privadas es de 11 horas y 15 minutos por cada día, casi 2,5 horas más de media que en las públicas. Las mejores condiciones, por ciudades, se dan en Málaga, con un horario de apertura media de más de 11 horas. La mínima disponibilidad media se da en Valencia y Pamplona (9 horas y media), y en Alicante, con 8 horas y 45 minutos.

La admisión de bebés que no saben gatear. Solo en el 25% de ellas los aceptan, pero en San Sebastián, Madrid y Bilbao todos los que han visitado admiten a estos bebés. En Vitoria y Castellón sólo el 63%, mientras que en Valencia y Logroño llega al 50%. En lo privado los aceptan en un 84% mientras que en lo público solo en el 68% los aceptan.

El siguiente concepto es si se lleva acabo una evolución de los niños durante el aprendizaje .Los educadores si comunican a los padres la evolución de los niños si ellos se lo piden pero sólo un 33% de las guarderías (el 26% de las públicas y el 37% de las privadas) lo hace al menos una vez al mes aunque se reduce en Vitoria y Valencia al 14% de las guarderías y en Madrid al 9%, aunque en Santander y Málaga, donde ninguna entrega información escrita a los padres sobre los avances de sus hijos con una periodicidad al menos mensual.

También es una preocupación el lenguaje utilizado. La enseñanza en castellano predomina en las escuelas públicas sobre los modelos bilingüe y trilingüe, que solo están en el 23% y el 3% del total de los centros. En

Castellón en las guarderías públicas solo se habla en castellano y en Pamplona, Logroño, Madrid, Málaga y Santander, mientras que en las de Vitoria y Bilbao se utiliza también el euskera. Y en privadas, los centros de Pamplona y Málaga imparten las clases solo en castellano.

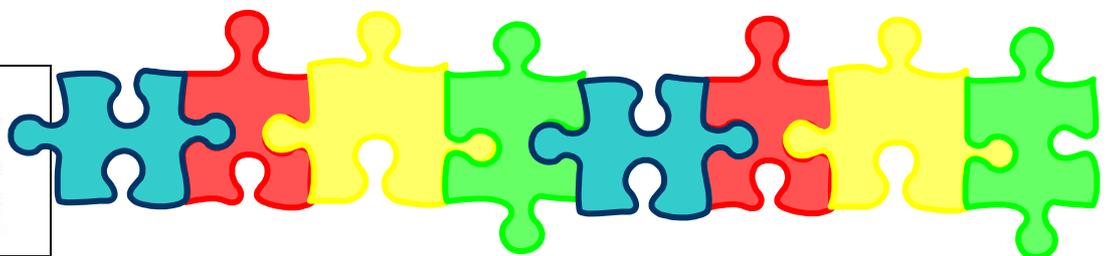


CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

Como es lógico la alimentación que reciben los niños es importantísima en su crecimiento, y casi todas las guarderías cuentan con servicio de comedor, en Vitoria, Alicante, Valencia, Logroño, Bilbao y Santander no todos los centros visitados ofrecen esta opción. Salvo en las capitales vizcaína y riojana (donde todas las guarderías públicas cuentan con comedor), pero en las públicas no. Y en San Sebastián, Castellón, Pamplona, Madrid, Málaga y Barcelona, todos los centros inspeccionados tanto públicos como privados tienen comedor.

En San Sebastián, Castellón, Málaga y Barcelona, todas las guarderías visitadas ofrecen meriendas. En Vitoria y Valencia sólo lo hacen la mitad.

Teniendo en cuenta los puntos definidos anteriormente se realizó el modelo de encuesta que posteriormente se realizó a los grupos de interés.



6. RELACIÓN DIRECTA Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el sector de la educación infantil, los grupos de interés son:

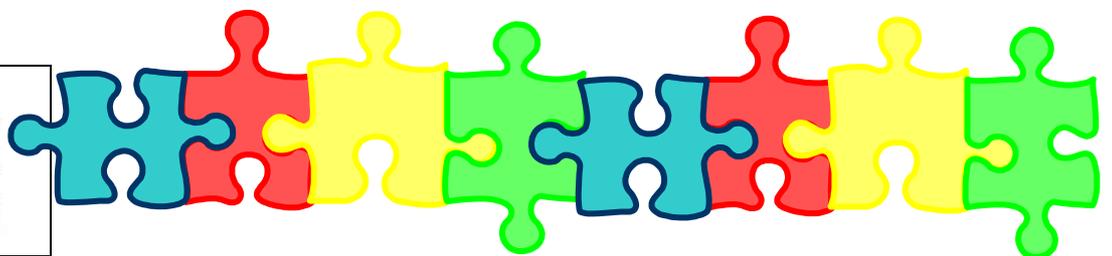
- Escuela Infantiles
- Administración Pública, concretamente la Comunidad de Madrid
- Padres que reciben los servicios de las Escuelas Infantiles
- Asociaciones de Familias, Asociaciones de Centros de enseñanza privada.

Este cuestionario forma parte del estudio para la identificación de las necesidades de los padres e instituciones en cuanto a Escuelas de Educación Infantil.

La encuesta se realizará de manera personalizada a padres e instituciones, se valorara del 1 al 5 de menor a mayor importancia

AMBIENTE ESCOLAR

1. ¿Qué importancia le concede usted al ambiente escolar?					
	1	2	3	4	5
2. ¿Cómo valora usted la presencia de estímulos, imágenes, variedad de ambientes?					
3. ¿Qué grado de importancia tienen para usted los materiales didácticos?					
4. ¿En qué medida cree que deben existir áreas delimitadas para diferentes actividades?					



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

5. ¿Qué importancia otorga a la admisión de bebés que no gatean?

--	--	--	--	--

6. Valore la importancia de la admisión de niños con necesidades especiales.

--	--	--	--	--

SEGURIDAD E HIGIENE

1. ¿Qué importancia le concede usted a la seguridad e higiene?

--	--	--	--	--

1 2 3 4 5

2. ¿Cuál es el impacto de la limpieza en su nivel de satisfacción?

--	--	--	--	--

3. ¿Cómo valora usted la presencia de columnas y muebles sin aristas, la ausencia de objetos cortantes y el uso de muebles de los que los niños no puedan caer?

--	--	--	--	--

4. ¿Cuál es para usted la importancia de la seguridad anti incendios?

--	--	--	--	--

5. ¿En qué medida piensa usted que la presencia de extintores aporta más seguridad?

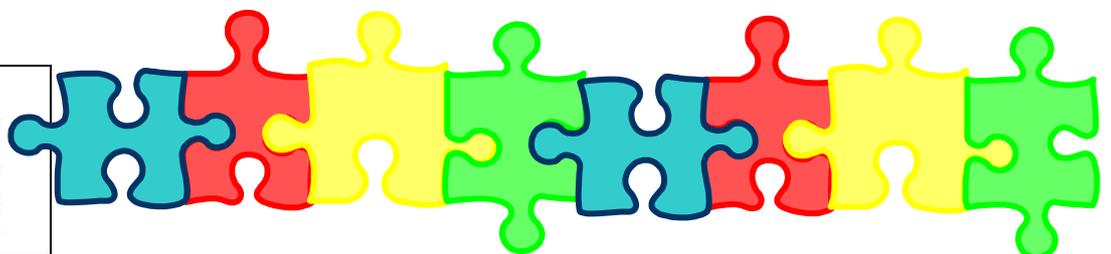
--	--	--	--	--

6. ¿Cuál es la medida de la seguridad aportada por las salidas de incendios?

--	--	--	--	--

7. ¿En qué grado cree usted que son necesarios los accesos para minusválidos?

--	--	--	--	--



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

8. ¿Cuál es el grado de seguridad aportado por las puertas antipellizcos?

--	--	--	--	--

9. ¿Qué importancia le concede usted a la situación de los enchufes?

--	--	--	--	--

10. ¿Cuál es el impacto en la seguridad de los niños de la situación de las bocas de agua?

--	--	--	--	--

11. ¿Puede valorar la importancia de la presencia de elementos que prevengan la sustracción de coches de bebé, ropas, ...?

--	--	--	--	--

12. ¿Qué importancia le otorga usted al establecimiento de protocolos de actuación para la prevención de transmisión de enfermedades?

--	--	--	--	--

13. Valore la situación de los baños

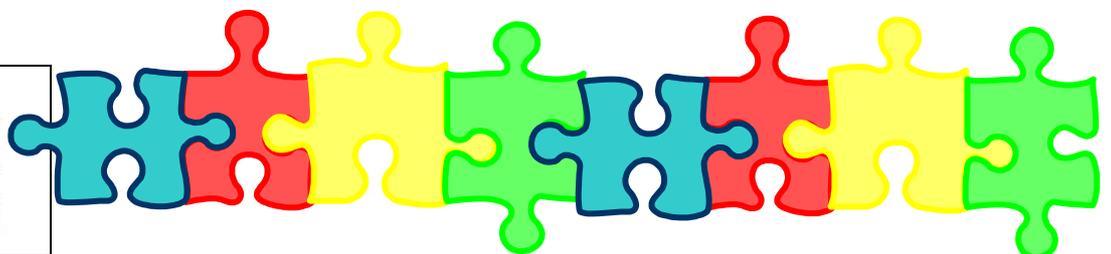
--	--	--	--	--

14. ¿Qué importancia le conceden al lavado de manos?

--	--	--	--	--

15. Valore la importancia que tendría la presencia de cámaras de vigilancia que usted podría controlar las acciones de la guardería a través de su ordenador.

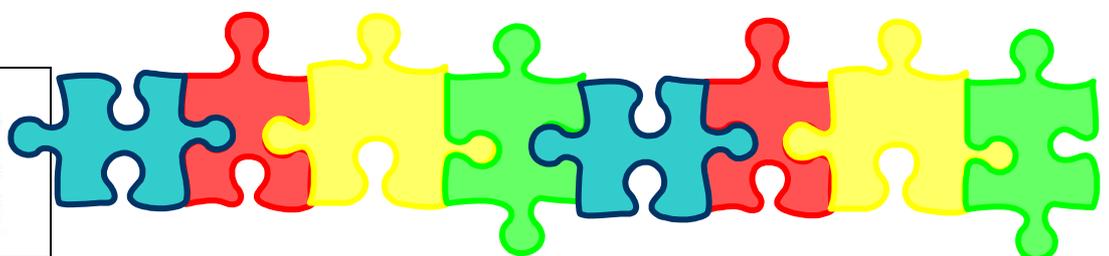
--	--	--	--	--



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

HABITABILIDAD				
----------------------	--	--	--	--

1. ¿Qué importancia le concede usted a la habitabilidad del local?					
	1	2	3	4	5
2. ¿Cuál es el impacto del estado de conservación en su satisfacción?					
3. ¿Hasta qué punto influye la humedad en unas buenas condiciones ambientales?					
4. ¿Cuál es el grado de relación entre una buena temperatura y la comodidad del local?					
5. ¿En qué medida la presencia de la calefacción proporciona bienestar a los niños?					
6. ¿Puede valorar el impacto de la luminosidad en el confort de las salas?					
7. ¿Hasta que punto cree usted que la luminosidad es importante?					



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

ENTORNO

1. ¿Qué importancia le concede usted al entorno?

--	--	--	--	--

1 2 3 4 5

2. ¿Cómo valora usted la presencia de tráfico en los alrededores?

--	--	--	--	--

3. ¿Cuál es el grado de impacto en su satisfacción de la contaminación?

--	--	--	--	--

4. ¿Hasta que punto es importante para usted la presencia de parques cercanos?

