

# Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones de calidad en los COIF



Área de  
Direccionamiento y  
Procesos Administrativos

**Yohana Amaya, Diana Rodríguez, Irina Marún,  
Natalia Velasco Y Mónica Rubio (Coord.)**



# Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Área de Direccionamiento y Procesos Administrativos.....</b>	<b>6</b>

# Introducción

En los últimos años, Panamá viene invirtiendo en el desarrollo infantil temprano (DIT) como una estrategia para mejorar los resultados escolares de estos niños y su trayectoria durante la vida adulta. Estos esfuerzos públicos se encuentran fundamentados en el reconocimiento de la primera infancia como la etapa privilegiada de la vida humana en la que ocurre el mayor desarrollo cognitivo y no cognitivo, y en la que se forman habilidades que son determinantes para el futuro rendimiento escolar, la productividad y la menor incidencia de conductas de riesgo más tarde en la vida. Además de ser la inversión en primera infancia una rentable en términos económicos, se ha demostrado que esta es esencial en términos de lograr mayor equidad.

La acción decidida del Gobierno por la primera infancia es notable en el contexto regional, y evidencia que la atención a la primera infancia es una política de Estado, que trasciende a las administraciones de gobierno. En efecto, desde 2009, Panamá asumió la primera infancia como una prioridad de la gestión gubernamental nacional. A través de los Decretos Ejecutivos 201 del 27 de noviembre de 2009 y 216 del 23 de diciembre de 2009, el Gobierno Nacional adoptó la Política Pública de Atención Integral a la Primera Infancia (PAIPI) con el objetivo de que todos los niños y niñas menores de 6 años de Panamá tengan acceso a estimulación temprana, educación, salud integral preventiva, salud nutricional y desarrollo. Por medio de esta normativa también se estableció el Consejo Asesor de la Primera Infancia (CAPI), ámbito encargado de diseñar, implementar, articular y dar seguimiento a las intervenciones de la política pública orientada a la infancia. El CAPI, presidido por la Primera Dama de la República está integrado por representantes del más alto nivel de instituciones, tanto públicas como privadas. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) participa como asesor permanente del CAPI.

La articulación institucional, fundamental para la implementación de una política de atención integral a la primera infancia, tiene una primera expresión en el CAPI. Este, a su vez, asumió el reto de diseñar un instrumento central de articulación: La Ruta de Atención Integral de la Primera Infancia (RAIPI). La RAIPI está institucionalizada y constituye el marco de acción de los esfuerzos del país en Primera Infancia. Es decir, El Decreto N° 106 de febrero de 2014 establece la obligatoriedad por parte de las instituciones del Estado de trabajar articulada y armónicamente para asegurar la entrega oportuna, con cantidad y calidad, de los servicios que los niños y niñas en cada etapa requieren para su desarrollo integral y el pleno cumplimiento de sus derechos.

Panamá desea avanzar en la definición de mecanismos para asegurar que los servicios de educación inicial que se brinden a los niños sean de calidad; independientemente de la institución que provea los servicios, de si estos son y de la modalidad de atención. Para ello, el país requiere contar con un sistema que asegure y gestione el tránsito progresivo a la calidad. En este sentido, un Sistema de Gestión de la calidad es una estructura operacional -- con recursos, documentada e integrada a procedimientos técnicos y gerenciales-- que guía y orienta las acciones y actividades de diseñadores de política de primera infancia y proveedores de servicios que se llevan a cabo para lograr la calidad. Permite planear, controlar y mejorar aquellos elementos que redundan en la calidad en el logro de los resultados deseados en términos de desarrollo.

Frente a una situación actual, caracterizada por una heterogeneidad en los requerimientos básicos para la prestación del servicio, vacíos normativos o normativa que aún no responde a la concepción de atención integral, y procesos de acompañamiento y supervisión de los COIF poco formalizados, un Sistema de Gestión de Calidad de la Educación Inicial --el cual inicialmente deberá centrarse en los COIF, a la luz de que la modalidad-- apunta a elevar la calidad y permitir la mejora continua de los servicios de cuidado infantil.