--	--	--	--	--

5. ¿Puede valorar la importancia de centros en la proximidad que puedan ser visitados por los niños?

--	--	--	--	--

COMPONENTES ORGANIZATIVOS

1. ¿Qué importancia le concede usted a la organización del centro?

--	--	--	--	--

1 2 3 4 5

2. ¿Hasta qué punto cree los diferentes usos y posibilidades del patio tienen impacto en su satisfacción con el centro?

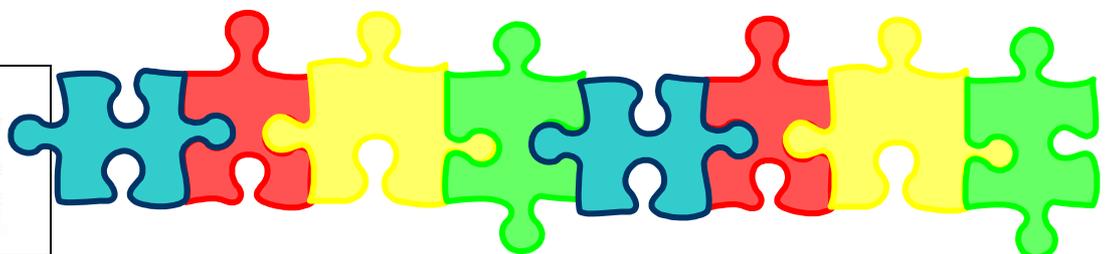
--	--	--	--	--

3. ¿Cómo valora usted la realización de actividades comunes entre alumnos de distintas aulas?

--	--	--	--	--

4. ¿Hasta dónde cree usted que el buen uso de los recursos disponibles tienen un impacto en los niños?

--	--	--	--	--



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

5. ¿Cuán de importante es para usted que le envíen un informe evolutivo de su hijo mensualmente?

--	--	--	--	--

CURRÍCULUM

1. ¿Qué importancia le concede usted al currículo propuesto por el centro?

--	--	--	--	--

1 2 3 4 5

2. ¿Hasta qué punto cree usted que es importante que los niños conozcan su propio cuerpo y sus posibilidades de acción?

--	--	--	--	--

3. ¿Puede valorar la importancia de las iniciativas tendentes a favorecer las relaciones entre los niños?

--	--	--	--	--

4. ¿Cuál es el grado de importancia que para usted tienen la observación y exploración del entorno natural, familiar y social de los niños?

--	--	--	--	--

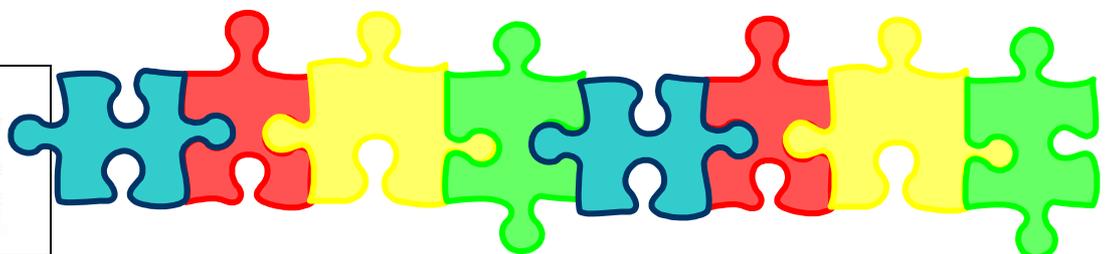
5. ¿Cómo valora usted las actividades de adquisición de autonomía de los niños?

--	--	--	--	--

CAPACIDAD

1. ¿Qué importancia le concede usted a la capacidad del centro?

--	--	--	--	--



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

2. Por favor, valore la importancia de cara a su satisfacción de ...

--	--	--	--	--

- 3. -Número de alumnos por clase
- 4. -Número de clases para cada curso
- 5. -Cursos impartidos

EDUCADORES

1. ¿Qué importancia le concede usted a los educadores?

--	--	--	--	--

2. Por favor, valore la importancia de cara a su satisfacción de ...

--	--	--	--	--

- 3. -Número de alumnos por formador
- 4. -Número total de formadores
- 5. -Nivel de estudios y preparación de los educadores

--	--	--	--	--

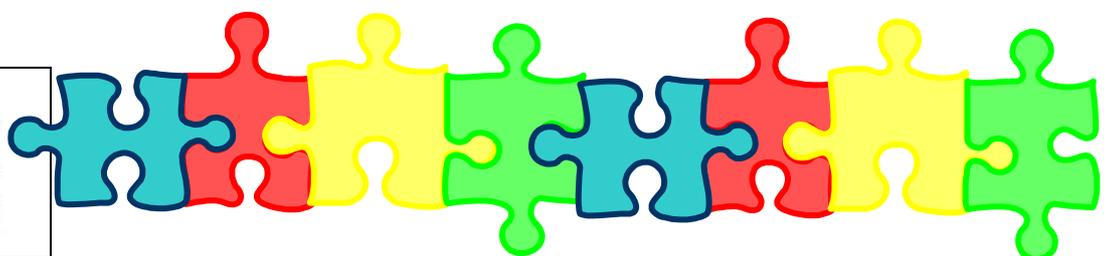
PRECIO

1. ¿Qué importancia le concede usted al precio del servicio?

--	--	--	--	--

2. ¿Cuál es su percepción de la importancia de la relación calidad-precio del servicio?

--	--	--	--	--



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

FLEXIBILIDAD HORARIA

1. ¿Qué importancia le concede usted a la flexibilidad horaria? (¿es el horario un criterio para la elección de una guardería?)

--	--	--	--	--

1 **2** **3** **4** **5**

2. Por favor, valore la importancia de los siguientes aspectos:

-Horario

--	--	--	--	--

-Horarios durante las vacaciones, puentes, ...

--	--	--	--	--

-Apertura en festivos

--	--	--	--	--

SERVICIOS

1. ¿Qué importancia le concede usted a los servicios adicionales que se pueden prestar?

--	--	--	--	--

1 **2** **3** **4** **5**

2. Por favor, valore el impacto en su satisfacción de la prestación de los siguientes servicios:

-Comedor propio

--	--	--	--	--

-Comedor gestionado por una empresa de catering,

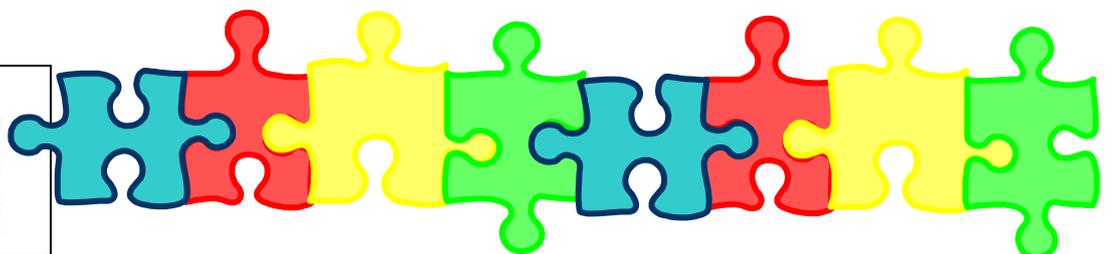
--	--	--	--	--

-Publicación de los menús anticipadamente

--	--	--	--	--

-Asistencia sanitaria permanente en el centro

--	--	--	--	--



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

-Asistencia sanitaria concertada (visitas periódicas, conciertos con clínicas, ...)

--	--	--	--	--

-Presencia de un psicopedagogo, logopeda, ...

--	--	--	--	--

-Existencia de piscina o convenio con una piscina cercana

--	--	--	--	--

-Existencia de un gimnasio o convenio con una gimnasio cercano

--	--	--	--	--

-Transporte

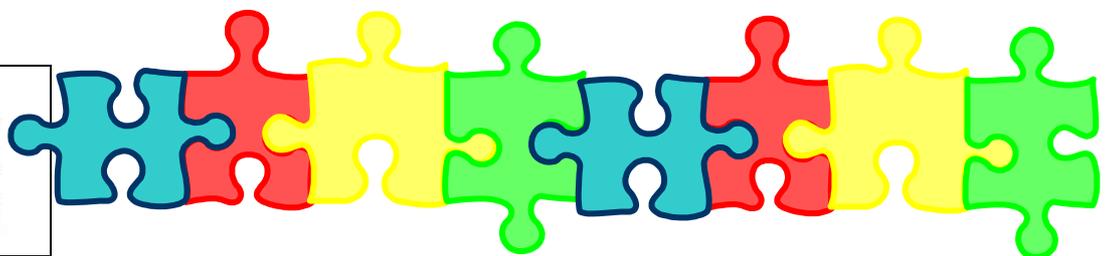
--	--	--	--	--

-Actividades como inglés, música, danza, informática, ...

--	--	--	--	--

-Orientación profesional a padres

--	--	--	--	--

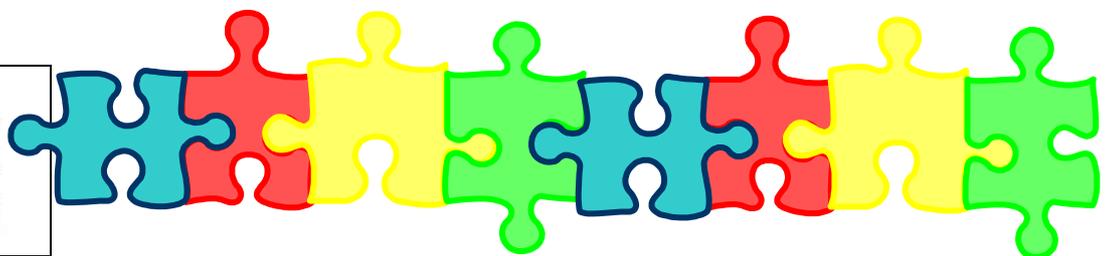


CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

Describa aquí alguna otra característica no encuestada que a usted la parezca relevante.

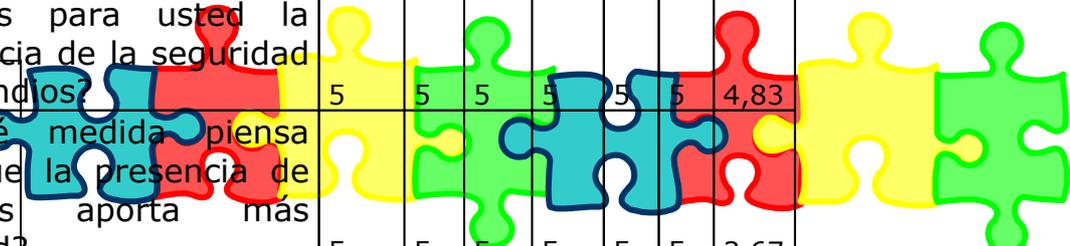
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.

CUESTIONARIO REALIZADO POR PRYSMA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE EN COLABORACION CON EOI ESCUELA DE NEGOCIOS



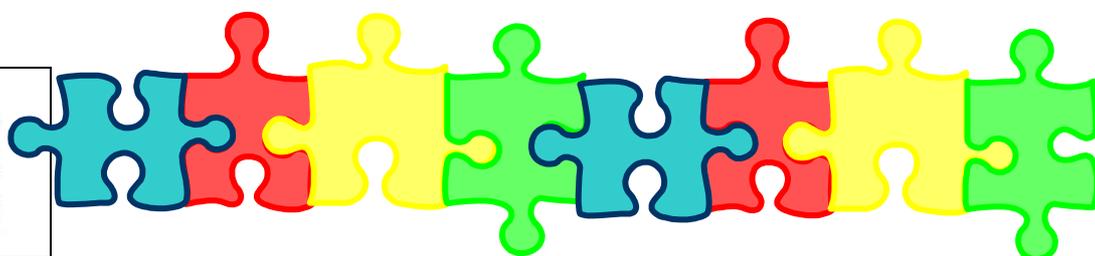
CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

Media		Educación pública EP	Educación privada infantil	privadaConsultor educación infantil y EP	Admon. Autonómica Madrid	Asociación	Asociación	Media de los Padre
	Ambiente escolar							
4,50	¿Qué importancia le concede usted al ambiente escolar?	5	5	5	5	4	5	4,17
4,58	¿Cómo valora usted la presencia de estímulos, imágenes, variedad de ambientes, ...?	5	5	5	5	4	5	4,33
4,00	¿Qué grado de importancia tienen para usted los materiales didácticos?	4	5	4	4	4	5	3,67
4,08	¿En qué medida cree que deben existir áreas delimitadas para diferentes actividades?	4	4	3	4	5	4	4,17
4,17	¿Qué importancia otorga a la admisión de bebés que no gatean?	4	4	5	4	5	3	4,17
4,67	Valore la importancia de la admisión de niños con necesidades especiales.	5	4	5	4	5	5	4,67
	Seguridad e higiene							
5,00	¿Qué importancia le concede usted a la seguridad e higiene?	5	5	5	5	5	5	5,00
4,67	¿Cuál es el impacto de la limpieza en su nivel de satisfacción?	5	5	5	5	5	5	4,33
4,58	¿Cómo valora usted la presencia de columnas y muebles sin aristas, la ausencia de objetos cortantes y el uso de muebles de los que los niños no puedan caer?	5	4	4	4	5	5	4,67
4,92	¿Cuál es para usted la importancia de la seguridad anti incendios?	5	5	5	5	5	5	4,83
4,33	¿En qué medida piensa usted que la presencia de extintores aporta más seguridad?	5	5	5	5	5	5	3,67
	¿Cuál es la medida de la							



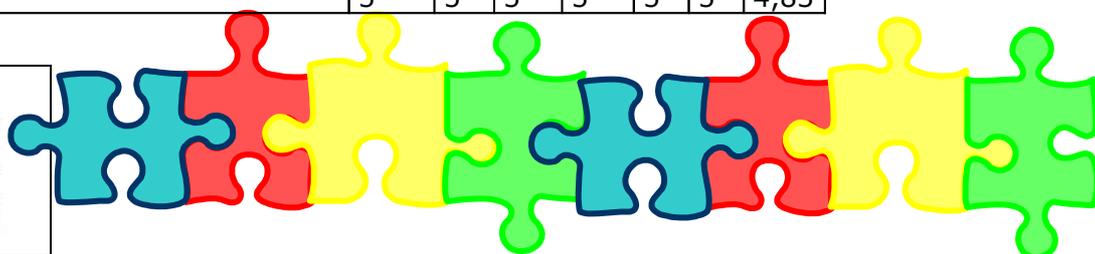
CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

4,50	¿Puede valorar el impacto de la luminosidad en el confort de las salas?	5	4	5	4	5	5	4,33
4,42	¿Hasta que punto cree usted que la luminosidad es importante?	5	4	5	4	4	5	4,33
	Entorno							
3,92	¿Qué importancia le concede usted al entorno?	5	4	3	4	4	4	3,83
2,75	¿Cómo valora usted la presencia de tráfico en los alrededores?	1	3	2	3	2	4	3,00
3,00	¿Cuál es el grado de impacto en su satisfacción de la contaminación?	1	3	3	3	2	4	3,33
3,42	¿Hasta que punto es importante para usted la presencia de parques cercanos?	5	4	2	3	5	3	3,17
3,17	¿Puede valorar la importancia de centros en la proximidad que puedan ser visitados por los niños?	5	3	3	4	4	1	3,00
	Componentes organizativos							
4,50	¿Qué importancia le concede usted a la organización del centro?	5	4	4	4	5	5	4,50
3,83	¿Hasta qué punto cree los diferentes usos y posibilidades del patio tienen impacto en su satisfacción con el centro?	4	3	4	3	5	4	3,83
4,00	¿Cómo valora usted la realización de actividades comunes entre alumnos de distintas aulas?	5	5	5	4	4	3	3,67



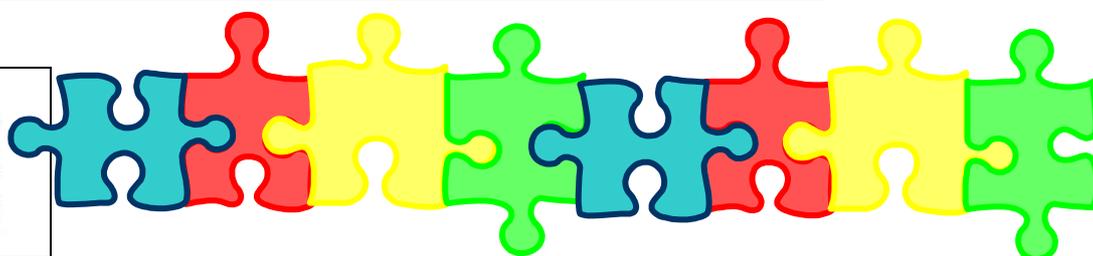
CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

4,17	¿Hasta dónde cree usted que el buen uso de los recursos disponibles tienen un impacto en los niños?	5	4	4	4	4	4	4,17
3,83	¿Cuán de importante es para usted que le envíen un informe evolutivo de su hijo mensualmente?	3	3	4	4	4	5	3,83
	Currículo							
4,17	¿Qué importancia le concede usted al currículo propuesto por el centro?	3	4	5	5	4	5	4,00
4,50	¿Hasta qué punto cree usted que es importante que los niños conozcan su propio cuerpo y sus posibilidades de acción?	5	5	5	5	4	5	4,17
4,58	¿Puede valorar la importancia de las iniciativas tendentes a favorecer las relaciones entre los niños?	5	5	5	5	5	5	4,17
4,50	¿Cuál es el grado de importancia que para usted tienen la observación y exploración del entorno natural, familiar y social de los niños?	5	5	5	5	5	5	4,00
4,58	¿Cómo valora usted las actividades de adquisición de autonomía de los niños?	5	5	5	5	5	5	4,17
	Capacidad							
3,83	¿Qué importancia le concede usted a la capacidad del centro?	4	4	3	4	4	5	3,67
	Por favor, valore la importancia de cara a su satisfacción de ...							
4,92	-Número de alumnos por clase	5	5	5	5	5	5	4,83



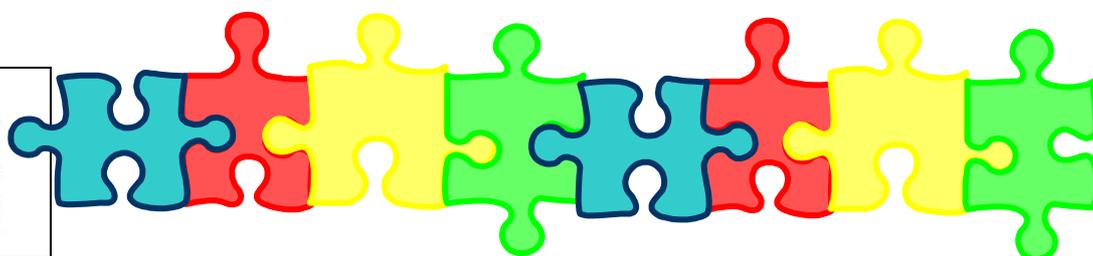
CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

2,58	-Número de clases para cada curso	5	1	2	3	1	3	2,67
3,58	-Cursos impartidos	5	4	4	3	3	4	3,33
	Educadores							
5,00	¿Qué importancia le concede usted a los educadores?	5	5	5	5	5	5	5,00
	Por favor, valore la importancia de cara a su satisfacción de ...							
5,00	-Número de alumnos por formador	5	5	5	5	5	5	5,00
3,75	-Número total de formadores	5	3	2	5	2	4	4,00
4,67	-Nivel de estudios y preparación de los educadores	5	4	5	5	5	5	4,50
	Precio							
3,67	¿Qué importancia le concede usted al precio del servicio?	3	3	5	3	4	5	3,50
4,42	¿Cuál es su percepción de la importancia de la relación calidad-precio del servicio?	5	4	5	4	4	5	4,33
	Flexibilidad horaria							
4,33	¿Qué importancia le concede usted a la flexibilidad horaria?(¿es el horario un criterio para la elección de una guardería?)	3	5	5	4	5	3	4,50
	Por favor, valore la importancia de los siguientes aspectos:							
4,75	-Horario	4	5	5	5	5	5	4,67
3,92	-Horarios durante las vacaciones, puentes, ...	4	5	4	4	5	1	4,00
2,50	-Apertura en festivos	1	5	4	4	2	1	2,17



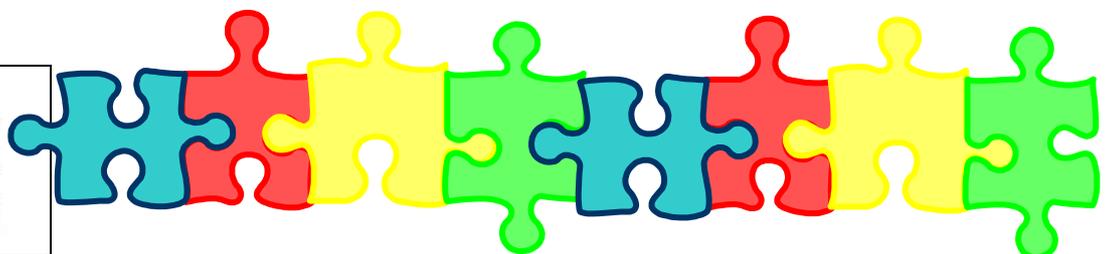
CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

Servicios								
3,83	¿Qué importancia le concede usted a los servicios adicionales que se pueden prestar?	4	4	5	4	5	3	3,50
4,50	Por favor, valore el impacto en su satisfacción de la prestación de los siguientes servicios: -Comedor propio	5	5	3	5	5	5	4,33
2,17	-Comedor gestionado por una empresa de catering,	1	1	4	2	2	3	2,17
4,17	-Publicación de los menús anticipadamente	4	5	4	4	5	5	3,83
3,83	-Asistencia sanitaria permanente en el centro	4	4	4	4	5	5	3,33
3,00	-Asistencia sanitaria concertada (visitas periódicas, conciertos con clínicas, ...)	3	4	3	3	2	4	2,80
4,50	-Presencia de un psicopedagogo, logopeda, ...	5	5	5	5	5	5	4,00
2,25	-Existencia de piscina o convenio con una piscina cercana	4	2	1	3	4	1	2,00
1,83	-Existencia de un gimnasio o convenio con una gimnasio cercano	3	2	1	3	1	1	1,83
2,67	-Transporte	3	4	1	3	2	5	2,33
3,00	-Actividades como inglés, música, danza, informática, ...	3	3	5	3	2	4	2,67
4,17	-Orientación profesional a padres	4	3	4	5	4	4	4,33