Basados en todo lo anterior, se proponen una serie de **Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones de calidad en los COIF** que presentan las 9 áreas propuestas, sus estándares y elementos, y los medios que permitan una verificación continua. Estos documentos buscan ser una

herramienta que guíe de manera muy sencilla a aquellos que prestan el servicio en las distintas modalidades existentes, lo que permitirá ofrecer un servicio integral de calidad para el desarrollo de la primera infancia.

Este marco referencial que se ha propuesto, se compone de 9 ejemplares:

- **Guía Nro. 1:** Área de Salud y Bienestar
- **Guía Nro. 2:** Área de Servicio de Alimentación
- **Guía Nro. 3:** Área de Proceso y Práctica Pedagógica
- **Guía Nro. 4:** Área de Gestión y Formación del Talento Humano
- **Guía Nro. 5:** Área de Relaciones e Interacciones Significativas
- **Guía Nro. 6:** Área de Espacios y Ambientes
- **Guía Nro. 7:** Área de Relaciones Colaborativas con la Familia
- **Guía Nro. 8:** Área de Redes de Apoyo Institucional y Comunitario
- **Guía Nro. 9:** Área de Direccionamiento y Procesos Administrativos

El área de **Direccionamiento y Procesos Administrativos** Hace referencia a las políticas, prácticas y procedimientos utilizados para una gestión efectiva y eficiente del COIF y de los recursos disponibles, promoviendo el mejoramiento continuo y atendiendo las necesidades e intereses de los niños, las familias y el equipo de trabajo. A continuación se presenta la **Guía Nro. 9** que contiene cada uno de los estándares y sus diferentes alternativas para verificarlos, y de esa forma asegurar un servicio de calidad en este componente.

# Área de Direcciona- miento y Procesos Administrativos

## Estándar 1. El liderazgo y direccionamiento efectivo da identidad institucional y promueve relaciones colaborativas en el COIF.

### Elemento 1.1. Define visión, misión y objetivos del programa.

- La definición de una misión, visión y objetivos del programa permiten darle identidad institucional al COIF, un horizonte estratégico y consolidar su estructura funcional. Es un ejercicio que debe revisarse con cierta periodicidad, pero no antes de 5 años, tiempo prudencial para implementar y consolidar una apuesta estratégica en el cual se puede consolidar una apuesta de desarrollo.

- Su construcción debe ser participativa, convocando a la comunidad docente y demás trabajadores del COIF, las familias y los niños, y la comunidad.

### Elemento 1.2. Socializa su reglamento interno.

- Dicho reglamento define las características del servicio como horarios, servicios ofrecidos, tarifas y requisitos de ingreso. De igual forma establece las reglas, responsabilidades y relaciones entre los diferentes actores

del COIF (Trabajadores, Padres de Familia y Comunidad), todo lo anterior de acuerdo a la Identidad Institucional, el Programa o Diseño Curricular y la normatividad, directrices y orientaciones impartidas por el MIDES y demás Entidades Gubernamentales responsables de la atención a la primera infancia.

### Elemento 1.3. Lidera espacios de socialización y retroalimentación.

- Tal como se ha establecido a lo largo del documento, una función principal de la administración es convocar y asegurar espacios de diálogo, revisión y toma de decisiones sobre el funcionamiento del COIF y de cada una de las áreas de calidad que lo componen. Estos espacios promueven la participación de trabajadores, padres de familia y actores clave de la comunidad.



## ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 1

Documento de entidad institucional.

Registro de Jornadas de reflexión organizacional y socialización del reglamento interno con la comunidad COIF.

## Estándar 2. Documenta y socializa el proceso de inscripción y registro de los niños al servicio.

### Elemento 2.1. Cuenta con un procedimiento documentado sobre el proceso de inscripción y registro de los niños al servicio.