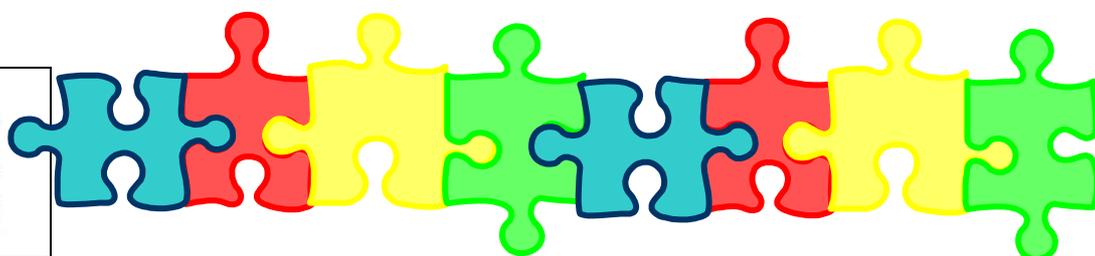
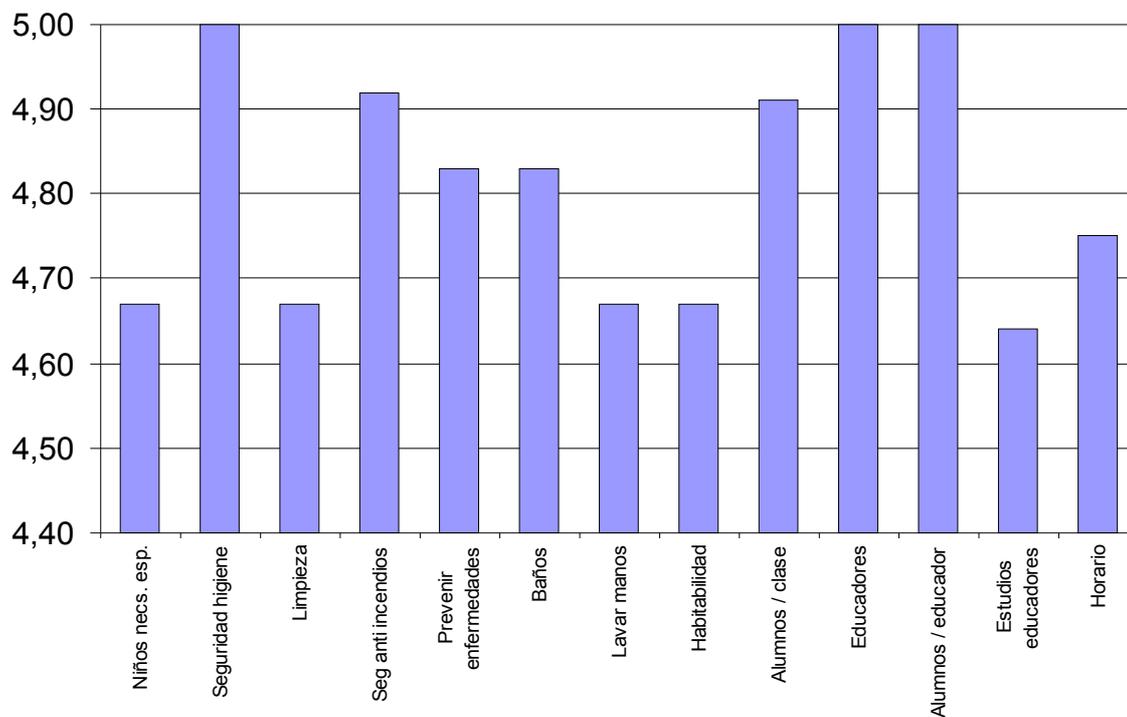


Notas y comentarios de los encuestados

- La presencia de cámaras Web ha causado alarma entre padres sobre protectores cuando han visto pequeños "accidentes" o pequeñas riñas entre los niños.
- La contaminación y el tráfico se consideran inevitables, únicamente se tendrían en cuenta en casos muy graves.
- La frecuencia recomendada para los informes de evolución de los niños es de tres meses.
- El precio en los centros públicos el precio está entre 140 y 180 €, por lo que no es un factor determinante, pero es muy importante en la educación privada.
- Un exceso de servicios da la impresión de que el centro está buscando actividades y trampas para cobrar extras o justificar precios elevados.

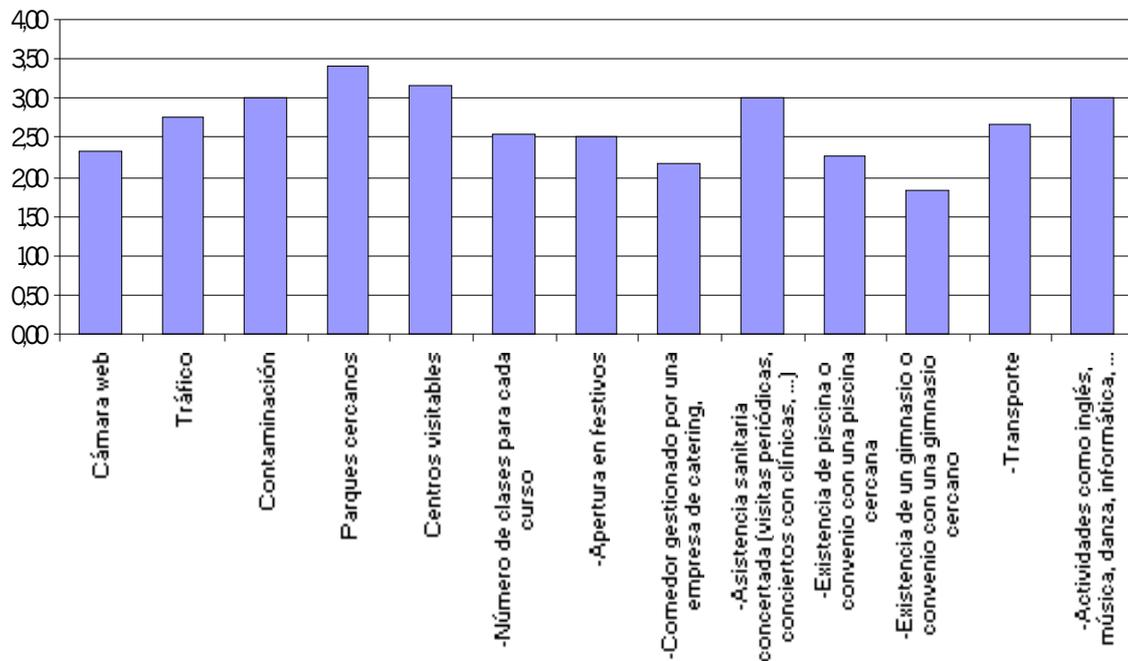


Aspectos más valorados

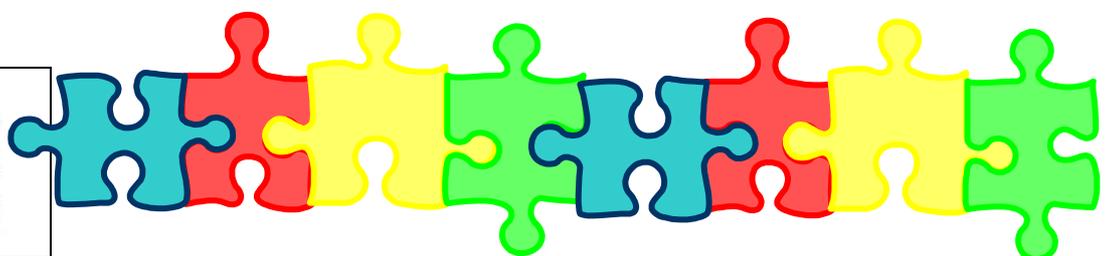
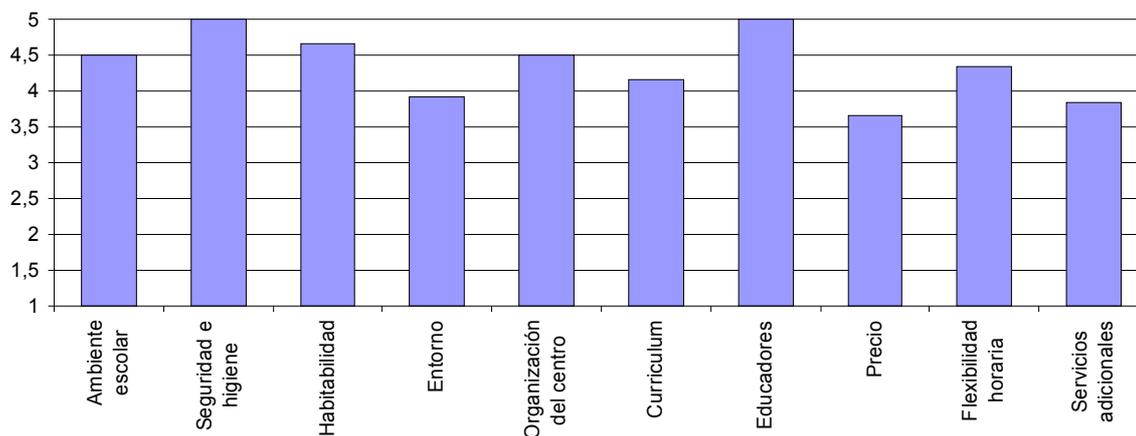


CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

Aspectos menos valorados



Valoraciones de los aspectos globales



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

Tanto en los resultados individuales de cada cuestión como en la valoración global se ve que lo más valorado es la seguridad de los niños y el papel de los educadores. Por el contrario, lo que menos se valora es el entorno, porque se entiende que influye poco en los niños o su influencia es inevitable y los servicios adicionales, algunos de cuales se ven como una excusa para cobrar más.

Con toda esta información se seleccionaron dos grupos de criterios: los **obligatorios** para poder certificarse y los **optativos** los cuales suman puntos para la certificación. Son criterios obligatorios aquellos que han obtenido la máxima puntuación media ya que son los más valorados por todos los grupos de interés y los que por tanto mayor impacto en los usuarios tiene. Se exceptuaron aquellos criterios que obtuvieron una puntuación muy alta pero cuyo coste o dificultad en su realización hacen poco probable su cumplimiento, por lo que, se admitieron como criterios optativos asignándoles una puntuación elevada. El detalle de los criterios, junto con su clasificación y valoración se detalla más adelante.

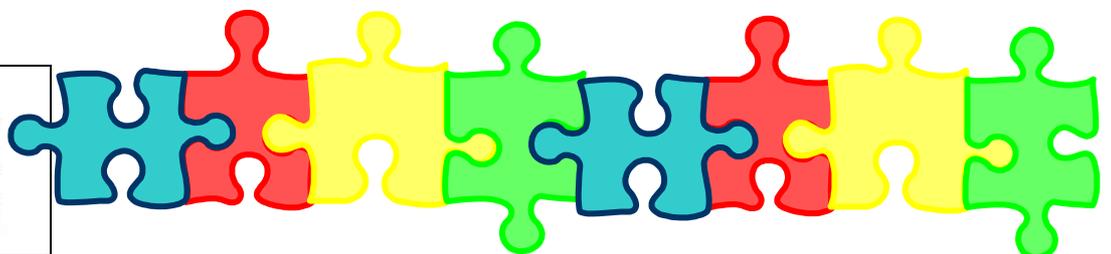
7. ESTUDIO DE LAS ALTERNATIVAS DE CALIDAD EN EL SECTOR

Actualmente no existe ninguna Norma de Calidad en el sector de la Educación Infantil.

Sin embargo, en la Comunidad de Madrid, dentro del Plan de Calidad, se establecen las Cartas de los Servicios. Estas son instrumentos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, y para explicitar los niveles de calidad con los que los ciudadanos pueden esperar que se presten los servicios, según el modelo de excelencia europeo EFQM.