- El proceso para la inscripción de los niños al COIF se encuentra documentado, especificando población objetivo, requisitos de ingreso, criterios de priorización y elegibilidad (donde aplique), tiempos y recursos. Este procedimiento es socializado, se encuentra disponible para la comunidad y accesible a quien desee conocerlo. Este aspecto es especialmente importante cuando se trata de COIF comunitarios o institucionales que se constituyen en un servicio público dirigido a las familias trabajadoras o no, más vulnerables.



### ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 2

Registros fotográficos y actas sobre espacios de socialización del proceso de inscripción con la comunidad.

Procedimiento documentado de inscripción y registro de los niños al servicio.

## Estándar 3. Cuenta con una carpeta o expediente por niño(a) que contiene todos los documentos de matrícula y seguimiento requeridos.

Es el registro mínimo de vinculación formal del niño(a) al COIF. Es una bitácora que se comienza a construir en el momento de la matrícula y que debe alimentarse con informes y reportes sobre su desarrollo durante el tiempo de permanencia del niño(a) en el COIF.

**Elemento 3.1.** *Al momento de la matrícula, se recoge la información básica como requisito de ingreso.*

- Los documentos mínimos con que se debe iniciar el proceso de matrícula e inscripción son: Ficha de ingreso del niño(a) diligenciada, certificado de nacimiento, copia de la libreta del niño con el esquema de vacunas y seguimiento de peso y talla, exámenes de laboratorio, examen de Audiometría, Optometría y seguimiento odontológico. Acta de compromiso, carta laboral de los padres y copia de la cédula de identidad de los padres o cuidadores.

**Elemento 3.2.** *Contiene una sección donde reposan los informes que se generan por cada niño(a).*

- Dentro del expediente del niño se encontrará una sección donde reposen los reportes de evaluación de los niños. Adicional a la ficha de evaluación integral que implemente el servicio, debe haber copias de los informes descriptivos entregados a la familia.

**Elemento 3.3.** *La carpeta se actualiza con los exámenes y documentos que requieran a lo largo del año.*

- Los documentos que pierden vigencia o que deben actualizarse como control de niño sano (peso y talla), vacunación, al igual que el reporte de enfermedades y tratamientos que el niño(a) debe seguir y que impliquen un apoyo por parte del COIF para su cumplimiento, deberán ubicarse en su expediente personal.

**Elemento 3.4.** *El COIF cuenta con una matriz de Registro de matrícula por año.*

- Esta matriz debe ser la que determine el MIDES y debe ser enviada en versión digital de Excel al MIDES regional para su consolidación. Un plazo estimado para la entrega de esta información al MIDES será dos (2) meses luego del cierre de matrículas. Esto es requerido

para los COIF Comunitarios, los Institucionales y los Particulares.



### ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 3

Carpeta con la documentación requerida.

Evidencia de gestiones con padres de familia para tramitar y entregar documentación faltante.

Evidencia de gestiones con instituciones e instancias gubernamentales para expedir certificaciones o documentos faltantes.

**Estándar 4. El COIF recoge, custodia, sistematiza y reporta, en el marco de los procedimientos establecidos y de manera oportuna, información sobre los niños, sus familias y el talento humano.**

*Elemento 4.1. Cuenta con información actualizada y sistematizada de los niños, sus familias y cuidadores, y el talento humano.*

- Define los mecanismos de recolección de información sobre la situación de los niños, las niñas y el talento humano, y sistematiza y archiva los registros y documentos soporte.
- Define e implementa un sistema de información (informático o manual) que permita fácilmente la organización, consulta y reporte de la información.
- El personal responsable de solicitar, diligenciar y custodiar la información se encuentra capacitado sobre la

información a requerir y el instrumento o esquema de recolección que aplica.

- Se definen los protocolos y procedimientos para actualizar la información y registrar las novedades.
- Define y realiza estrategias para completar, actualizar u organizar la información cuando se requiere.

*Elemento 4.2. Tiene actualizada, disponible y sistematizada la información sobre la asistencia diaria de los niños(as) al COIF.*

- Lleva registro de la asistencia diaria de cada niño, la tiene sistematizada según las orientaciones y disposiciones nacionales y cuando se requiera, la remite a las instancias establecidas de manera oportuna para hacer control a los niños atendidos en los servicios y su nivel de asistencia.

*Elemento 4.3. Lleva registro de las novedades y reporte de situaciones especiales.*

- Tanto a nivel de aula de clase como a nivel del COIF se lleva y sistematiza un registro con las novedades y situaciones especiales que afecten a los niños. Este registro permitirá hacer ajustes administrativos, contar con evidencias cuando la situación lo requiere y tramitar con las instancias competentes apoyos para la atención de situaciones especiales. Algunas de las situaciones a sistematizar son:

- Incapacidad por enfermedad o accidentes.
- Ocurrencia de accidentes en las instalaciones del COIF.
- Calamidades domésticas, cambios en la estructura familiar.
- Evidencia de prácticas parentales no adecuadas.
- Posible maltrato, negligencia o violencia.



**Elemento 4.4.** *Lleva control de los adultos que entregan y recogen diariamente a los niños.*

- Lleva control diario del ingreso y salida de los niños, y de los adultos o cuidadores que lo entregan y recogen en el Centro, anotando las novedades a las que haya lugar siempre que se encuentren previamente autorizados por escrito según protocolo de seguridad.

**Elemento 4.5.** *Hace una adecuada gestión documental.*

- El COIF es responsable de seguir e implementar la norma legal y técnica sobre custodia, retención y eliminación de archivo documental. De acuerdo a disposiciones legales, los expedientes de beneficiarios de programas de gobierno deben ser retenidos por un plazo de al menos 5 años.



#### ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 4

Archivos digitales y carpetas físicas con la información de los niños y familias.

Directorio actualizado de los padres de familia y cuidadores del niño.

Registro diario y mensual de asistencia y cobertura.

Bitácora o registro de novedades y reporte de situaciones especiales.

Control diario de los adultos que llevan y recogen a los niños.

**Estándar 5.** Cuenta con un inventario actualizado del mobiliario, material didáctico,

papelería y dotación no fungible y de consumo, y su estado.

La adecuada gestión administrativa del COIF implica conocer el estado de la dotación y material didáctico disponible, definiendo su vida útil, depreciación y necesidades de renovación. De igual forma implica llevar el control sobre la disponibilidad y uso de material de consumo y papelería, y controlar su rotación.

Esta información y llevar un control sistemático y protocolizado permite la adecuada rotación, utilización y renovación de material pedagógico y suplementos de oficina, previniendo inventarios subutilizados, desperdicio e insuficiencia. Este control de igual forma sustenta las solicitudes y pedidos de con las instancias pertinentes.



#### ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 5

Inventario actualizado del mobiliario, material didáctico y dotación no fungible.

Registro fotográfico.

Control de inventario de Papelería y material de consumo.

**Estándar 6.** Cumple cabalmente con los procedimientos administrativos de ingresos y gastos para los Centros de Orientación Familiar expedido por las instancias competentes.

**Elemento 6.1. Cuenta con un presupuesto mensualizado de ingresos y gastos.**

- Este instrumento facilita y permite llevar un control para el equilibrio financiero y la sostenibilidad del servicio. Para ello el Centro debe tener un presupuesto anual que oriente la inversión y programación de gastos, y uno mensualizado que haga control sobre los recursos disponibles. En este instrumento se definen las fuentes de ingreso, sus condiciones o variables determinantes y su periodicidad; De igual forma identifica las actividades de gasto, diferenciando costos fijos y costos variables, y la fuente con la que se sustentan.