La Carta de Servicios de la Comunidad de Madrid asume como compromisos de Calidad en la atención al ciudadano, los Criterios establecidos en el Decreto 85/2002, de 23 de Mayo.

Es decir, son documentos informativos sobre las condiciones en que se prestan los servicios públicos por parte de la Comunidad de Madrid.



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

El asesoramiento lo realiza la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano perteneciente a la Consejería de Presidencia.

La **Escuela Infantil Municipal "ARCO IRIS"** y la **Escuela de Educación Infantil "ZALEO"**, ambas en la Comunidad de Madrid, son las que actualmente establecen una misión, objetivos e indicadores del Nivel de Calidad de los servicios prestados, relacionados con el Modelo Europeo de Excelencia E.F.Q.M.

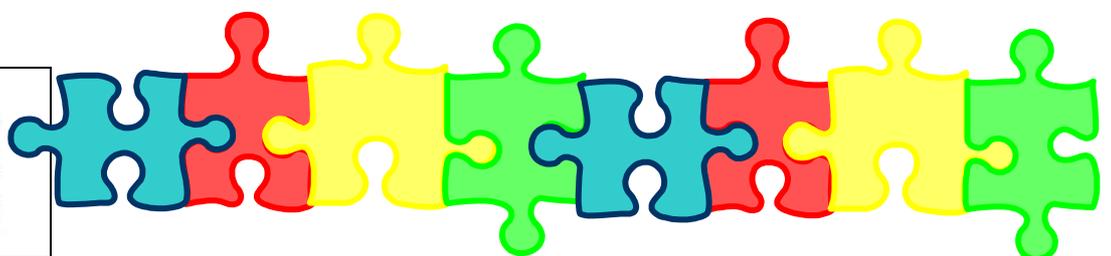
Establecen una Misión, unos objetivos y unos indicadores con los que describen su compromiso de cara a la sociedad y con los que pretenden dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Los **objetivos establecidos para el entorno** son:

- Fomentar la comunicación y la colaboración con otras Escuelas Infantiles, colegios y otras instituciones.
- Participar en las actividades programadas por otras Instituciones y Organizaciones sociales.
- Impulsar la atención a la diversidad aglutinando las diferentes culturas del entorno.
- Fomentar el respeto por el medio ambiente.
- Fomentar principios como la educación vial, respeto, valoración y conocimiento de su entorno natural y cultural.

Objetivos para usuarios:

- Favorecer y fomentar la participación de los padres en la escuela.
- Incrementar la comunicación familia-escuela.
- Crear un ambiente estimulador, acogedor y rico en experiencias que ayude a los niños y niñas a desarrollarse felizmente.
- Ofrecer menús variados, equilibrados adecuados a la edad.
- Desarrollar hábitos de higiene, alimentación y salud.
- Fomentar la autonomía y la autoestima.
- Dar respuesta a las necesidades específicas y a la diversidad cultural, social, etc...



Objetivos clave:

- Impulsar la participación y colaboración de las familias en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Desarrollar habilidades relacionadas con las nuevas tecnologías.
- Desarrollar habilidades relacionadas con las técnicas de lectura y escritura.
- Desarrollar habilidades de comprensión y expresión de la lengua extranjera.

Objetivos para personas:

- Participar en una mejora continua a través de una formación permanente.
- Crear un ambiente enriquecedor y afectivo entre el personal de la escuela.

8 CRITERIOS

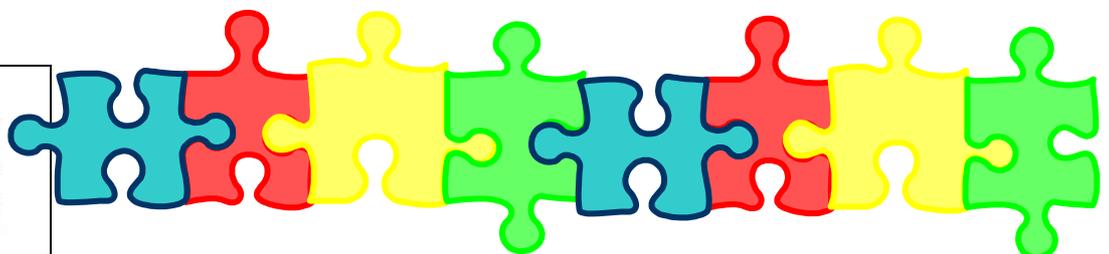
8.1 Criterios obligatorios

AMBIENTE ESCOLAR

Existencia de materiales didácticos con diferentes texturas y colores en la sala de juego de los niños
--

Encuestas de satisfacción de clientes relativas a:
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">-Satisfacción global con el centro-Limpieza-Higiene-Habitabilidad del local |
|--|



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

SEGURIDAD E HIGIENE

Existencia de un diseño ergonómico y construcción de medidas de protección en TODAS las zonas de peligro y posible lesión de los niños. Por ejemplo y sin excluir a otros: rodapiés, enchufes, ventanas, puertas...

Existencia de planes de formación al personal y protocolos de actuación de al menos:

- Transmisión de enfermedades
- Lavado de manos
- Personal de nuevo ingreso en el centro.

Elaboración de programas de prevención de enfermedades infantiles, así como dentales y medición reglada de desarrollo corporal.

HABITABILIDAD

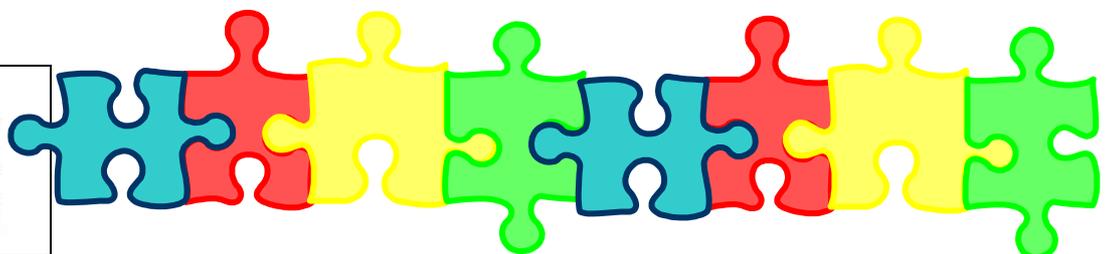
Existencia de un plan anual de mantenimiento integral de las instalaciones.

Existencia de sistemas de control de corriente de aire (en puertas y ventanas)

Existencia de sistema de calefacción automático programable por temperaturas

COMPONENTES ORGANIZATIVOS

Elaboración de un programa de actividades de desarrollo y de fomento de la autonomía de los niños



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

CURRÍCULUM

Se realizaran para la selección de personal tanto estudio del curriculum vitae como test de personalidad.

Al menos el 75% de la plantilla con 2 años de experiencia en manejo y cuidado de niños y si tienen a niños con necesidades especiales al menos 3 años de experiencia en el sector.

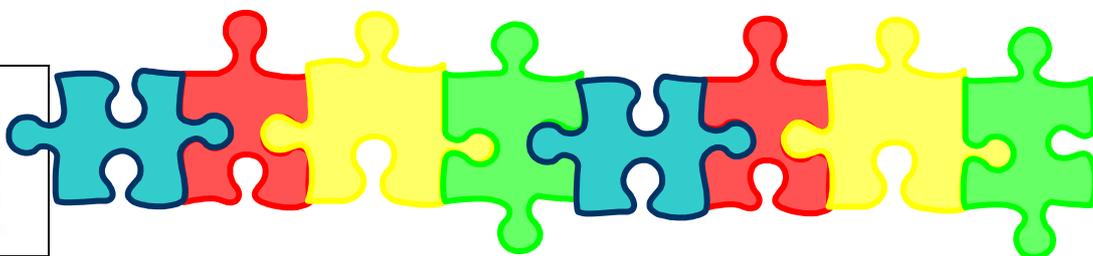
CAPACIDAD

Al menos un niño menos de los que se permiten por ley en cada grupo.

8.2 Criterios optativos

AMBIENTE ESCOLAR

Admisión de los bebes que no gatean	20 puntos
Uso de colores , texturas, presencia de vegetación todo con el objetivo de crear un ambiente adecuado al desarrollo de los niños	10 puntos
Existencia de sistemas de control de humedad.	5 puntos



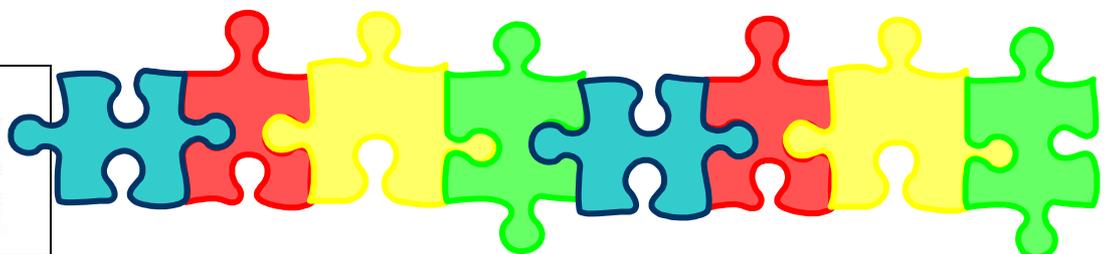
CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

SEGURIDAD E HIGIENE

Existencia de extractores de humos, conforme a un estudio técnico. Planificación de un simulacro de actuación en caso de incendio.	20 puntos
Planes para la máxima utilización de loza en los servicios, en detrimento de metales y plásticos (conductores de suciedad y agentes patógenos)	10 puntos
Tener todas las puertas adaptadas anti pellizcos.	10 puntos
Uso de materiales elásticos y acolchados en suelos y paredes a la altura de los niños.	20 puntos
Para los niños con necesidades especiales, se pondrá como límite de puestos por grupo 3 menos de lo estipulado por ley.	20 puntos

HABITABILIDAD

Regulador de la intensidad de la luz.	5 puntos
Existencia de una sala exclusiva para profesores	5 puntos
Existencia de un comedor propio	20 puntos
Existencia de al menos 1 aula mas de los estipulado por la ley	20 puntos



CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

ENTORNO

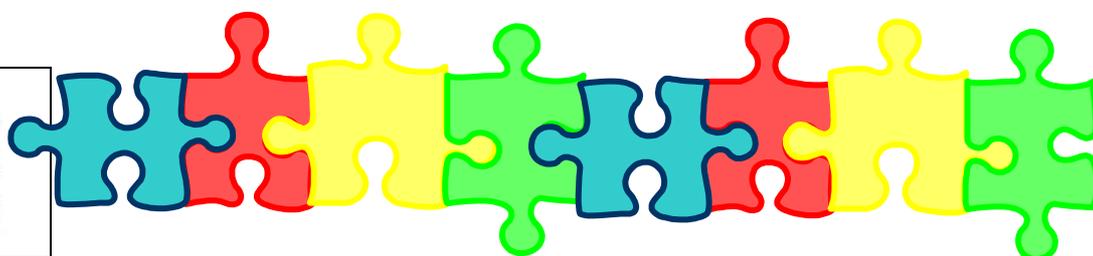
Tener al menos las entradas y salidas adaptadas a minusválidos y un baño.	10 puntos
Protocolo para fomentar la relación de los niños con el medio ambiente y con sus propios compañeros y profesoras.	10 puntos
Existencia de normas de convivencia entre los niños (carteles informativos con dibujos explicativos)	10 puntos

PRECIO

Existencia de descuentos por tener a más de un hijo matriculado, para familias numerosas, para familias de renta mínima, familias con un niño con necesidades especiales.	20 puntos
---	-----------