**Elemento 6.2. Da manejo al fondo económico que suministra el MIDES a los COIF (cuando aplique) y a las mensualidades de los padres, acorde a los procedimientos y reglamentos existentes.**

- Conoce y aplica los objetos de gasto autorizados para el fondo y las mensualidades. Rinde cuentas sobre estos gastos en los tiempos, instrumentos y procedimientos establecidos. Define estrategias para maximizar el uso de este recurso.

**Elemento 6.3. Cuenta con los registros contables y procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos de Ingresos y Gastos.**

- Rinde cuentas sobre estos gastos en los tiempos, instrumentos y procedimientos establecidos, y sigue la norma legal y técnica sobre registros contables.


- Para el caso de COIF Comunitarios debe utilizar los siguientes instrumentos:

- Libro de Diario Combinado.
- Libro de cuentas por cobrar.

- Libreta de ingresos y de comprobante de pagos.
- Informe económico.
- Informe de asignación y mensualidades.
- Informe de morosidad.
- Copia legible de facturas de compra y cuentas de cobro.

**Elemento 6.4. Presenta los informes de gestión y los informes de actividades en los plazos y especificaciones indicadas.**

- Todos los COIF deben presentar un informe de gestión anual al MIDES como instancia que regula la prestación del servicio en los COIF. Para el caso de los COIF Comunitarios, como parte de los procedimientos establecidos, se debe hacer entrega del informe mensual de actividades en los plazos establecidos por la Entidad.

 <b>ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 6</b>	
Presupuesto anual y mensual de ingresos y gastos.	
Libro Diario Combinado al día.	
Libro de cuentas por cobrar al día.	
Libreta de ingresos actualizado.	
Libreta de comprobantes de pagos actualizados.	
Copia de los informes técnicos y administrativos con las facturas legibles.	
Ejemplar del Manual de Procedimientos administrativos de ingresos y gastos en físico.	

## Estándar 7. El COIF cuenta con póliza contra accidentes para los niños y las niñas inscritos.

**Elemento 7.1.** Gestiona la adquisición de la póliza contra accidente para los niños(as).

- Define y aplica estrategia de financiación y gestión para que el 100% de los niños vinculados al COIF cuenten con una póliza contra accidentes. Determina situaciones en las cuales los padres de familia no pueden pagarla póliza y desarrolla acciones para garantizar su adquisición.

**Elemento 7.2.** Documenta el procedimiento de uso y cobertura de la póliza.

- Tiene documentado el procedimiento para hacer efectiva la póliza en caso de requerirse y la cobertura que tiene.

**Elemento 7.3.** Socializa con los trabajadores del COIF y los padres de familia el procedimiento sobre cobertura y uso de la póliza.

- Define estrategias de comunicación y socialización de la cobertura y procedimiento de activación cuando una situación fortuita se presente.



### ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 7

Copia de la póliza o carnet de los niños.

Procedimiento documentado sobre las coberturas y modos de uso de la póliza.

Registro de jornadas de formación sobre situaciones de emergencia y uso de la póliza a familiares y talento humano.

## Estándar 8. Cuenta con un sistema de control de riesgos y respuesta a emergencia implementado.

**Elemento 8.1.** Documenta los riesgos y amenazas, y define protocolos de seguridad.

- Identifica de manera colectiva los riesgos asociados al servicio y los registra y documenta a través de un mapa de riesgos. Estima su posibilidad de incidencia y ocurrencia. De igual forma plantea las acciones y protocolos de seguridad a implementar para desestimar los riesgos y actuar ante incidentes.

- La identificación de riesgos y el protocolo de manejo deben garantizarte al menos para los siguientes aspectos:

- Condiciones físicas y ubicación del Centro (durante la estancia de los niños).
- Ingreso y salida de los niños del centro.
- Salidas pedagógicas o visitas extramuros.
- Servicio de transporte.

**Elemento 8.2.** Cuenta con un plan de emergencias.

- Recoge orientaciones para la prevención y manejo de accidentes; Define procedimientos para atender adecuadamente situaciones de emergencia; Define los requisitos y convenciones para la adecuada señalización e información; Contiene información de contacto de actores y entidades clave.