FLEXIBILIDAD HORARIA

Flexibilidad de horario de mañana y tarde para amoldarse a la necesidad de sus clientes.	12 horas/día. 20 puntos 10 horas/día. 10 puntos
--	--



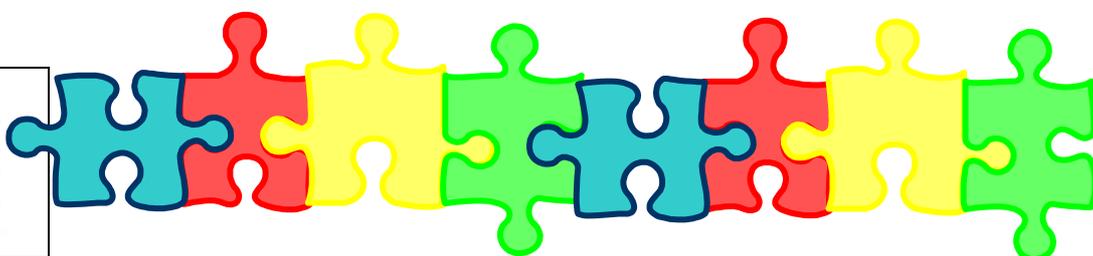
CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

SERVICIOS

Admisión de niños con requerimientos especiales en cuanto a atención y cuidados (1 solicitud aceptada de cada 2 solicitudes de niños con requerimientos especiales)	20 puntos
Realización de rotativas de información sobre el centro al inicio del curso y a lo largo del curso sobre calendarios y demás puntos de interés de los padres. que incluya el perfil de los educadores del centro.	5 puntos
En la rotativa también puede haber el perfil de los profesores y cuidadores.	5 puntos
Existencia de un contrato con enfermera a tiempo parcial todos los días y/o un medico de guardia	. 10 puntos
Existencia de una psicóloga infantil a tiempo parcial o completo.	10 puntos

EDUCADORES

Existencia de cursos formativos de la actuación ante conflictos.	10 puntos
Actividades para fomentar la socialización y Actividades de estimulación de los niños.	5 puntos



9. ETAPAS POSTERIORES AL PROYECTO

El presente proyecto no termina con la elaboración del borrador del documento normativo, sino que aún debe seguir su tramitación hasta convertirse en una norma UNE. Los grandes hitos pendientes que quedan fuera del alcance del presente proyecto son los tres que se explican brevemente a continuación.

9.1. VALORACIÓN POR PARTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

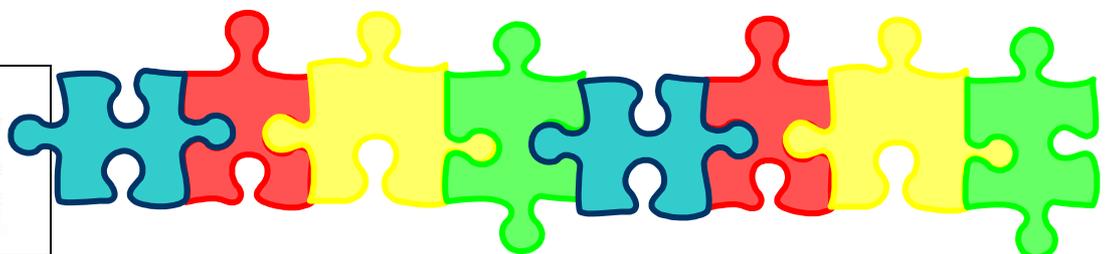
El borrador ha sido presentado a la Federación de Familias Numerosas de la Comunidad de Madrid para su evaluación previa, pero todavía no se ha recibido respuesta. Además, será presentado a los diferentes grupos de interés del mundo de los centros de primer ciclo de educación infantil. La retroalimentación que proporcionen servirá para poder depurar el borrador antes de iniciar la siguiente etapa.

9.2. VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

Con toda la información conseguida se elaborará un nuevo documento que cuente con el consenso de todos los grupos de interés. Este documento se llevará a AENOR para su conversión en una norma UNE.

9.3. CERTIFICACIÓN POR UN ORGANISMO INDEPENDIENTE

Por último, organizaciones independientes deberán asegurar a los padres la máxima transparencia del sistema de certificación y la máxima fiabilidad del sello de calidad avalada.



**DOCUMENTO NORMATIVO PARA LA
CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD
DE LOS CENTROS DE PRIMER CICLO DE
EDUCACIÓN INFANTIL**



Introducción

Este documento normativo se ha alineado con las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 y la legislación vigente.

Este documento normativo no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, pero es compatible con cualquier otro sistema de gestión.

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Este documento normativo especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y seguridad para que un centro de primer ciclo de educación infantil

- a) demuestre su capacidad para proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y
- b) aspire a aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la aplicación eficaz del sistema, asegurando el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de este documento normativo son aplicables a los centros de primer ciclo de educación infantil, tanto si únicamente imparten parte de dicho ciclo, el ciclo completo o el ciclo completo y parte o la totalidad de otras etapas de la educación obligatoria.

2 Sistema de gestión de la calidad

2.1 Requisitos generales

El centro debe establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de la calidad y de la seguridad que le permita mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de este documento normativo. En los casos en que el centro opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio, el centro debe asegurarse de controlar tales procesos.

2.2 Requisitos de la documentación

2.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir

- a) una carta de servicios que incluya objetivos de calidad,
- b) los procedimientos documentados requeridos en este documento normativo,
- c) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- d) los registros requeridos por este documento normativo (véase 2.2.2).

NOTA 1 Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de este documento normativo, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

NOTA 2 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

2.2.2 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para

- a) aprobar y revisar los documentos antes de su emisión,
- b) actualizar los documentos cuando sea necesario, aprobarlos nuevamente e identificar claramente los documentos en vigor y los obsoletos o destruir estos últimos,
- c) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- d) asegurarse de que los documentos permanecen legibles, fácilmente identificables y accesibles,
- e) además, puesto que los registros proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, debe existir un documento que recoja el tiempo de almacenamiento de cada registro.

3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección del centro debe comprometerse con el sistema de gestión. Es por ello que le corresponde

- a) comunicar a los trabajadores la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los legales.
- b) redactar la carta de servicios y
- c) llevar a cabo la revisión de sistema de gestión.

4 RECURSOS

4.1 Recursos humanos

4.1.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio debe tener la formación, habilidades y experiencia apropiadas. Se debe cumplir perfectamente con los requisitos exigidos por la legislación vigente.

4.1.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe

- a) determinar las necesidades de formación del personal que afecten a la calidad del servicio,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,

4.2 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye los criterios 3.1, 3.2 y 3.3 del anexo I y, cuando sea aplicable

- a) edificio, accesos, aulas, patio, salas,
- b) mesas, sillas, cunas, juguetes, material fungible y cualquier otro material que sea empleado
- c) los criterios 4.1 y 4.3 del anexo II.

5 Prestación del servicio

La correcta prestación del servicio se verificará mediante la comprobación del cumplimiento de los requisitos del anexo I y del cumplimiento de criterios de anexo II cuya suma sea de, al menos, 100 puntos.

6 Medición, análisis y mejora

6.1 Generalidades

El centro debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad del servicio,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto puede comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

6.2 Seguimiento y medición

6.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, el centro debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben realizarse encuestas de satisfacción para obtener y utilizar dicha información.

6.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad

- a) es conforme con los requisitos de este documento normativo y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por el centro, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.3). La dirección debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA Véase las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.

6.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El centro debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

6.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El centro debe hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación, para lo que será necesario recoger toda la información en los registros oportunos.

6.3 Análisis de datos

El centro debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia

del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre la satisfacción de los clientes, la conformidad del servicio prestado y de las tendencias, por su fuese necesario tomar acciones preventivas.

6.4 Mejora

6.4.1 Mejora continua

El centro debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

6.4.2 Acción correctiva

El centro debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para recoger las no conformidades, determinar sus causas, adoptar medidas para prevenir que se repitan las no conformidades (salvo en el caso de no conformidades leves y puntuales) y registrar y evaluar los resultados de las acciones tomadas.

6.4.3 Acción preventiva

El centro debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar no conformidades potenciales (especialmente cambios en la legislación) y sus causas, decidir si es necesario prevenir la ocurrencia de las no conformidades, implantar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones tomadas.

Anexo I – Criterios Obligatorios

1 - AMBIENTE ESCOLAR

1.1 - Existencia de materiales didácticos con diferentes texturas y colores en la sala de juego de los niños.

1.2 - Encuestas de satisfacción de clientes relativas a:

-Satisfacción global con el centro

-Limpieza

-Higiene

-Habitabilidad del local

2 - SEGURIDAD E HIGIENE

2.1 - Existencia de un diseño ergonómico y construcción de medidas de protección en TODAS las zonas de peligro y posible lesión de los niños. Por ejemplo y sin excluir a otros: rodapiés, enchufes, ventanas, puertas ...

2.2 - Existencia de planes de formación al personal y protocolos de actuación de al menos:

-Transmisión de enfermedades

-Lavado de manos

-Personal de nuevo ingreso en el centro.

2.3 - Elaboración de programas de prevención de enfermedades infantiles, así como dentales y medición reglada de desarrollo corporal.

3 - HABITABILIDAD

3.1 - Existencia de un plan anual de mantenimiento integral de las instalaciones.

3.2 - Existencia de sistemas de control de corriente de aire (en puertas y ventanas).

3.3 - Existencia de sistema de calefacción automático programable por temperaturas.

4 - COMPONENTES ORGANIZATIVOS

4.1 - Elaboración de un programa de actividades de desarrollo y de fomento de la autonomía de los niños.

5 - CURRÍCULUM

5.1 - Se realizaran para la selección de personal tanto estudio del curriculum vitae como test de personalidad.

5.2 - Al menos el 75% de la plantilla con 2 años de experiencia en manejo y cuidado de niños y si tienen a niños con necesidades especiales al menos 3 años de experiencia en el sector.

6 - CAPACIDAD

6.1 - Al menos un niño menos de los que se permiten por ley en cada grupo.

Anexo II – Criterios Optativos

1 - AMBIENTE ESCOLAR

1.1 - Admisión de los bebés que no gatean.	20 puntos
1.2 - Uso de colores , texturas, presencia de vegetación todo con el objetivo de crear un ambiente adecuado al desarrollo de los niños.	10 puntos
1.3 - Existencia de sistemas de control de humedad.	5 puntos

2 - SEGURIDAD E HIGIENE

2.1 - Existencia de extractores de humos, conforme a un estudio técnico. Planificación de un simulacro de actuación en caso de incendio.	20 puntos
2.2 - Planes para la máxima utilización de loza en los servicios, en detrimento de metales y plásticos (conductores de suciedad y agentes patógenos).	10 puntos
2.3 - Tener todas las puertas adaptadas anti pellizcos.	10 puntos
2.4 - Uso de materiales elásticos y acolchados en suelos y paredes a la altura de los niños.	20 puntos
2.5 - Para los niños con necesidades especiales, se pondrá como límite de puestos por grupo 3 menos de lo estipulado por ley.	20 puntos

3 - HABITABILIDAD

3.1 - Regulador de la intensidad de la luz.	5 puntos
3.2 - Existencia de una sala exclusiva para profesores.	5 puntos
3.3 - Existencia de un comedor propio.	20 puntos
3.4 - Existencia de al menos 1 aula mas de los estipulado por la ley.	20 puntos

4 - ENTORNO

4.1 - Tener al menos las entradas y salidas adaptadas a minusválidos y un baño.	10 puntos
4.2 - Protocolo para fomentar la relación de los niños con el medio ambiente y con sus propios compañeros y profesoras.	10 puntos
4.3 - Existencia de normas de convivencia entre los niños (carteles informativos con dibujos explicativos).	10 puntos

5 - PRECIO

5.1 - Existencia de descuentos por tener a más de un hijo matriculado, para familias numerosas, para familias de renta mínima, familias con un niño con necesidades especiales.	20 puntos
---	-----------

6 - FLEXIBILIDAD HORARIA

6.1 - Flexibilidad de horario de mañana y tarde para amoldarse a la necesidad de sus clientes.	20 puntos
12 horas/día	10 puntos
10 horas/día	

7 - SERVICIOS

7.1 - Admisión de niños con requerimientos especiales en cuanto a atención y cuidados (1 solicitud aceptada de cada 2 solicitudes de niños con requerimientos especiales).	20 puntos
7.2 - Realización de rotativas de información sobre el centro al inicio del curso y a lo largo del curso sobre calendarios y demás puntos de interés de los padres. que incluya el perfil de los educadores del centro.	5 puntos
7.3 - En la rotativa también puede haber el perfil de los profesores y cuidadores.	5 puntos
7.4 - Existencia de un contrato con enfermera a tiempo parcial todos los días y/o un médico de guardia.	10 puntos
7.5 - Existencia de una psicóloga infantil a tiempo parcial o completo.	10 puntos

8 - EDUCADORES

8.1 - Existencia de cursos formativos de la actuación ante conflictos.	10 puntos
8.2 - Actividades para fomentar la socialización y Actividades de estimulación de los niños.	5 puntos

Nota: para poder certificarse es necesario sumar, al menos, 100 puntos.

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS CENTROS DE PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL

En el presente documento se explica brevemente la metodología empleada en el Proyecto Fin de Máster “Calidad y Seguridad en los centros de Primer Ciclo de Educación Infantil”.

Legislación

El primer paso fue consultar la legislación vigente (B.O.C.M., Orden 2879/2004 de 23 de julio de la Consejería de Educación) en la que se recogen los requisitos mínimos que cualquier centro debe cumplir (número máximo de alumnos, cualificación de los maestros, ...) así como la normativa relativa a seguridad anti incendios.

Otras fuentes de información

También se buscó información en estudios previos relativos a la Educación Infantil, de tal modo que se encontraron estudios de mercado y estudios realizados por las administraciones públicas.

Grupos de interés

Posteriormente se produjo una búsqueda de todos los grupos de interés relacionados con el mundo de la educación infantil. Se buscaron diferentes asociaciones, profesionales, administración pública y padres.

Encuesta

Con toda la información obtenida anteriormente se generó una batería de preguntas relativas a lo que es calidad y seguridad. Las preguntas fueron debidamente depuradas y agrupadas en bloques temáticos y presentadas a los diferentes para los diferentes grupos de interés.

Criterios

Una vez que se obtuvieron los resultados de la encuesta, estos fueron analizados, pudiendo así conocer que es lo realmente importante para los diferentes grupos de interés, lo que es interesante sin ser vital y aquello que, en general, no es de relevancia. Así, los criterios de mayor importancia pasaron a ser los Criterios Obligatorios del documento normativo (excepto en el caso de que fuesen muy difíciles de cumplir y, por lo tanto, la dificultad de certificarse fuese muy elevada) y los de una importancia intermedia pasaron a ser Criterios Optativos. Cada Criterio Optativo, en función de la valoración que hubo obtenido en la encuesta y de su dificultad, recibe una puntuación. Para poder certificarse es necesario cumplir todos los Criterios Obligatorios y una cantidad de Criterios Optativos equivalente a 100 puntos.

Documento Normativo

A partir de los criterios y de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 se generó un documento normativo adaptado a las necesidades de los centros de Primer Ciclo de Educación Infantil. La gran diferencia entre el documento normativo y la norma ISO 9001 es que el punto 7 de esta última (Realización del Producto) ha sido reemplazado por el cumplimiento de los criterios citados en el apartado anterior.

Sello



Se propuso el sello aquí mostrado como distintivo para que los diferentes centros de Primer Ciclo de Educación Infantil que se certificasen puedan ser fácilmente identificados por los padres como un buen lugar para llevar a sus hijos.

Futuro

En el alcance del presente proyecto no se han incluido las siguientes etapas:

- Valoración de los grupos de interés.
- Validación del documento.
- Certificación por un organismo independiente.

Proyecto realizado como fruto de la cooperación entre la Escuela de Organización Industrial – Escuela de Negocios y Prysmat Calidad y Medio Ambiente.

José Luis Espina Rodríguez

María Dolores García-Noblejas Lara

Marta Ruiz de Azcárate García de Lomas

CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL



1. CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL

2. MÉTODO DE TRABAJO

3. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR

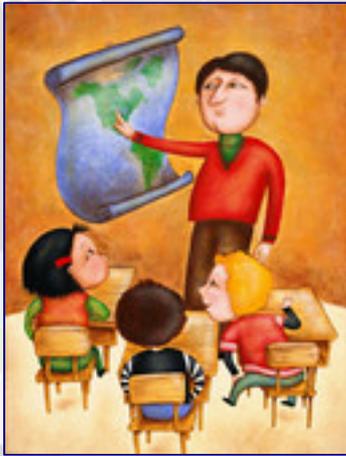
4. EL DOCUMENTO NORMATIVO

5. LOS CRITERIOS

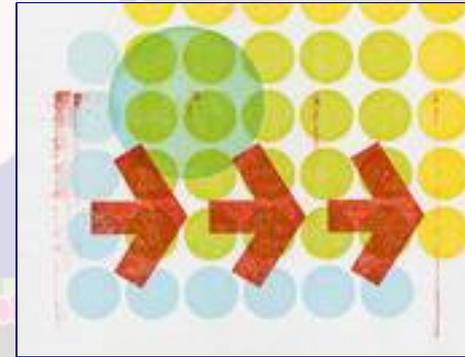
HABLAMOS DE CALIDAD Y EDUCACIÓN INFANTIL CUANDO ...



VALORES FORMATIVOS



PROCESOS / RESULTADOS



INFRAESTRUCTURA



CLIMA LABORAL



JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO



- **DEMANDA POR PARTE DE LA SOCIEDAD**

- **LEGISLACIÓN VIGENTE NO GARANTIZA LA CALIDAD DEL SERVICIO**

- **INCREMENTO DEL NUMERO DE CENTROS**



CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA CERTIFICACIÓN DE ESCUELAS DE EDUCACIÓN INFANTIL

OBJETIVO DEL PROYECTO

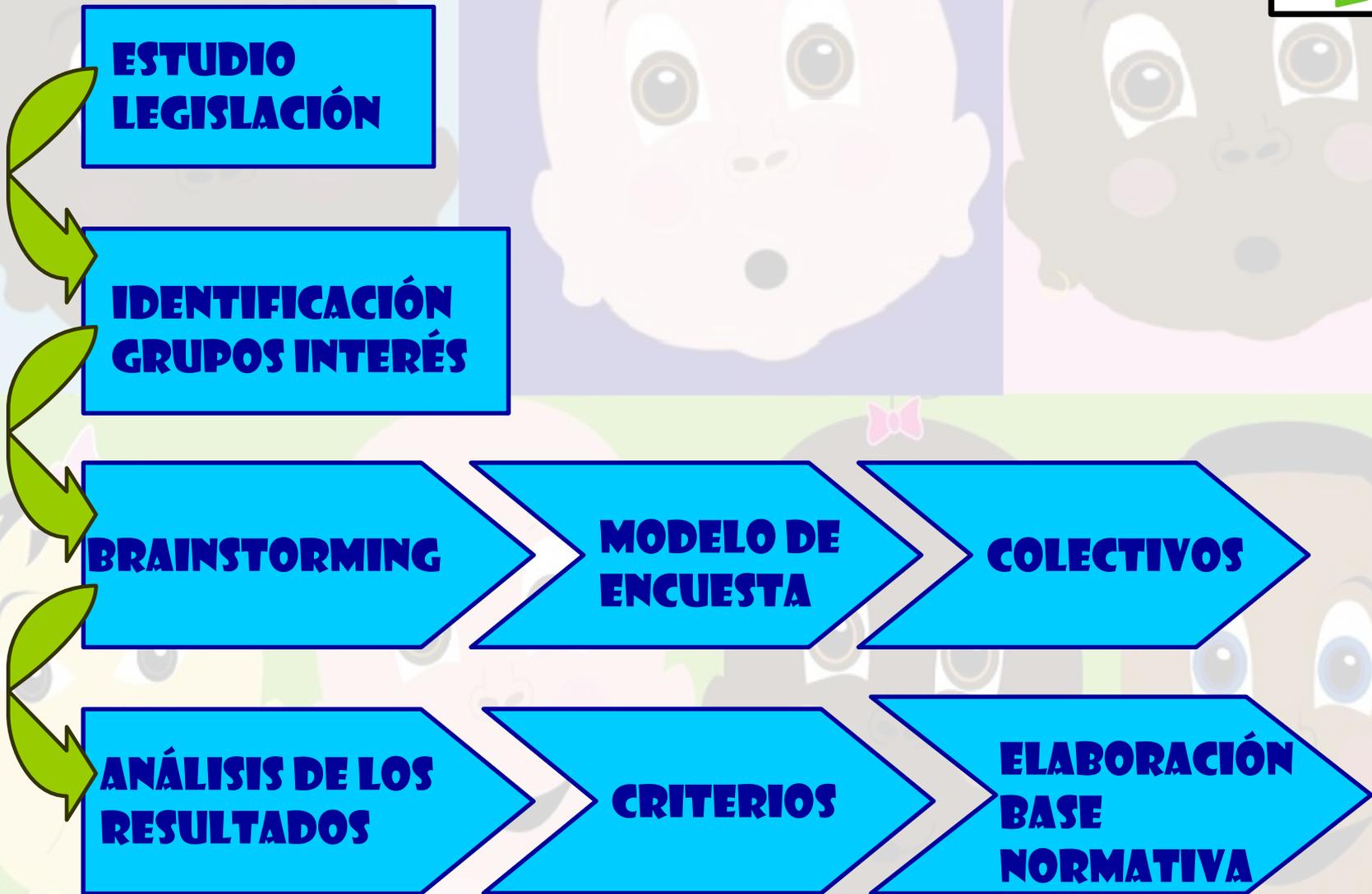


QUÉ

**CREACIÓN DE LA BASE DEL DOCUMENTO
NORMATIVO DE CALIDAD PARA LA
CERTIFICACIÓN DE ESCUELAS INFANTILES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID**