**Elemento 8.3.** Cuenta con el equipo de Seguridad (botiquines, extintores, detectores de humo y señalizaciones de evacuación) establecido.

- Tiene en óptimas condiciones el equipo de seguridad y todo el personal COIF conoce el estado, uso y mantenimiento de cada uno de ellos:

- Botiquines.
- Extintores.
- Señalizaciones de evacuación.

**Elemento 8.4.** El personal de los COIF, está capacitado para la atención de situaciones de emergencia (primeros auxilios, extravíos, manejo incendios, evacuación).

- El personal del COIF cuenta con las certificaciones, acreditaciones y capacitaciones necesarias para prevenir riesgos y afectaciones, y atender emergencias. La relación técnica de personas capacitadas por número de niños atendidos deberá estar enmarcada en la norma internacional.

**Elemento 8.5.** Verifica continuamente que las salidas y recursos de evacuación se encuentren en óptimas condiciones y se realizan 2 simulacros de evacuación al año.

- El COIF cuenta con un adecuado sistema de señalización de las rutas de evacuación ante emergencia. Las salidas definidas en el sistema de evacuación se encuentran en óptimas condiciones y libres de cualquier obstáculo. De igual forma, realiza al menos dos simulacros de emergencia y evacuaciones al año para controlar tiempos y la idoneidad de las rutas establecidas.

**Elemento 8.6.** Cuenta con directorio de emergencias.


- Todo el personal del COIF, conoce la dirección y el teléfono del servicio médico de urgencias más próximo donde conducir al niño.

- Se cuenta con información del médico personal y servicios adicionales con los que cuenta cada niño en caso de emergencias.

- De igual manera cuenta con información de los servicios de Bomberos, Policía, Cruz Roja, Defensa Civil, SINAPROC y demás instituciones de emergencia.

**Elemento 8.7.** Directorio de padres de familia y persona de contacto en caso de emergencia.

- Se encuentra sistematizado y actualizado el directorio de padres, acudientes o familiar en caso de emergencias. Este cuenta con información de contacto telefónica, celular, dirección y correo electrónico.

 <b>ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 8</b>	
Protocolos de seguridad para mitigar riesgos y amenazas en el COIF.	
Plan de Emergencias.	
Botiquín completo según norma.	
Registro de las actividades de capacitación sobre atención de emergencias.	
Registro de los trabajadores y voluntarios del COIF con certificaciones de atención de emergencias (primeros auxilios, manejo de incendios, evacuación).	
Registro de los simulacros realizados (fecha, hora, duración, asistentes, conclusiones principales y acciones de mejoramiento).	

Existencia física del plano de evacuación, sistema de alarmas para emergencia en funcionamiento, señalización informativa y señalización de emergencia.

Directorio de entidades competentes para la atención de emergencias.

Actas de visita donde se registran los hallazgos y evaluación de las condiciones de funcionamiento del COIF.

Planes de mejora levantados tras las visitas de seguimiento del MIDES y evidencias de su implementación.

## Estándar 9. Cuenta con un esquema de seguimiento y supervisión al funcionamiento del COIF.

### Elemento 9.1. Seguimiento interno.

- La administración del COIF realiza seguimiento periódico a los componentes del servicio y al talento humano vinculado al mismo, determina aspectos por mejorar y levanta planes de mejora.

### Elemento 9.2. Seguimiento MIDES.

- Se evidencian visitas de supervisión y seguimiento al COIF por parte de MIDES y cuenta con las actas o informes de dichas visitas a partir de las cuales se levantan planes de mejora y se evidencia su implementación.



### ALTERNATIVAS PARA VERIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ESTÁNDAR 9

Actas de reuniones donde se hace seguimiento interno al funcionamiento del COIF.

Planes de acción y de mejora sobre el funcionamiento del COIF elaborados a nivel interno.