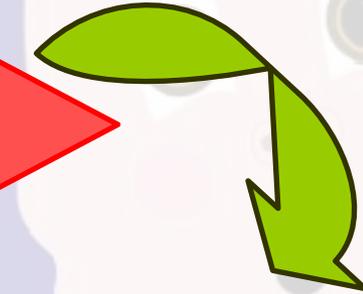
MÉTODO DE TRABAJO



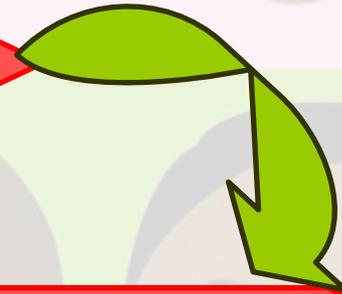
MÉTODO DE TRABAJO



**PUESTA EN COMÚN
CON LOS
GRUPOS DE INTERÉS**



**VALIDACIÓN
DEL
DOCUMENTO**



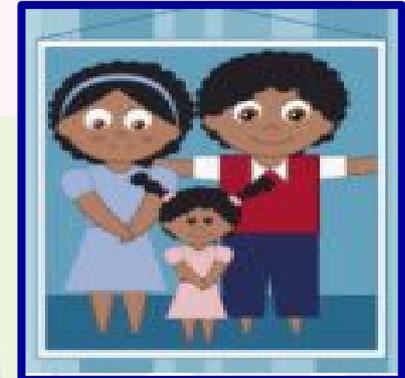
**CERTIFICACIÓN
ENTIDAD INDEPENDIENTE**

IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

• **PADRES**



• **ASOCIACIONES DE FAMILIAS**



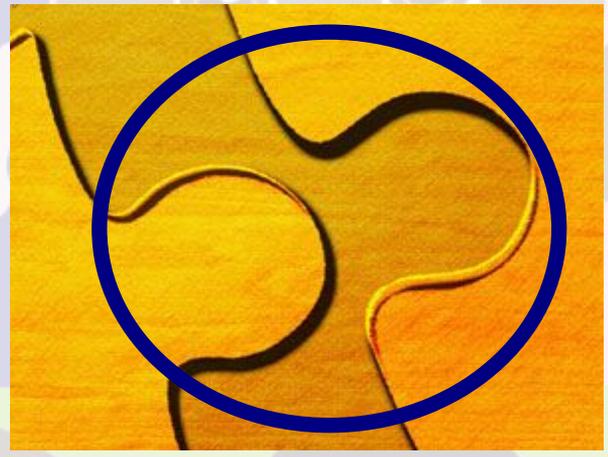
• **COMUNIDAD DE MADRID**



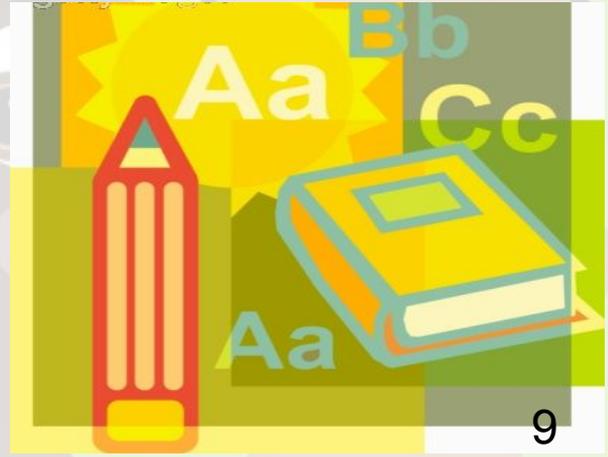
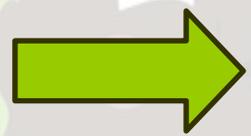
OBJETIVO DEL PROYECTO

CÓMO

• FUSIÓN DE INTERESES



• CONTEMPLANDO
LOS REQUISITOS

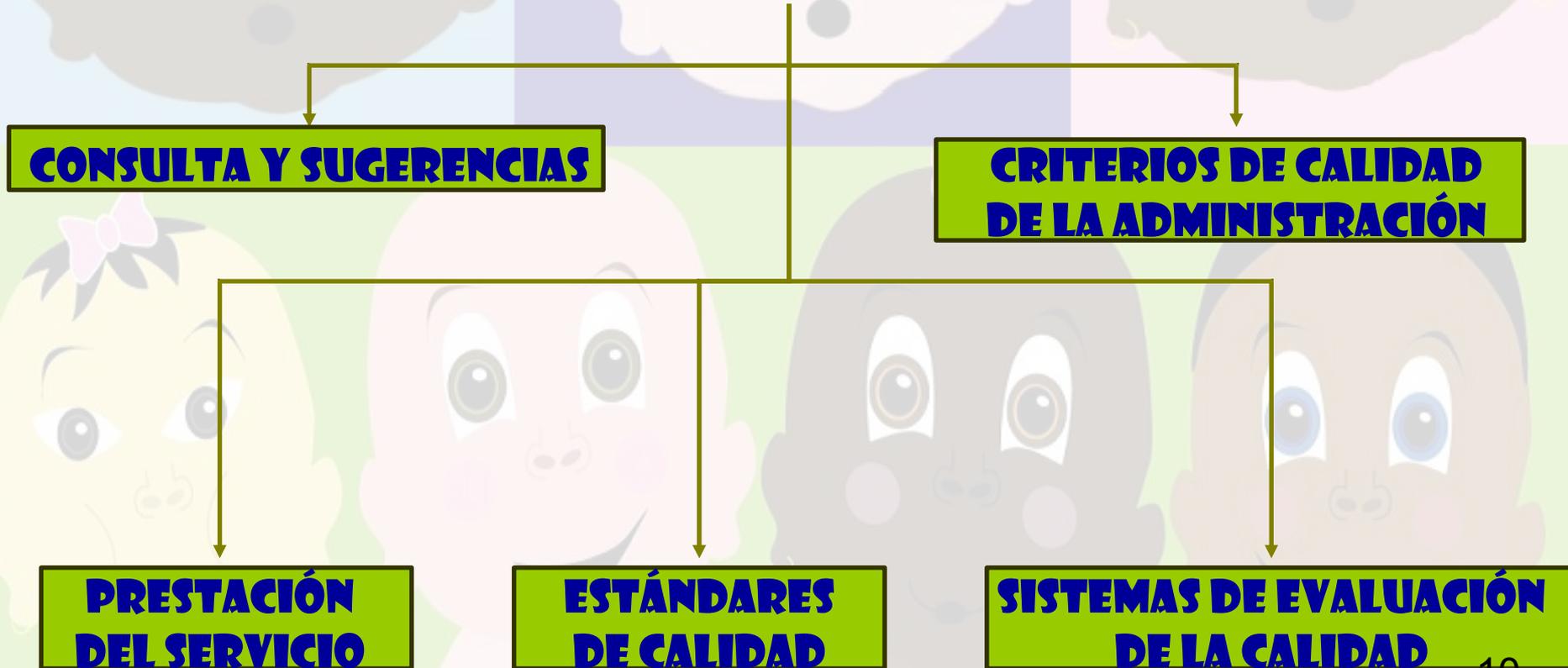


CARTA DE SERVICIOS



INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS, EL COMPROMISO DE LA CALIDAD Y SUS DERECHOS

INSPIRADAS EN EFQM

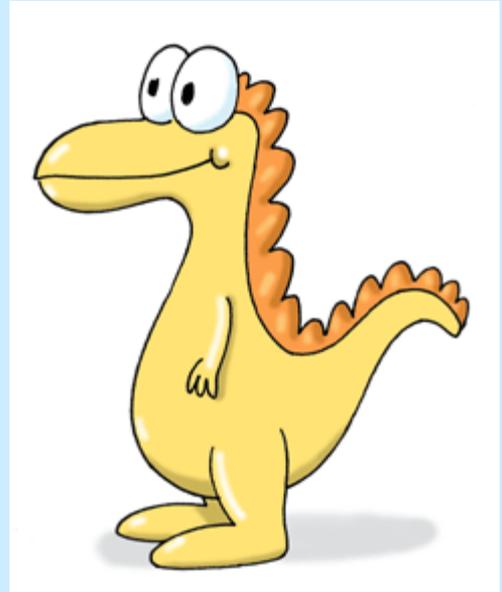


DOCUMENTO NORMATIVO DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN CENTROS DE PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL



INTRODUCCIÓN

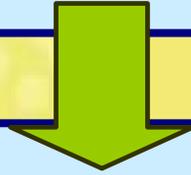
- 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
- 3. RECURSOS HUMANOS**
- 4. INFRAESTRUCTURA**
- 5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- 6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**



1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN



NORMA ISO PARA TODOS LOS SECTORES



NORMA UNE SECTORIAL

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NO SE EXIGE MAPA DE PROCESOS

**CARTA DE
SERVICIOS**

MENOS FIRMAS

3. RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN



SIMILAR A ISO 9001

NO SE DETALLA TANTO LAS TAREAS ESPECÍFICAS

4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

COMPRAS

PERSONAL

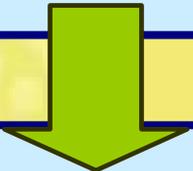
INFRAESTRUCTURAS

AMBIENTE

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO



7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO



CRITERIOS DE LOS ANEXOS

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

COMO ISO 9001

CRITERIOS OBLIGATORIOS Y OPTATIVOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN



ENCUESTA



AMBIENTE ESCOLAR



SEGURIDAD HIGIENE



HABITABILIDAD

FLEXIBILIDAD HORARIA



SERVICIOS ADICIONALES

ENTORNO



PRECIO



ORGANIZACIÓN



EDUCADORES



CAPACIDAD



CURRÍCULUM



CRITERIOS



OBLIGATORIOS



CERTIFICARSE
GRUPOS DE INTERÉS



OPTATIVOS



PUNTOS
COSTE
DIFICULTAD
IMPACTO

CRITERIOS



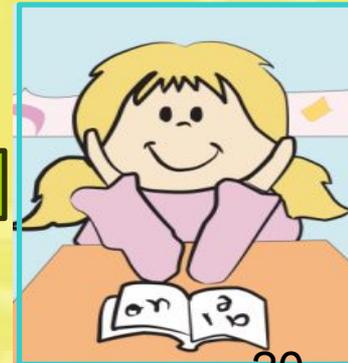
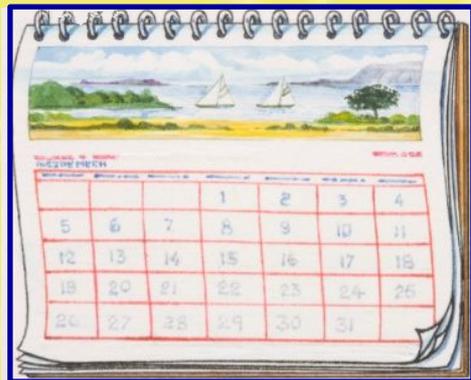
- **PRECIO**
- **ENTORNO**
- **SERVICIOS**
- **CAPACIDAD**
- **CURRÍCULUM**
- **EDUCADORES**
- **HABITABILIDAD**

- **AMBIENTE ESCOLAR**
- **SEGURIDAD E HIGIENE**
- **FLEXIBILIDAD HORARIA**
- **ORGANIZATIVOS**

CRITERIOS OBLIGATORIOS



- **PROTOCOS + CURSOS**
- **PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO**
- **SISTEMA DE CALEFACCIÓN REGULACIÓN**
- **PLAN DE ACTIVIDADES**



CRITERIOS

OPTATIVOS



• **BEBES QUE NO GATEAN**

20 PUNTOS

• **UN AULA MAS**

20 PUNTOS

• **EL AMBIENTE**

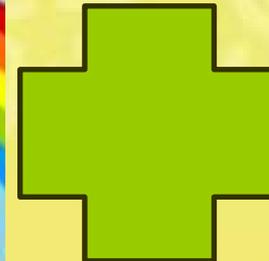
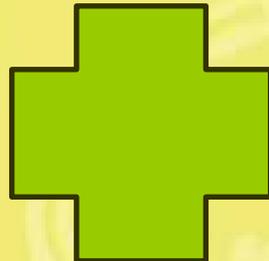
10 PUNTOS

• **ADAPTACIÓN A MINUSVÁLIDOS**

10 PUNTOS

• **PUERTAS ANTI PELLIZCOS**

10 PUNTOS



**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**

COLABORACIÓN:

