

EXTRACTOS DE LA GUÍA DEL PARTICIPANTE

Año Fiscal Estatal 2024*

*En vigor a partir del 1º de julio de 2023. Las normas están sujetas a cambios y pueden ser actualizadas durante el año fiscal.

Por favor visite la página de recursos de la extranet de Quality First para asegurar que usted cuente con la información más actualizada de las normas.



Propósito de la Guía del Participante

Estos extractos de la Guía del Participante describen información crítica sobre los beneficios, las normas y los procedimientos de Quality First para ayudarle a entender su papel, así como de los beneficios que recibirá como participante. Hay una versión en inglés de la Guía del Participante completa disponible en la extranet de Quality First.

Estructura de la guía

Cada sección contiene información para apoyar su entendimiento de las distintas partes de Quality First. Usted notará que las normas de Quality First están incluidas a través del documento, en recuadros color gris.

Lo que usted necesita saber

La información contenida en la Guía del Participante se actualiza cada año. Como participante de Quality First, es su responsabilidad revisar y aceptar anualmente las normas y los procedimientos descritos en la guía. Las normas están sujetas a cambios y pueden actualizarse durante el año. Para asegurarse de contar con la información más actualizada, visite la página de recursos de la extranet de Quality First para ver los anuncios y las actualizaciones.

Para asistencia y apoyo

Para obtener asistencia con el idioma en la Guía del Participante completa o si tiene preguntas relacionadas con estos extractos, hable con su coordinador de Quality First o comuníquese con el equipo de Quality First en QualityFirstAZ.com o llame al 602.771.5000.

Visite nuestro sitio web QualityFirstAZ.com para obtener más información, respuestas a preguntas frecuentes, y un blog lleno de consejos e inspiración.



La siguiente información incluye las principales actualizaciones para el año fiscal estatal 2024 (1º de julio de 2023 – 30 de junio de 2024). Por favor consulte el resto de la Guía del Participante, así como la comunicación continua de Quality First (QF) para obtener información importante y actualizaciones.

Niveles de Apoyo (página 11)

Uno de los principales enfoques de esta modificación es la introducción de tres nuevos niveles de apoyo. Estos niveles de apoyo proveen a cada programa un nivel distinto de asistencia basado en las necesidades de su programa. Usted recibirá apoyos a un nivel basado en la clasificación por estrellas que haya logrado su programa y sus necesidades para mejorar la calidad.

Coordinador/a de Quality First (página 18)

Nuevo en este año fiscal—los Coordinadores de Quality First se unen a su sistema de apoyo. Usted tendrá acceso a otro profesional para apoyar su participación exitosa. Este nuevo miembro de su equipo de apoyo provee orientación, ayuda con el papeleo, asistencia para encontrar recursos, y trabajará en colaboración con usted y su Mentor de QF para apoyar sus esfuerzos de mejoramiento continuo.

Consulta de Salud para el Cuidado Infantil (página 20)

Todos los participantes recibirán apoyo para la salud y seguridad en el sitio de un experto en salud. Este apoyo mejorado le ayudará a fortalecer y mantener las prácticas de salud y seguridad que ayudan a los niños y niñas a crecer y prosperar.

Incentivos Económicos (página 23)

Los participantes verán cambios en los incentivos económicos para enfocar aún más la financiación hacia el mejoramiento de la calidad y el reconocimiento del personal. Los participantes en el nivel de apoyo Persiguiendo la Calidad tendrán acceso a través de su mentor a más fondos que antes para los esfuerzos de mejoramiento de la calidad. Los participantes en el nivel de apoyo Logrando la Calidad trabajarán con su mentor para hacer las compras para el mejoramiento de la calidad. Y los participantes en el nivel de apoyo Calidad Continua tienen acceso a financiación para reconocer a su personal.



Contenido

Panorama General de First Things First y Quality First

Regiones de First Things First	6
Panorama General de los Componentes	7
Escala de Clasificaciones por Estrellas	8

Sección Uno: Participante de Quality First 9

Reconocimiento del/la Participante	9
Designación del Programa	9
Bienvenidos a Quality First	10

Sección Dos: Niveles de Apoyo 11

Persiguiendo la Calidad	12
Logrando la Calidad	14
Calidad Continua	16

Sección Tres: Preparación y Coordinación de Quality First 18

El Papel del Coordinador de Quality First	18
El Papel del Mentor de Quality First	18
Planificación del Mejoramiento de la Calidad	19

Sección Cuatro: Consulta de Salud para el Cuidado Infantil y Asistencia Especializada 20

Tipos de Asistencia Especializada	20
Consulta de Salud de Cuidado Infantil	20
Consulta de Salud Mental de la Primera Infancia (Soporte Inteligente - Smart Support)	21
Inclusión de Niños y Niñas con Necesidades Especiales (Programa de Inclusión)	22
Apoyos Adicionales para la Comunidad de la Primera Infancia de Arizona	22
Programa “Empower”	22

Sección Cinco: Incentivos Económicos de Quality First 23

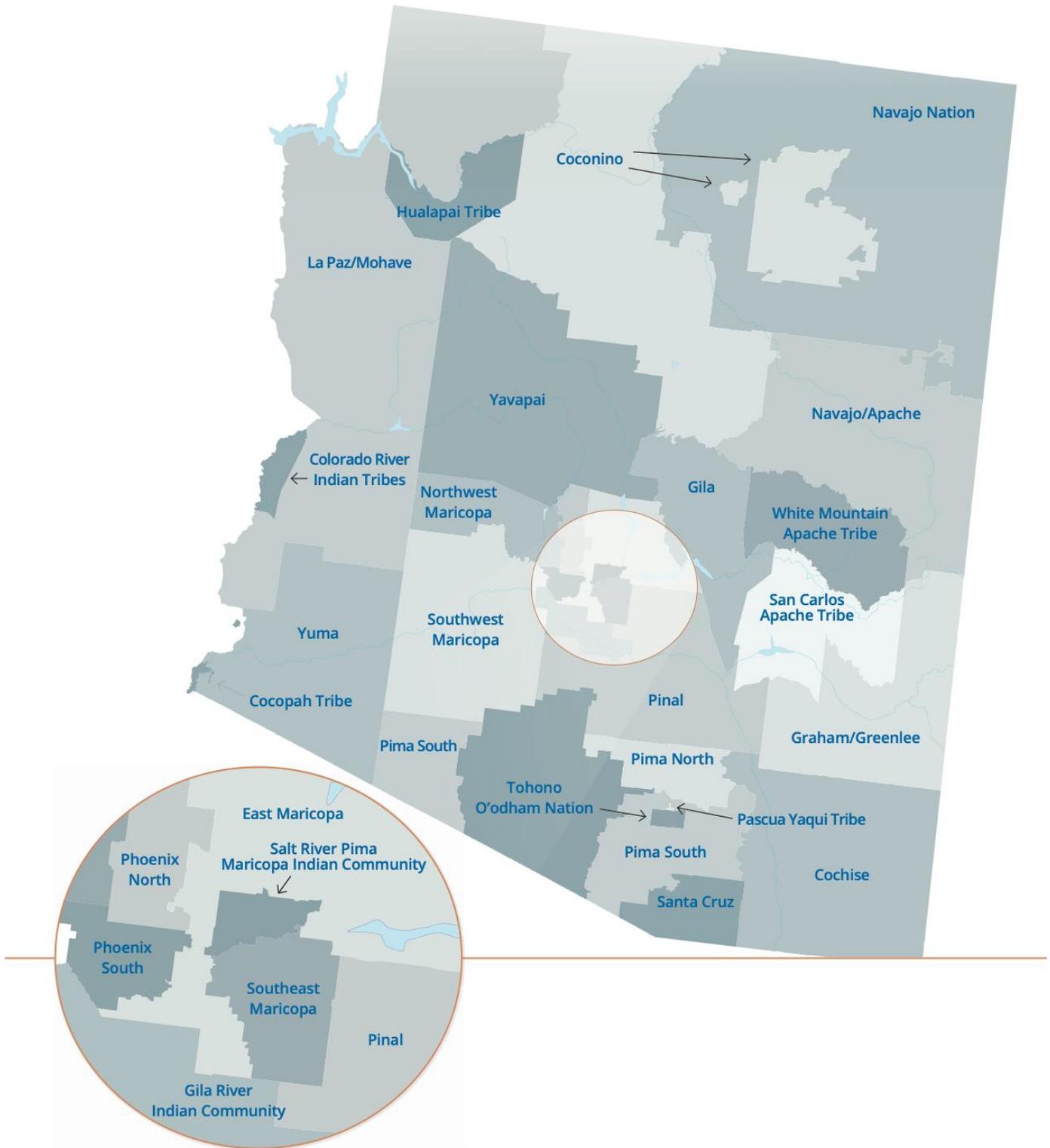
Incentivos de Quality First	23
Incentivos para el Mejoramiento de la Calidad	24
Incentivos para el Reconocimiento del Personal	24



Sección Seis: Evaluación de Quality First	26
El Papel del Evaluador de Quality First	26
Actividades de Evaluación de Quality First	26
El Día de Una Evaluación ERS	29
El Día de Una Evaluación CLASS	30
Reportes de las Evaluaciones de Quality First	31
Clasificación por Estrellas de Quality First	31
Sección Siete: Desarrollo Profesional de Quality First	33
Red de Carreras y Desarrollo Profesional de la Primera Infancia de Arizona	33
Sección Ocho: Prácticas Administrativas de Quality First	34
Normas Citadas Más Frecuentemente	34
Normas para Ayudar a Superar Retos	37
Normas para Abordar las Inquietudes de los Participantes	39
Recursos de la Guía del Participante	42



Regiones de First Things First



Mi Región _____

Para encontrar su región de First Things First, visite FirstThingsFirst.org y seleccione "find your region."



Panorama General de los Componentes



RISING STAR	PROGRESSING STAR	QUALITY	QUALITY PLUS	HIGHEST QUALITY
				
Commitment to quality improvement	Approaching quality standards	Meets quality standards	Exceeds quality standards	Far exceeds quality standards
ERS Average Program Score 1.0 – 1.99	ERS Average Program Score 2.0 – 2.99	ERS Average Program Score 3.0 – 3.99 <i>No classroom score below 2.5</i>	ERS Average Program Score 4.0 – 4.99 <i>No classroom score below 3.0</i>	ERS Average Program Score 5.0 and above <i>No classroom score below 4.0</i>
CLASS Average Program Score N/A	CLASS Average Program Score N/A	CLASS Average Program Score ES CO IS 4.5 4.5 2.0 <i>No classroom score below</i> ES CO IS 4.25 4.25 2.0	CLASS Average Program Score ES CO IS 5.0 5.0 2.5 <i>No classroom score below</i> ES CO IS 4.75 4.75 2.25	CLASS Average Program Score ES CO IS 6.0 6.0 3.0 <i>No classroom score below</i> ES CO IS 5.0 5.0 2.75

ERS = Environment Rating Scales

ECERS = Early Childhood Environment
ITERS = Infant/Toddler Environment
FCCERS = Family Child Care Environment

CLASS = Classroom Assessment Scoring System

ES = Emotional Support (Pre-K), Emotional and Behavioral Support (Toddler), Responsive Caregiving (Infant)
CO = Classroom Organization (Pre-K)
IS = Instructional Support (Pre-K), Engaged Support for Learning (Toddler)

ERS is not administered for Head Start/Early Head Start or nationally accredited programs. If the program does not meet the CLASS threshold scores for a 3-star rating, the program receives a 2-star rating.

Last updated on April 26, 2023



SECCIÓN UNO

Participante de Quality First

RECONOCIMIENTO DEL/LA PARTICIPANTE

A usted se le dará la oportunidad de hacer preguntas con respecto a la información en la Guía del Participante para asegurar que la entienda antes de firmar. Esto permite el diálogo continuo sobre las expectativas de la participación. Se requieren formularios adicionales para acceder los incentivos económicos de Quality First.

Norma de Reconocimiento del/la Participante: A fin de confirmar el acuerdo con todos los requerimientos y las responsabilidades de Quality First, los participantes inscritos deben revisar y confirmar el Reconocimiento de la Guía del Participante y el Compromiso del Participante dentro de los primeros 90 días de cada año fiscal de su participación. Ambos documentos deben ser reconocidos/aceptados para poder acceder los fondos de incentivos. La falla en cumplir con los compromisos puede resultar en un plan de apoyo específico y/o la desafiliación.

DESIGNACIÓN DEL PROGRAMA

Al inicio de su participación, usted completará un formulario de Designación del Programa. Para cambiar a la/s persona/s designada/s de su programa, envíe un formulario nuevo de Designación del Programa al coordinador, y actualice la información de contacto en la extranet.

Norma de Designación del Programa: A fin de apoyar una comunicación clara y la participación en el mejoramiento de la calidad, todos los participantes de Quality First deben identificar al personal clave que será responsable de liderar y coordinar el mejoramiento de la calidad.

- Contacto Principal – Se reúne regularmente con el equipo de apoyo de Quality First y comparte información con los miembros del personal.
- Designado Primario del Programa – Se reúne con el equipo de apoyo de Quality First en caso de que el Contacto Principal no esté disponible.

BIENVENIDOS A QUALITY FIRST

Llegando a Conocerle

Paso 1

¡Se le ha seleccionado!

Cuando su programa sea seleccionado, se le notificará por teléfono y por correo electrónico. Los programas son seleccionados durante el año basándose en la disponibilidad de fondos.

Paso 2

Salude a su coordinador/a.

Dentro de 15 días de la selección su coordinador/a se pondrá en contacto con usted para explicarle los siguientes pasos y programar una visita.

Paso 3

Inscripción.

Para comenzar, su coordinador/a recolectará la documentación de la inscripción.

Paso 4

Orientación.

Su coordinador/a le orientará con respecto a Quality First—los beneficios, las expectativas y las estrategias para el éxito. Usted tendrá la oportunidad de hacer todas y cualquier pregunta que pueda tener.

Comienza Su Trayectoria Hacia el Mejoramiento de la Calidad

Paso 5

Su primera evaluación.

Un/a evaluador/a le llamará para hacerle su primera evaluación. Él o ella visitará su programa, observará, y tomará notas detalladas sobre las prácticas cotidianas de su programa.

Paso 6

Llegan los resultados de su evaluación.

Usted recibirá comentarios por escrito y una clasificación inicial por estrellas. Su coordinador/a o mentor/a se reunirá con usted para considerar sus resultados y cómo están relacionados con nuestra visión para el mejoramiento de la calidad. Su clasificación por estrellas no será publicada en los sitios web públicos a menos que se gane una clasificación de 3, 4 ó 5 estrellas.

Paso 7

¡Ya es hora de establecer metas!

En este momento, usted tendrá una clasificación por estrellas que determinará su nivel de apoyo. Los participantes en los niveles Persiguiendo la Calidad (1 ó 2 estrellas) y Logrando la Calidad (3 estrellas) escucharán de un mentor, quien les ayudará a establecer sus metas. Los participantes en los niveles de Calidad Continua (4 ó 5 estrellas) escucharán de su coordinador/a, quien los ayudará a identificar las herramientas y los recursos para el establecimiento independiente de metas.

SECCIÓN DOS

Niveles de Apoyo

Persiguiendo la Calidad

Vea en la página 12 una lista de apoyo y servicios provistos para este nivel.

Los programas a este nivel están al inicio de su trayectoria hacia el mejoramiento de la calidad. Están trabajando hacia la calidad en sus entornos de aprendizaje temprano. La meta de este nivel es proveer la mayor cantidad de apoyo para ayudar a los programas a realizar los mejoramientos de calidad.

Logrando la Calidad

Vea en la página 14 una lista de apoyo y servicios provistos para este nivel.

Los programas a este nivel han alcanzado calidad en sus entornos, pero todavía tienen áreas en las cuales deben mejorar. La meta de este nivel es proveer un nivel medio de apoyo para ayudar a los participantes a seguir avanzando en sus prácticas de calidad.

Calidad Continua

Vea en la página 16 una lista de apoyo y servicios provistos para este nivel.

Los programas a este nivel se enfocan en mantener sus prácticas de alta calidad. La meta de este nivel es proveer apoyo continuo para ayudar a los programas a mantener su calidad.

Persiguiendo la Calidad

NIVEL MÁS ALTO DE APOYO

¿Quién Califica?

- Participantes de Quality First con una clasificación de 1 ó 2 estrellas

Su Sistema de Apoyo Incluye:

- Preparación
- Coordinación
- Consulta de Salud de Cuidado Infantil
- Incentivos Económicos
- Evaluación

Usted tendrá acceso a un equipo de expertos para apoyarle durante su trayectoria hacia la calidad. Este equipo aprenderá sobre su programa y trabajará en conjunto con usted para ayudarlo a lo largo del camino.

Preparación

Usted recibirá visitas regulares de preparación en el sitio para respaldar sus esfuerzos de mejoramiento. Su mentor le ayudará a establecer metas y a crear planes para alcanzar dichas metas.

Tamaño del Programa	Horas de Preparación (Coaching)
Hogar (1-10 niños/as)	48 horas anuales (por lo menos 2 horas mensuales*)
Centro pequeño (1-50 niños/as)	48 horas anuales (por lo menos 2 horas mensuales*)
Centro mediano (51-150 niños/as)	72 horas anuales (por lo menos 3 horas mensuales*)
Centro grande (151+ niños/as)	72 horas anuales (por lo menos 3 horas mensuales*)

**Para apoyar el mejoramiento continuo de la calidad, los hogares y los centros pequeños deben participar en por lo menos dos horas mensuales de preparación. Los centros medianos y grandes deben participar en por lo menos tres horas mensuales de preparación.*

Coordinación

* Nuevo Papel en Quality First

Su coordinador le ayudará durante su participación. Él o ella le ayudará con:

- ✓ Orientación e incorporación a Quality First
- ✓ Extranet (sistema de cómputo de QF), papeleo continuo, formas y asistencia técnica general para apoyar la participación en Quality First
- ✓ Ayuda para encontrar otros recursos para su programa, personal, niñas, niños y familias



Persiguiendo la Calidad

NIVEL MÁS ALTO DE APOYO



Consultor de Salud de Cuidado Infantil "CCHC"

Usted recibirá apoyo continuo de un profesional de la salud especialmente capacitado. Su consultor CCHC provee recomendaciones y asistencia técnica en áreas tales como nutrición, actividad física, prevención de enfermedades y más.

- ✓ Evaluación de Salud y Seguridad
- ✓ Plan de Acción de Salud y Seguridad
- ✓ 15 horas de consulta trimestralmente (ó 5 horas al mes)



Dependiendo de su área regional y de la población a la que provee servicios, usted también puede tener acceso a especialistas en las áreas de salud mental de la primera infancia e inclusión de niños y niñas con necesidades especiales.

Incentivos Económicos

Usted podrá haer compras para mejorar la calidad del programa.

- ✓ Disponible para programas de todo tipo y tamaño
- ✓ Hasta \$20,000 por año*
- ✓ Gastados a través del apoyo del mentor

**Hasta dos ciclos de evaluación*

Evaluación

Aproximadamente cada dos años, usted recibirá su evaluación y clasificación por estrellas. La evaluación le dará una imagen clara de su programa--lo que se está haciendo bien y las oportunidades para hacerlo aún mejor.

- ✓ Evaluación en el sitio
 - Escalas de Calificación del Ambiente "ERS"
 - Sistema de Puntuación para la Evaluación del Salón de Clases "CLASS"
- ✓ Reportes de retroalimentación por escrito para ayudarle a establecer metas



¿Tiene preguntas? Póngase en contacto con el equipo de Quality First en QualityFirst@FirstThingsFirst.org ó llame al 602.771.5000

Aprenda más en QualityFirstAZ.com



Logrando la Calidad

NIVEL MEDIO DE APOYO

¿Quién Califica?

- Participantes con clasificación de 3 estrellas

Su Sistema de Apoyo Incluye:

- Preparación
- Coordinación
- Consulta de Salud de Cuidado Infantil
- Incentivos Económicos
- Evaluación

Usted tendrá acceso a un equipo de expertos para apoyarle durante su trayectoria hacia la calidad. Este equipo aprenderá sobre su programa y trabajará en conjunto con usted para ayudarle a lo largo del camino.

Preparación

Usted recibirá visitas regulares de preparación en el sitio para respaldar sus esfuerzos de mejoramiento. Su mentor le ayudará a establecer metas y a crear planes para alcanzar dichas metas.

- ✓ 30 horas anualmente
- ✓ Disponible para programas de todo tipo y tamaño

Coordinación

* Nuevo Papel en Quality First

Su coordinador le ayudará durante su participación. Él o ella le ayudará con:

- ✓ Orientación e incorporación a Quality First
- ✓ Extranet (sistema de cómputo de QF), papeleo continuo, formas y asistencia técnica general para apoyar la participación en Quality First
- ✓ Ayuda para encontrar otros recursos para su programa, personal, niñas, niños y familias



Logrando la Calidad

NIVEL MEDIO DE APOYO

Consultor de Salud de Cuidado Infantil "CCHC"

Usted recibirá apoyo continuo de un profesional de la salud especialmente capacitado. Su consultor CCHC provee recomendaciones y asistencia técnica en áreas tales como nutrición, actividad física, prevención de enfermedades y más.

- ✓ Evaluación de Salud y Seguridad
- ✓ Plan de Acción de Salud y Seguridad
- ✓ 9 horas de consulta trimestralmente (ó 3 horas al mes)

Dependiendo de su área regional y de la población a la que provee servicios, usted también puede tener acceso a especialistas en las áreas de salud mental de la primera infancia e inclusión de niños y niñas con necesidades especiales.

Incentivos Económicos

Usted podrá hacer compras para mejorar la calidad del programa.

- ✓ Gaste a través del apoyo del mentor
- ✓ Basándose en el tamaño y el tipo del programa

Tamaño del Programa	Cantidad del Incentivo - por año*
DES - Hogar Familiar (1-4 niños/as)	\$600
DHS - Hogar en Grupo (5-10 niños/as)	\$1,175
Centro pequeño (1-50 niños/as)	\$2,050
Centro mediano (51-150 niños/as)	\$2,950
Centro grande (151+ niños/as)	\$4,700

**Hasta dos ciclos de evaluación*

Evaluación

Aproximadamente cada dos años, usted recibirá su evaluación y clasificación por estrellas. La evaluación le dará una imagen más clara de su programa--lo que se está haciendo bien y las oportunidades para hacerlo aún mejor.

- ✓ Evaluación en el sitio
 - Escalas de Calificación del Ambiente "ERS"
 - Sistema de Puntuación para la Evaluación del Salón de Clases "CLASS"
- ✓ Reportes de retroalimentación por escrito para ayudarle a establecer metas

¿Tiene preguntas? Póngase en contacto con el equipo de Quality First en:

QualityFirst@FirstThingsFirst.org ó llame al 602.771.5000

Aprenda más en QualityFirstAZ.com



Calidad Continua

APOYO CONTINUO



¿Quién califica?

- ▶ Participantes de QF con una clasificación de 4 ó 5 estrellas
- ▶ Participantes de Head Start
- ▶ Participantes con un sistema de apoyo de calidad interno existente que hayan alcanzado una calificación de 3 ó mas estrellas

Su sistema de apoyo incluye:

- ▶ Preparación
- ▶ Coordinación
- ▶ Consulta de Salud de Cuidado Infantil
- ▶ Incentivos financieros
- ▶ Evaluación

Usted tendrá acceso a un equipo de expertos para apoyarle mientras continúa trabajando en sus prácticas de calidad.

Preparación y Coordinación

Su coordinador apoyará su éxito continuo. Además de ser su principal persona de contacto, le ayudarán con:

- ✓ Orientación e incorporación a Quality First
- ✓ Extranet (sistema de cómputo de QF), papeleo continuo, formas y asistencia técnica general para apoyar la participación en Quality First
- ✓ Ayuda para encontrar otros recursos para su programa, personal, niños y familias

Mientras usted continúe trabajando en sus prácticas de calidad, podrá solicitar ayuda adicional de un mentor.

Consultor de Salud de Cuidado Infantil (CCHC)

Usted recibirá apoyo continuo de un profesional de la salud especialmente capacitado. Su CCHC provee recomendaciones y asistencia técnica en áreas como nutrición, actividad física, prevención de enfermedades y más.

- ✓ Evaluación de la salud y la seguridad
- ✓ Plan de acción en seguridad y salud
- ✓ 3 horas de consulta trimestralmente (ó 1 hora al mes)

Dependiendo de su área regional y de la población a la que provee servicios, usted también puede tener acceso a especialistas en las áreas de salud mental de la primera infancia e inclusión de niños y niñas con necesidades especiales.

Calidad Continua

APOYO CONTINUO



Incentivos financieros

Usted tendrá acceso a fondos para el reconocimiento del personal.

- ✓ Disponible para programas de todo tipo y tamaño
- ✓ Enfocado en el personal empleado en el programa
- ✓ Pago directo al programa después de lograr la clasificación por estrellas (aproximadamente cada 2 años)
- ✓ Basado en la clasificación por estrellas

Clasificación por Estrellas	Monto del incentivo por personal*
5 estrellas	\$1,000 por miembro del personal
4 estrellas	\$500 por miembro del personal

**El número de miembros del personal en los siguientes puestos se usa para calcular la cantidad total del incentivo: Director, Subdirector, Maestro y Asistente de Maestro.*

Opción para Programas de 3 Estrellas

Algunos programas de 3 estrellas con apoyos internos existentes serán elegibles a optar por el nivel de Calidad Continua. Los programas que opten por este nivel tendrán acceso a fondos para apoyar los mejoramientos a la calidad, y trabajarán con su mentor o coordinador para hacer las compras de acuerdo a su Plan de Mejoramiento de la Calidad.

Tamaño del programa	Cantidad del incentivo - por año*
DES Hogar Familiar (1-4 niños)	\$600
DHS Grupo en casa (5-10 niños)	\$1,175
Centro pequeño (1-50 niños)	\$2,050
Centro mediano (51-150 niños)	\$2,950
Centro grande (151+ niños)	\$4,700

**Hasta dos ciclos de evaluación*

Evaluación

Aproximadamente cada dos años, recibirá su evaluación y clasificación por estrellas. La evaluación le dará una imagen mas clara de su programa: lo que se esta haciendo bien y las oportunidades para hacerlo aún mejor.

- ✓ Evaluación en el sitio
 - Escalas de calificación ambiental (ERS)
 - Sistema para evaluar la dinámica de las aulas (CLASS)
- ✓ Reportes de retroalimentación por escrito para ayudarle a establecer metas

¿Tiene mas preguntas? Póngase en contacto con el equipo de Quality First en

QualityFirst@FirstThingsFirst.org ó llame al 602.771.5000

Aprenda más en QualityFirstAZ.com



SECCIÓN TRES

Preparación y Coordinación de Quality First

Como participante de Quality First, a usted se le proveerá un coordinador y un mentor que le acompañarán en su trayectoria del mejoramiento de la calidad. Su mentor y coordinador le apoyarán mientras usted lidera los esfuerzos de mejoramiento de la calidad en su programa.

El Papel del Coordinador de Quality First

Un coordinador de Quality First es un apoyo central para su programa. Su papel es ayudarle en su participación—desde el inicio de su trayectoria.

El coordinador se enfocará en lo siguiente:

- Orientación e incorporación a Quality First
- Papeleo de inscripción al inicio de la participación
- Extranet (sistema de cómputo de QF), papeleo continuo y asistencia técnica general durante la participación
- Ayuda para encontrar otros recursos para su programa, personal, niñas, niños y familias
- Comunicación continua para determinar cómo va su programa y qué necesidades pueda usted tener

El Papel del Mentor de Quality First

Su mentor de Quality First es un experto en la primera infancia, quien será su socio en su trayectoria hacia el mejoramiento. Él o ella le apoyará y alentará, y le ayudará a identificar una visión para los cambios a su programa a través de su trayectoria hacia el mejoramiento.

Los mentores cuentan con una gran cantidad de conocimientos y experiencia en el campo de la educación de la primera infancia. Ellos están capacitados con respecto a:

- El proceso de mejoramiento de la calidad
- Todas las herramientas de evaluación de Quality First
- Directrices de Arizona para los Estándares del Aprendizaje Temprano y el Desarrollo de Bebés, Niñas y Niños Pequeños
- Entornos de aprendizaje temprano de calidad
- Plan de estudios
- Rutinas diarias y transiciones
- Estrategias de instrucción
- Estrategias para involucrar a las familias

Su mentor se enfocará en lo siguiente:

- Ayudarle a usted a revisar los datos sobre su programa y establecer metas para el mejoramiento
- Colaborar con usted a medida que vaya poniendo en práctica los planes de las metas
- Actuar como mentor cuando usted y su personal prueben cosas nuevas
- Reunirse con usted y con su personal a través de visitas en el sitio en persona
- Abordar las nuevas necesidades de apoyo que puedan surgir

Norma de Visitas de Preparación de Quality First: Para brindar apoyo a los esfuerzos de mejoramiento de la calidad se requieren visitas regulares con un Mentor de Quality First en los niveles de apoyo Persiguiendo la Calidad y Logrando la Calidad. Su mentor trabajará con usted para establecer un itinerario de visitas. En caso de que usted u otro miembro del personal designado no se puedan reunir en una visita planificada, es su responsabilidad notificárselo al mentor con anticipación. La cancelación de las visitas de preparación resulta en una reducción de las horas de preparación y puede afectar el progreso hacia sus metas. Un patrón de cancelaciones repetidas puede resultar en un plan de apoyo específico y/o en la desafiliación.

Planificación del Mejoramiento de la Calidad

Su Plan de Mejoramiento de la Calidad es el mapa que detalla los pasos de acción, apoyos y puntos de control que usted identifique para trabajar hacia su visión. Los Planes de Mejoramiento de la Calidad son metas creadas mediante el uso de información de varias fuentes. Estas fuentes incluyen su conocimiento de primera mano de las prácticas de su programa, observaciones informales de un mentor u otro profesional de asistencia técnica, e información recopilada utilizando herramientas válidas y confiables (a través de la evaluación).

Si usted se encuentra en el nivel de apoyo Persiguiendo la Calidad o Logrando la Calidad, un mentor de Quality First y otros profesionales de asistencia técnica le ayudarán a documentar estas metas y su progreso. Se utilizará el formulario del Plan de Mejoramiento de la Calidad. Este plan se cargará en el perfil de su programa en la extranet de Quality First, donde el progreso se anotará mensualmente a medida que se vayan completando los pasos de acción.

Norma de Planificación del Mejoramiento de la Calidad: Para documentar las metas y los pasos de acción que promueven experiencias de aprendizaje temprano de alta calidad para los niños y niñas, se requieren Planes de Mejoramiento de la Calidad en los niveles de apoyo Persiguiendo la Calidad y Logrando la Calidad.

SECCIÓN CUATRO

Consulta de Salud para el Cuidado Infantil y Asistencia Especializada

Durante su participación, usted será elegible para recibir asistencia especializada adicional para apoyar las necesidades individuales de su programa. La disponibilidad de la asistencia especializada dependerá de su región geográfica y de su nivel de financiación.

Norma de las Reuniones de Colaboración: Las reuniones de colaboración son parte de la participación en Quality First, y tienen el propósito de coordinar los esfuerzos de los servicios para cumplir con una meta en común. Para los participantes en los niveles de apoyo Persiguiendo la Calidad y Logrando la Calidad, se requieren reuniones de colaboración por lo menos trimestralmente e incluirán al/la participante, al mentor de Quality First, al Consultor de Salud de Cuidado Infantil y a cualquier profesional de asistencia técnica adicional proveyendo servicios al programa (tales como Inclusión, estrategia de apoyo y ADE). Para los participantes en el nivel de apoyo Calidad Continua, las reuniones de colaboración son una opción, y pueden incluir a los profesionales adicionales que prestan servicios al programa, como sea aplicable. La documentación de la reunión de colaboración se compartirá con todos los miembros participantes y se agregará al registro de actividades en la extranet.

Tipos de Asistencia Especializada

Consulta de Salud de Cuidado Infantil

La Consulta de Salud de Cuidado Infantil se provee a todos los participantes de Quality First.

Un Consultor de Salud de Cuidado Infantil (CCHC por sus siglas en inglés) es un profesional de la salud especialmente capacitado, quien provee recomendaciones y apoyo a los proveedores de cuidado y educación temprana a través de la educación y la identificación de las necesidades de salud y seguridad específicas del sitio. El consultor CCHC provee apoyo por medio de asistencia técnica integral al:

- Evaluar las prácticas actuales de salud y seguridad de su programa para identificar fortalezas y oportunidades de crecimiento
- Trabajar con usted para desarrollar metas de salud y seguridad e identificar los pasos necesarios para alcanzar esas metas
- Proveer orientación y consulta en el sitio
- Capacitar al personal con respecto a las mejores prácticas de salud y seguridad basadas en la evidencia
- Asistir en el desarrollo de normas y procedimientos relacionados con la salud y la seguridad
- Hacer referencias a recursos comunitarios
- Proveer información que se deba compartir con padres, madres, hijos e hijas

A cada participante de Quality First se le asignará un Consultor de Salud de Cuidado Infantil (CCHC) una vez que se haya inscrito. Cuando se inscriban, los participantes recibirán una visita del consultor CCHC para:

- Considerar el servicio del consultor CCHC;
- Obtener más información sobre su programa y sus necesidades de salud y seguridad; y
- Programar el momento en el que comenzará su proceso de evaluación de salud y seguridad

Norma de Consulta de la Salud de Cuidado Infantil: A cada participante de Quality First se le asignará un Consultor de Salud de Cuidado Infantil (CCHC por sus siglas en inglés) una vez que se haya inscrito. Cuando se inscriban, los participantes recibirán una visita del consultor CCHC para:

- Considerar el servicio del consultor CCHC;
- Obtener más información sobre su programa y sus necesidades de salud y seguridad; y
- Programar el momento en el que comenzará su proceso de evaluación de salud y seguridad

Los participantes recibirán una cantidad designada de horas de consulta con el consultor CCHC basándose en su nivel de apoyo de Quality First. Durante esas horas, el consultor CCHC trabajará con usted para completar su plan de acción y sus metas de salud y seguridad.

- Persiguiendo la Calidad recibirá un total de 15 horas por trimestre (tres meses) ó 5 horas al mes
- Logrando la Calidad recibirá un total de 9 horas por trimestre (tres meses) ó 3 horas al mes
- Calidad Continua recibirá un total de 3 horas por trimestre (tres meses) ó 1 hora al mes

Consulta de Salud Mental de la Primera Infancia (Soporte Inteligente – Smart Support)

Financiado por los Concilios de Colaboración Regional en las siguientes regiones de First Things First: Cochise, Este de Maricopa, Graham/Greenlee, Nación Navajo, Navajo/Apache, Noroeste de Maricopa, Norte de Phoenix, Sur de Phoenix, Sur de Pima, Pinal, San Carlos Apache, Sureste de Maricopa, Suroeste de Maricopa, Yavapai y Yuma.

A través de la expansión financiada por los dólares federales de alivio para la pandemia, la consulta también estará disponible para programas en cualquier región de FTF (a nivel estatal) desde octubre de 2021 hasta el 30 de junio de 2024. La consulta será priorizada para los programas regulados que proveen servicio a:

- *Niños y niñas bajo el cuidado del Departamento de Seguridad Infantil (DCS por sus siglas en inglés)*
- *Niños y niñas recibiendo subsidio del Departamento de Seguridad Económica (DES por sus siglas en inglés) para el cuidado infantil*

El soporte inteligente “Smart Support” es una estrategia basada en la evidencia que ha demostrado apoyar el desarrollo social y emocional de todos los niños y niñas bajo cuidado, y ayudar a los proveedores a responder adecuadamente a los niños y niñas con problemas del comportamiento. En las regiones que ofrecen este apoyo, los consultores están disponibles para trabajar directamente con los maestros, a fin de desarrollar estrategias para trabajar de manera más efectiva con los niños y niñas en entornos de aprendizaje temprano.

Llame al soporte inteligente Smart Support al **1.866.330.5520**

Un ejemplo de los servicios que podrían proveerse a través del soporte inteligente Smart Support, sería capacitar a los maestros para ayudar a los niños y niñas a etiquetar sus emociones, y crear actividades útiles que ayuden a los niños y niñas a aprender a lidiar con sentimientos fuertes.

Inclusión de Niños y Niñas con Necesidades Especiales (Programa de Inclusión)

Disponible en las siguientes regiones de First Things First: Noroeste de Maricopa, Norte de Phoenix, Sur de Phoenix y Yuma.

La preparación en inclusión aborda la necesidad de cuidado y educación temprana de calidad para niñas y niños pequeños con necesidades especiales, desde el nacimiento hasta los 5 años de edad. El enfoque específico es mejorar las habilidades del personal de cuidado infantil, y proveer capacitación y asistencia para apoyar entornos inclusivos de calidad. Póngase en contacto con el Programa de Inclusión a través de la siguiente información de contacto:

REGIONES DEL CONDADO MARICOPA

602.633.8454 ó correo electrónico eci@swhd.org

REGIÓN DE YUMA

928.248.5112

Un ejemplo sobre cómo se podría proveer esta asistencia especializada, sería apoyando a los niños y niñas que puedan tener problemas para comunicarse, a fin de que tengan éxito en el salón de clases mediante el uso de apoyos visuales u otras estrategias. El Programa de Inclusión también puede capacitar al personal en exámenes de detección del desarrollo, así como proveer desarrollo profesional en una variedad de temas relacionados con los niños y niñas en los que se haya identificado o se sospeche que tengan retrasos del desarrollo.

Apoyos Adicionales para la Comunidad de la Primera Infancia de Arizona

Programa “Empower”

El programa Empower, proporcionado por el Departamento de Servicios de Salud de Arizona, provee orientación sobre las prácticas efectivas de salud en un entorno de cuidado y educación temprana.

Norma del Programa “Empower”: Para ayudar a los niños, niñas y familias a vivir vidas más saludables, se requiere la participación de todos los participantes de Quality First en el programa Empower. Los participantes se deben inscribir al programa Empower, y deben contar con normas y su implementación por escrito para cada estándar. Los estándares del programa Empower apoyan la salud y el bienestar del programa, incluyendo nutrición, lactancia materna, actividad física, tiempo frente a la pantalla, tabaco, salud oral, seguridad solar, desarrollo social y emocional, y capacitación del personal.

Su consultor de salud de cuidado infantil también puede proveer capacitación y apoyo sobre temas de empoderamiento del programa Empower. Para aprender más sobre el programa Empower, visite <https://www.azdhs.gov/empower>.

SECCIÓN CINCO

Incentivos Económicos de Quality First

Incentivos de Quality First

Norma de Incentivos de Quality First: Los incentivos económicos están disponibles para los participantes elegibles de Quality First a fin de apoyar el mejoramiento de la calidad y el reconocimiento del personal. El nivel de apoyo y el tipo de programa de un participante determinarán el tipo y la cantidad de fondos disponibles, así como la forma en la que se pueden usar los fondos. En el caso de los participantes nuevos, no se podrán acceder los incentivos económicos sino hasta después de que se complete la inscripción, se complete la evaluación, se calcule una clasificación inicial por estrellas (si es aplicable), y se desarrolle un Plan de Mejoramiento de la Calidad.

Cada año, usted deberá completar y enviar el Acuerdo de Administración de Incentivos, el Reconocimiento de la Guía del Participante y el Compromiso del Participante para obtener acceso a los incentivos económicos de Quality First. Para permitir el procesamiento de fin de año y el mantenimiento de registros, los Formularios de Orden de Incentivo se deben enviar antes del 30 de abril.

Hay momentos en los que los incentivos económicos pueden no ser accesibles. Esto incluye cuando un programa no está en buena situación con su agencia reguladora, o cuando los incentivos se suspenden debido a un plan de apoyo específico.

Los fondos de incentivo son de naturaleza complementaria, y no se pueden usar para cubrir gastos generales (alquiler, servicios públicos, seguros, etc.) o para fines o actividades religiosas. Los fondos de incentivo no se pueden transferir de un año al siguiente si no se usa la cantidad total.

Las cantidades de los incentivos se presupuestan anualmente por año fiscal (del 1º de julio al 30 de junio). Para el año fiscal estatal 2024 (1º de julio de 2023 al 30 de junio de 2024), los incentivos económicos se basan en el nivel de apoyo y la clasificación por estrellas del participante a partir del 1º de abril de 2023.

Los programas que reciben incentivos económicos en el nivel Persiguiendo la Calidad o en el nivel Logrando la Calidad respectivamente, durante dos ciclos completos de evaluación ya no recibirán incentivos económicos sino hasta que pasen al siguiente nivel de apoyo. Los programas que cambien de nivel de apoyo debido a una disminución en la clasificación por estrellas no recibirán incentivos económicos sino hasta que los programas aumenten su clasificación por estrellas y vuelvan a subir a un nivel más alto de apoyo.

Incentivos para el Mejoramiento de la Calidad

Norma de Incentivos para el Mejoramiento de la Calidad: Los incentivos económicos están disponibles para apoyar los esfuerzos para mejorar la calidad, para los participantes con una clasificación de 1 estrella, 2 estrellas ó 3 estrellas.

Para los participantes con una clasificación de 1 estrella, 2 estrellas ó 3 estrellas, los incentivos se pueden usar para comprar materiales y suministros que mejorarán el entorno de aprendizaje, para compensar los costos de los mejoramientos a las instalaciones, consultas o servicios especializados, y para apoyar las oportunidades de desarrollo profesional para el personal del programa. La documentación de E-Verify y/o la documentación de presencia legal se debe completar y enviarse (si es aplicable) para poder participar en Quality First y para ser elegible a los incentivos.

Los participantes harán los pedidos para acceder los fondos de incentivo con sus mentores. Para permitir el procesamiento de fin de año y el mantenimiento de registros, los Formularios de Orden de Incentivo se deben enviar antes del 30 de abril.

Incentivos para el Reconocimiento del Personal

Norma de Quality First Sobre el Reconocimiento del Personal: Hay incentivos económicos disponibles para apoyar los esfuerzos de reconocimiento del personal en el nivel de Calidad Continua. Los fondos se pagan al año fiscal siguiente a la concesión o renovación de una clasificación de 4 estrellas ó 5 estrellas.

Los participantes recibirán un pago directo para que lo usen para reconocer al personal. Los fondos para los participantes con una clasificación de 4 estrellas ó 5 estrellas se usarán para reconocer y recompensar al personal que apoye al programa de la primera infancia proveyendo servicio a niños y niñas desde el nacimiento hasta los cinco años de edad. El reconocimiento del personal puede incluir bonificaciones para el personal, regalos, tarjetas de regalo, eventos especiales o desarrollo profesional. Los fondos también se pueden usar para compras que mejoren los entornos del personal, tales como mejoramientos a las áreas del personal, materiales para mejorar el espacio del personal, o muebles o equipo de tamaño para adultos.

Los participantes sujetos a las normas de una tribu deben considerar aquellas normas tribales o procesos de aprobación, como sea aplicable. Los participantes dentro de las tribus que no permitan un intercambio de fondos pueden acceder los incentivos a través de la agencia de preparación.

Los participantes deben presentar la documentación tal como se describe en la Norma del Reporte de Gastos del Pago de Incentivos.

Para determinar el pago del incentivo económico de un participante para el reconocimiento del personal, Quality First utiliza los datos del perfil del participante en la extranet, así como la documentación completada durante el proceso de evaluación. El número de personal se calcula basándose en el número de personal activo en los siguientes puestos: Director/a, Subdirector/a, Maestro/a y Asistente de Maestro/a.

Norma del Reporte de Gastos del Pago de Incentivos: Para documentar todos los gastos de los participantes que reciban un pago directo, se requiere el Reporte de Gastos del Pago de Incentivos. Los participantes deben proporcionar detalles sobre los gastos y mantener registros de dichos gastos. Todos los fondos de incentivo se deben gastar completamente antes del 14 de junio. El Reporte de Gastos del Pago de Incentivos se debe presentar al coordinador antes del 30 de junio.

Un programa no recibirá un pago de incentivo sino hasta que se haya revisado y aprobado el Reporte de Gastos del Pago de Incentivos del año fiscal previo.

Para asegurar que los fondos de incentivo se usen en conformidad con las normas de Quality First, Quality First puede completar una revisión en el sitio de los registros, recibos y artículos comprados con los fondos de incentivo de su programa. Si se determina que los fondos no se usaron en conformidad con las normas de Quality First, es posible que no se puedan acceder incentivos futuros, que se le solicite que reembolse los fondos, y/o que se dé por terminada su participación.

Una vez que usted haya firmado los formularios requeridos como se describe en la Norma de Inscripción y en la Norma de Incentivos de Quality First, los incentivos económicos estarán disponibles para su programa. El mentor o coordinador de Quality First le ayudará a acceder sus incentivos.

SECCIÓN SEIS

Evaluación de Quality First

La evaluación de Quality First es un valioso apoyo para su programa en el proceso de mejoramiento. El propósito de recibir evaluaciones continuas es ofrecerle medidas objetivas y confiables de las experiencias cotidianas de los niños y niñas en su programa. Usted tendrá una imagen clara de su programa—lo que es fantástico del mismo y las oportunidades para hacerlo aún mejor.

Norma de Evaluación de Quality First: Las evaluaciones de Quality First son una parte obligatoria de la participación. La evaluación ha sido diseñada basándose en estándares de alta calidad utilizando herramientas válidas y confiables y realizada por observadores objetivos altamente capacitados.

- Todos los participantes de Quality First recibirán una clasificación inicial. Esta clasificación inicial no se hará pública a menos que el participante alcance una clasificación de nivel de calidad (3, 4 ó 5).
- Después de la evaluación inicial, todos los participantes recibirán evaluaciones regulares cada dos años para establecer una clasificación pública por estrellas.

La falla en participar en el proceso de evaluación puede resultar en la desafiliación.

El Papel del Evaluador de Quality First

Un evaluador visitará su programa para completar una evaluación al inicio de su participación. Esta evaluación proporciona una base de referencia de información que será la base sobre la cual usted podrá mejorar. Durante la observación, el evaluador se enfocará en mantener una postura profesional en todo momento. Usted le verá movilizarse por su salón de clases, viendo materiales, y haciendo anotaciones a fin de recopilar la mayor cantidad de información posible, en conformidad con la herramienta que se utilice. Mientras el evaluador esté en su programa, no iniciará ni extenderá cualquier interacción con un niño o una niña. Sin embargo, nunca ignorarán la pregunta, la curiosidad o una petición de atención de un niño o una niña.

Aunque el evaluador recopilará información durante la visita, entonces no se le proveerán comentarios. Los resultados de la evaluación por escrito estarán disponibles en la extranet cuando los reportes se hayan completado y aprobado.

Actividades de Evaluación de Quality First

El proceso de Quality First comienza con su evaluación inicial, la cual ofrece información objetiva para guiar sus esfuerzos de mejoramiento de la calidad. Si se logra una clasificación de nivel de calidad, la clasificación será pública y compartida con el departamento DES con el propósito de cualificar para las tasas de reembolso escalonadas de DES.

A continuación está una lista de cosas importantes que debe saber sobre su evaluación de Quality First:

- **Llamada Telefónica Inicial** – Un evaluador se comunicará con su programa para programar su evaluación inicial. Es su responsabilidad ponerse en contacto con el evaluador dentro de 72 horas de haber recibido una llamada telefónica o nota por correo electrónico. Su evaluación inicial se programará para una fecha y un horario mutuamente acordados. En todos los años siguientes, se le proveerá un periodo de tiempo de tres semanas en el que se llevará a cabo la evaluación. El evaluador podrá acudir en cualquier momento dentro de esas tres semanas, salvo por fechas restringidas especificadas.

- **Información que Debe Compartir con el Evaluador** - Cuando un evaluador se comunice con usted para programar su evaluación inicial o establecer su marco de evaluación de tres semanas, usted debería hablar sobre cualquier situación única o filosofías educativas específicas que practique su programa.

Los temas que puede tratar incluyen, pero no están limitados a:

- Idiomas que se hablan en su programa
- Niños, niñas o personal con necesidades especiales
- Posibles desencadenantes para los niños y niñas que han sufrido un trauma
- Filosofías o prácticas programáticas tales como Montessori, Cooperativas de Padres de Familia, Enseñanza Estudiantil o Cuidado Primario
- Cambios recientes en el personal

Las filosofías o prácticas programáticas que a usted le gustaría que el equipo de evaluación conociera se deben identificar en su Manual para Padres/Familias o en las normas/los procedimientos por escrito que usted comparte con las familias. El evaluador puede solicitar ver esa documentación.

- **Fechas Restringidas** – Usted tendrá la oportunidad de informar al evaluador aquellas fechas que dificultarían una visita de evaluación. Por ejemplo, los días en los que su programa esté cerrado, las excursiones planificadas, los eventos especiales tales como el día para tomar fotografías, los simulacros de emergencia programados, las visitas programadas del equipo de apoyo de Quality First (incluyendo a los mentores y a otros profesionales de asistencia técnica), y los días en los que usted normalmente tendrá poca asistencia o ausencias del personal que puedan interferir con una evaluación apropiada.
- **Datos de la Extranet** – Antes de llevar a cabo la evaluación, el evaluador revisará su información en la extranet para determinar cuántos salones de clases/grupos de niños va a evaluar y qué herramientas va a usar durante la evaluación, basándose en los grupos de edad a los que usted provea servicio. Los salones de clases/grupos identificados el primer día de la evaluación se usarán durante todo el proceso de la evaluación. Los evaluadores verificarán esta información por teléfono y también en persona el primer día de la evaluación en su programa.
- **Acreditación** – Head Start/Early Head Start y los programas acreditados se evaluarán únicamente con las herramientas del sistema CLASS. Si el programa no cumple con los puntajes del umbral del sistema CLASS para una clasificación de 3 estrellas, el programa obtendrá una clasificación de 2 estrellas.
- **Salones de Clases/Grupos de Cuidado** – Es su responsabilidad compartir información sobre el salón de clases de su programa y la estructura del grupo de cuidado antes de comenzar con el proceso de evaluación. Para los programas en su evaluación inicial, el coordinador le ayudará a ingresar esto en la extranet. Para todas las siguientes evaluaciones, usted será responsable de asegurar que se anoten los salones de clases/grupos individuales. Para fines de la evaluación, Quality First considera una lista única de niños y niñas asignados a un maestro principal específico o espacio del salón de clases como un salón de clases/grupo individual. Por ejemplo, un programa puede tener a un solo maestro principal con una lista de clases por la mañana y una lista de clases por la tarde. Cada uno de estos grupos de la lista se considera como un salón de clases/grupo individual. Para ayudar al evaluador a identificar el número de evaluaciones, así como las herramientas apropiadas para la edad de su programa, es importante que usted considere con el evaluador a cuántos salones de clases/grupos de niños da servicio su programa.
- **Verificación del Personal** – El evaluador le pedirá que verifique el personal asignado a cada salón de clases basándose en el personal actual que aparece en la extranet. Para los programas en su evaluación inicial, el coordinador le ayudará a ingresar esto en la extranet. Para todas las siguientes evaluaciones, usted será responsable de asegurarse de que los nombres del personal estén incluidos en el perfil de extranet de su programa. Por favor identifique al personal docente regular y sus papeles en cada salón de clases o grupo de

cuidado infantil. Por favor comparta cualquier cambio de personal, tal como personal nuevo o maestros sustitutos. Esta información guía al evaluador para determinar si un salón de clases es elegible o no a la evaluación. (Para más información, consulte la Guía de Personal de Quality First).

- **Niños/as con Necesidades Especiales** – Antes de evaluar un salón de clases, el evaluador le preguntará si hay niños o niñas inscritos con un IFSP (Plan de Servicio Familiar Individualizado), un IEP (Plan de Educación Individualizado), necesidades de superdotados documentadas, y/o condiciones diagnosticadas médicamente (ej. asma, diabetes, alergias severas) para determinar si las adaptaciones que se observan deben tomarse en cuenta. Debido a que esta información es confidencial, los evaluadores no necesitarán ver los planes individuales de los niños y niñas.
- **Elegibilidad para la Evaluación en Salones de Clases de Niños/as de 5 Años de Edad** – En los programas basados en el centro, si la mayoría de los niños y niñas en un salón de clases (51 por ciento) tuvieron su 5º cumpleaños después del 1º de septiembre del año escolar actual, el salón de clases se incluye en el sorteo aleatorio para la evaluación con una excepción. Los sorteos aleatorios que ocurran en el mes de julio no incluirán salones de clases en los que la mayoría de los niños y niñas tengan 5 años de edad, ya que esos niños y niñas comenzarán a asistir al kindergarten en unas cuantas semanas.
- **Sorteo Aleatorio** – Si su programa tiene más de un salón de clases o grupo de niños y niñas, el evaluador le pedirá que haga un sorteo al azar para determinar qué salones de clases/grupos va a evaluar a su llegada. El evaluador pedirá que el sorteo al azar sea presenciado por un miembro de su personal para asegurar su precisión y también requerirá una firma del participante en ese momento.
- **Objetividad del Evaluador** – Siempre que sea posible, distintos evaluadores llevarán a cabo las observaciones para cada conjunto de herramientas de evaluación. Esto se hace para asegurar la objetividad de cada observación.
- **Mudándose/Reubicándose Durante la Evaluación** – Si su programa se muda a una nueva ubicación en medio del proceso de evaluación, el equipo de evaluación volverá a completar todas las evaluaciones en la nueva ubicación. La reprogramación de las evaluaciones se hará caso por caso. Si un programa se muda después de que la clasificación sea definitiva, la clasificación se aplicará hasta el siguiente ciclo de evaluación.
- **Cierres de Verano** – La evaluación de Quality First se difiere automáticamente hasta 20 días hábiles después del inicio del siguiente año escolar para:
 - Participantes que operen en un calendario de nueve meses del año escolar, a los cuales se deba evaluar en o después del 30 de abril, pero antes de que comience su cierre de verano, o
 - Participantes que deban ser evaluados durante su cierre programado de verano.

El equipo de evaluación utiliza la información del resumen del perfil del programa en la extranet para determinar las fechas de operación.

- **Norma de Evaluación Temprana** – Los participantes pueden solicitar que se haga una evaluación antes del ciclo regular. La solicitud se revisará para determinar si esta opción está disponible, y el equipo de evaluación le notificará si su solicitud es aprobada o no. Se le proveerá una respuesta dentro de cinco días hábiles como sea posible. No se puede hacer una evaluación temprana si el ciclo de evaluación es de menos de 20 meses, y los participantes con una clasificación de 1 estrella ó de 2 estrellas pueden no ser aprobados en dos ciclos de evaluación seguidos.

- **Norma de Aplazamiento de la Evaluación** – Los participantes pueden solicitar que se aplaze una evaluación debido a circunstancias imprevistas. Se puede presentar una solicitud de Aplazamiento de Verano cuando un programa tenga cambios importantes de programación, administrativos o de personal durante las operaciones de verano. Los programas sólo durante el año escolar no necesitan presentar una Solicitud de Aplazamiento de Verano. Todas las Solicitudes de Aplazamiento de la Evaluación se deben enviar al Gerente del Programa de Evaluación. Las solicitudes de aplazamiento se revisarán para determinar su elegibilidad, y se enviará una notificación por correo electrónico al participante ya sea que la solicitud sea aprobada o no. Las solicitudes de aplazamiento no se garantizan y se considerarán caso por caso. Los programas recién seleccionados en el ciclo de evaluación inicial no pueden solicitar aplazamiento.

El Día de Una Evaluación ERS

Para su evaluación inicial, el evaluador llamará para programar la evaluación de su programa. En todos los años siguientes, usted recibirá una llamada confirmando el período de tres semanas en el que se llevará a cabo su evaluación. Para los centros, el evaluador evaluará sus salones de clases/grupos de cuidado basándose en la tabla a continuación. Si usted cuida a bebés/niñas y niños pequeños y en edad preescolar, se completarán tanto la escala ITERS como la escala ECERS.

En cada grupo de edad (bebés/niñas y niños pequeños o en edad preescolar) al que dé servicio su programa, el evaluador determinará el número de salones de clases/grupos de cuidado en ese grupo de edad (basándose en las listas de salones de clases) que serán evaluados en conformidad con la tabla a continuación. Se evaluará por lo menos un tercio de los salones de clases de cada grupo de edad (bebés/niñas y niños pequeños o en edad preescolar).

- 1-3 salones de clases = 1 evaluación del salón de clases
- 4-6 salones de clases = 2 evaluaciones de salones de clases
- 7-9 salones de clases = 3 evaluaciones de salones de clases
- 10-12 salones de clases = 4 evaluaciones de salones de clases
- 13+ salones de clases = 1/3 del número de salones de clases

En los programas basados en el centro, si la mayoría de los niños/as en un grupo de salón de clases/grupo de cuidado (51 por ciento) tuvieron su 5º cumpleaños después del 1º de septiembre del año escolar actual, el salón de clases/grupo de cuidado se incluirá en el sorteo aleatorio para la evaluación.

En los hogares de cuidado infantil familiar se evaluarán las áreas que formen parte del programa de cuidado infantil y que se usen el día de la observación por los niños y niñas presentes.

Cuando llegue el evaluador, deberá recopilar información inicial sobre el número total de niños/as matriculados, el número de niños/as que asistieron ese día, el número de niños/as con necesidades especiales, los niños y niñas con alergias o restricciones dietéticas, las fechas de nacimiento del/la niño/a más pequeño/a y del/la mayor matriculado/a en el salón de clases seleccionado, el espacio al aire libre utilizado por los niños y niñas, así como el personal asignado a cada salón de clases/grupo de cuidado infantil.

Si se está evaluando a más de un salón de clases/grupos de cuidado, el evaluador le pedirá que elija al azar qué salón de clases se evaluará ese día. Por lo general, cada evaluador sólo evaluará un salón de clases al día. Es posible que se necesiten hacer ajustes a esta práctica debido al tamaño del programa, la ubicación u otros factores. A fin de mantener la integridad de la evaluación, los participantes no pueden elegir qué salones de clases serán evaluados.

El evaluador permanecerá en su programa durante por lo menos tres horas cuando haga la evaluación ERS. Puede permanecer más tiempo si necesita recopilar información que no haya sido recopilada durante las primeras tres horas. El evaluador no hablará con el personal durante la evaluación. Un evaluador no puede contestar preguntas o proveer

información durante la evaluación. Se movilizará por el salón de clases, recopilará datos sobre materiales, observará interacciones y rutinas, y escribirá notas.

Una vez que se complete la observación, el evaluador se irá y comenzará a calificar y a redactar el reporte usando las notas que recopiló en su programa. Una vez que se complete el reporte, usted recibirá un aviso de que la evaluación está lista para su revisión. Usted revisará los resultados y continuará con la planificación de mejoramientos.

Si tiene usted preguntas o inquietudes sobre la evaluación, comuníquese con la Gerente del Programa de Evaluación, Katie Romero, al 602.633.8652 ó en kromero@swhd.org. Al evaluador no se le permite compartir cualquier resultado o información sobre la evaluación con el programa, ni se le permite proporcionar asistencia técnica.

Si usted emplea a personal, es importante prepararlos para la evaluación. El mentor o coordinador puede moderar una reunión para considerar el proceso de la evaluación con el personal docente. Es importante informarles que se llevará a cabo una evaluación como parte de su participación, y recordarles que la evaluación les ayudará a ver sus fortalezas y las áreas de mejoramiento.

El Día de Una Evaluación CLASS

Para su evaluación inicial, el evaluador le llamará para programar la evaluación de su programa. En todos los años siguientes, a usted se le dará un periodo de tiempo de tres semanas para la evaluación. Para los centros, el evaluador evaluará una tercera parte de sus salones de clases/grupos de cuidado de edad preescolar (de 3 a 5 años de edad) usando la evaluación CLASS Pre-K, y una tercera parte de sus salones de clases/grupos de cuidado de bebés/niñas y niños pequeños usando la evaluación CLASS Infant (bebés desde el nacimiento hasta los 18 meses de edad) ó CLASS Toddler (niñas y niños pequeños de 15 a 36 meses de edad). El evaluador utilizará la herramienta de evaluación diseñada para capturar mejor el rango de edad en un salón de clases, basándose en las edades de los niños y niñas incluidos en las listas de salón de clases.

En cada grupo de edad (bebés/niñas y niños pequeños o en edad preescolar) al que dé servicio su programa, el evaluador determinará el número de salones de clases/grupos de cuidado en ese grupo de edad (basándose en las listas de salones de clases) que serán evaluados en conformidad con la tabla a continuación.

- 1-3 salones de clases = 1 evaluación del salón de clases
- 4-6 salones de clases = 2 evaluaciones de salones de clases
- 7-9 salones de clases = 3 evaluaciones de salones de clases
- 10-12 salones de clases = 4 evaluaciones de salones de clases
- 13+ salones de clases = 1/3 del número de salones de clases

Para los hogares de cuidado infantil familiar, el evaluador considerará las edades de los niños y niñas desde el nacimiento hasta los cinco años de edad para determinar qué herramienta CLASS es apropiada.

Cuando llegue el evaluador, deberá recopilar información inicial sobre el número total de niños y niñas matriculados, el número de niños y niñas que se esperan ese día, la composición por edades del salón de clases, y el personal docente asignado a cada salón de clases/grupo de cuidado infantil.

Las evaluaciones CLASS se llevarán a cabo en los mismos salones de clases que fueron seleccionados al azar para la evaluación ERS.

Head Start/Early Head Start y los programas acreditados a nivel nacional comienzan su proceso de evaluación con una evaluación CLASS. Si se está evaluando más de un salón de clases, el evaluador le pedirá que elija al azar qué salón de clases se evaluará ese día. Cada evaluador sólo evaluará un salón de clases al día. Es posible que se necesiten hacer

ajustes a esta práctica debido al tamaño del programa, la ubicación u otros factores. A fin de mantener la integridad de la evaluación, los participantes no pueden elegir qué salones de clases serán evaluados.

El evaluador permanecerá en su programa durante aproximadamente dos o tres horas para hacer una evaluación CLASS. El evaluador completará cuatro ciclos de CLASS durante la evaluación. Un ciclo incluye un período de observación de 20 minutos seguido inmediatamente por un período de codificación de 10 minutos. El evaluador llevará a cabo otro ciclo si alguno de los cuatro ciclos tiene menos de 20 minutos de duración, haciendo que la observación sea incompleta. Los programas que operan cuatro horas o menos tendrán ciclos modificados de observación. En estos programas, el evaluador completará cuatro ciclos de observación consecutivos de 15 minutos con tiempo designado para la puntuación entre ellos. Al final de la evaluación CLASS, el evaluador le preguntará al personal en el salón de clases si hay niños o niñas con un plan IEP/ISFP presente en el salón de clases que acaba de evaluar.

Si tiene usted preguntas o inquietudes sobre la evaluación, comuníquese con la Gerente del Programa de Evaluación, Katie Romero, al 602.633.8652 ó en kromero@swhd.org. Al evaluador no se le permite compartir cualquier resultado o información sobre la evaluación con el programa, ni se le permite proporcionar asistencia técnica.

Si usted emplea a personal, es importante prepararlos para la evaluación. El coordinador o mentor puede moderar una reunión para considerar el proceso de la evaluación con el personal docente. Es importante informarles que se llevará a cabo una evaluación como parte de su participación con Quality First.

Reportes de las Evaluaciones de Quality First

En el caso de que usted tenga alguna pregunta sobre su reporte o si encuentra alguna información que parezca inconsistente basándose en los detalles de su programa, tiene la oportunidad de presentar un formulario de Solicitud de Aclaración del Reporte de la Evaluación. Una copia de este formulario está disponible en la extranet, en el panel de control "Quality First Dashboard", en la sección de formularios "Forms", bajo recursos "Quality First Resources".

Norma de Aclaración del Reporte de la Evaluación: Para aclarar el contenido en un reporte de evaluación, se ofrece una aclaración de la evaluación. La Solicitud de Aclaración del Reporte de la Evaluación se debe presentar dentro de 40 días de la aprobación de los resultados de la evaluación. Se proveerá una respuesta dentro de un plazo de 14 días cuando sea posible. Todas las Solicitudes de Aclaración del Reporte de la Evaluación se deben enviar a través de un documento en Word para permitir una respuesta oportuna. Los documentos PDF o escaneados pueden requerir tiempo adicional para su procesamiento. Si la aclaración justifica un cambio en las puntuaciones, esto se anotará en la extranet y se actualizará el reporte de la evaluación. No se considerarán grabaciones de video o de audio, o fotografías. El proceso de evaluación se lleva a cabo utilizando observaciones en vivo en el sitio, para capturar todo el contenido del entorno de aprendizaje y de las interacciones.

Clasificación por Estrellas de Quality First

Una vez que se hayan completado y aprobado todos los reportes de la evaluación, usted tendrá la oportunidad de revisar esta información en la extranet de Quality First. Los reportes de la evaluación de su programa permanecerán en forma confidencial y sólo estarán disponibles para su revisión por usted y por el equipo de Quality First.

- Su nueva clasificación por estrellas de Quality First estará disponible para ser vista en su página de extranet dos días hábiles después de que usted reciba la notificación por correo electrónico de que sus reportes de la evaluación están disponibles para ser vistos.

- Usted encontrará la fecha de terminación de su ciclo de evaluación actual en la página del perfil de su programa en la extranet.
- Su programa recibirá evaluaciones continuas regularmente. Después de su clasificación inicial, su programa será contactado para una evaluación cada 24 a 26 meses.

Norma de Clasificación Pública: Todos los participantes recibirán una clasificación inicial. Esta clasificación inicial no se hace pública a menos que el participante alcance una clasificación de nivel de calidad (3, 4 ó 5) ó si envía el formulario de Solicitud de Clasificación Pública. Si se alcanza una clasificación de nivel de calidad, la clasificación se publicará y se compartirá con el departamento DES con el propósito de cualificar para las tasas de reembolso escalonadas de DES.

Después de la evaluación inicial, todos los participantes recibirán evaluaciones periódicas subsiguientes para establecer una clasificación pública por estrellas. Independientemente del nivel de clasificación por estrellas, estas clasificaciones subsiguientes se publicarán y se compartirán con DES con el propósito de cualificar para las tasas de reembolso escalonadas de DES.

SECCIÓN SIETE

Desarrollo Profesional de Quality First

Red Arizona Early Childhood Career and Professional Development Network

La Red sirve como un recurso para desarrollar la fuerza laboral de educación temprana de Arizona y promover el sistema de desarrollo profesional de la primera infancia. La Red incluye un Registro de la fuerza laboral, que es un sistema basado en la web que permite a los profesionales de la primera infancia y a aquellos interesados en una carrera en la educación temprana, encontrar y registrarse para oportunidades de desarrollo profesional, así como mantener un registro de su experiencia, educación, desarrollo profesional, y credenciales en una ubicación central. En el sitio web de la Red azearlychildhood.org se puede encontrar información adicional que conecta a los profesionales de la primera infancia y a otras personas interesadas en el campo con recursos para avanzar en sus carreras.

Norma del Registro: Para documentar el desarrollo profesional, la educación y la experiencia de la fuerza laboral de la primera infancia, se requiere la membresía al Registro de la Fuerza Laboral de la Primera Infancia de Arizona de todo el personal que trabaje con niños y niñas en los programas participantes de Quality First.

- Se requiere que el siguiente personal tenga una cuenta en el Registro: Proveedores de Cuidado Infantil Familiar y personal de Cuidado Infantil Familiar trabajando con niñas y niños pequeños, Directores de Centro, Subdirectores, Maestros y Asistentes de Maestro.
- Los directores del programa también deberán solicitar acceso administrativo para ver y administrar su programa de educación temprana y la información del personal. Las instrucciones paso a paso para solicitar acceso administrativo, presentar documentación educativa y más, se describen en el sitio web <https://azearlychildhood.org/about/using-the-registry/>.

SECCIÓN OCHO

Prácticas Administrativas de Quality First

Esta sección ofrece orientación sobre normas y estándares para apoyar su participación en Quality First. Esta sección se divide en tres subsecciones basadas en el tipo de norma. La primera sección incluye las normas a las que se hace referencia con mayor frecuencia (incluyendo a las normas sobre elegibilidad para participar, inscripción, financiación, y más). La segunda sección incluye normas para ayudar a superar los desafíos (incluyendo a las normas sobre conducta ética, confidencialidad, reportando y más). La tercera sección incluye normas para abordar las inquietudes de los participantes (incluyendo aclaraciones, resolución de inquietudes y apelaciones).

Normas Citadas Más Frecuentemente

(Elegibilidad para Participar, Inscripción, Financiación y más)

ELEGIBILIDAD PARA PARTICIPAR

Los proveedores de cuidado y educación temprana que cuidan a niños y niñas de cinco años de edad o menores y que son regulados por una agencia de monitoreo son elegibles para participar con Quality First. Los proveedores de cuidado y educación temprana deben ofrecer cuidado en persona para niños y niñas durante un mínimo de 12 horas por semana para ser elegibles a Quality First. Es posible que se requieran horas adicionales de operación para ser elegibles para las becas de cuidado infantil.

INSCRIPCIÓN DEL/LA PARTICIPANTE

Norma de Inscripción del/la Participante: La inscripción comienza después de que el participante firme el Acuerdo de Inscripción y envíe toda la documentación requerida. Los programas deben estar en buena situación con su agencia reguladora (ADHS, DES, autoridad militar o tribal) para poder inscribirse. Es posible que la Consulta de Salud de Cuidado Infantil no comience sino hasta después de que un programa esté oficialmente inscrito. No se pueden acceder los incentivos económicos sino hasta que se complete la inscripción, se complete la evaluación, se asigne una clasificación inicial por estrellas y un nivel de apoyo, y (si es aplicable) se desarrolle un Plan de Mejoramiento de la Calidad.

E-VERIFY Y PRESENCIA LEGAL

Norma de E-Verify y Presencia Legal: Para determinar la elegibilidad para los incentivos económicos, se requiere que First Things First recopile documentación relacionada con la Participación en E-Verify y la Presencia Legal a fin de asegurar el cumplimiento de las leyes federales y estatales.

Un participante que sea un “empleador” como se define especialmente en el estatuto A.R.S. § 23-211 debe proporcionar prueba a First Things First de que el participante está registrado y participa en E-Verify. Su mentor le proporcionará un formulario de E-Verify. Todos los participantes deben completar y devolver el formulario, pero sólo los “empleadores” deben proporcionar prueba de registro y participación en E-Verify.

Cuando el programa de cuidado infantil de un participante es poseído por un individuo o por una empresa de propiedad individual, el propietario debe completar el formulario de Declaración de Presencia Legal y Elegibilidad para Recibir Beneficios Públicos, y presentar cierta documentación que establezca la presencia legal y elegibilidad. First Things First le enviará por correo electrónico un enlace al formulario si usted necesita cumplir con este requisito.

EXTRANET (FUENTE DE DATOS)

Norma de Actualización de la Extranet: Para asegurar información precisa y actualizada, el participante debe actualizar mensualmente la extranet de Quality First. Todos los participantes de Quality First son responsables de actualizar la información en las áreas de información del programa, inscripción en el salón de clases, identificación de niños y niñas con necesidades especiales, e información sobre el personal. La información de contacto en la extranet se usará para todas las comunicaciones.

Usted recibirá una invitación a la extranet con su nombre de usuario y contraseña personales. Si tiene usted problemas para iniciar sesión o navegar, hay ayuda disponible en extranet@FirstThingsFirst.org. Consulte la guía del usuario Extranet User Guide para información más detallada. (Hay una copia disponible de la Guía del Usuario de la Extranet en el panel de control “Quality First Dashboard, bajo recursos “Quality First Resources”).

VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA LICENCIA “LCV”

Norma de Verificación de la Capacidad de la Licencia: Para determinar los incentivos económicos y otros beneficios para el mejoramiento de la calidad, se verifica la capacidad de la licencia del participante. Todos los participantes son responsables de confirmar o actualizar anualmente la capacidad total de la licencia, y la capacidad para niños y niñas desde el nacimiento hasta los 5 años de edad. El Formulario de Verificación de la Capacidad de la Licencia (LCV por sus siglas en inglés) se vence a más tardar el 15 de marzo de cada año. Si no se proporcionan estos datos puede resultar en que los incentivos futuros no sean accesibles. La información sobre los cambios en la licencia, tales como un nuevo número de licencia y/o fecha de vencimiento, se deben enviar dentro de las dos semanas posteriores al vencimiento de la licencia previa.

En caso de que no se envíe un formulario LCV o que no se corrija y se vuelva a enviar un formulario LCV incorrecto antes de la fecha límite del **15 de marzo**, se usará la siguiente información para determinar tanto la capacidad total de la licencia como la capacidad desde el nacimiento hasta los 5 años de edad:

Participantes con Licencia de ADHS

- La capacidad total autorizada se basará en la capacidad indicada en el sistema ADHS el 1º de marzo.
- La capacidad desde el nacimiento hasta los cinco años de edad se basará en la capacidad desde el nacimiento hasta los cinco años de edad del año fiscal actual reportado.*

*Si la capacidad del nacimiento a los cinco años de edad reportada del año en curso excede a la capacidad del 1º de marzo indicada en el sistema ADHS, se usará la capacidad de la licencia de ADHS del 1º de marzo.

Participantes con Licencia del DES – La capacidad del departamento DES (cuatro niños/as) o la capacidad reportada del año fiscal actual, la cantidad que sea menor.

Participantes Tribales – Capacidad desde el nacimiento hasta los 5 años de edad reportada en el año fiscal actual.

CAMBIO DE TITULARIDAD

Norma del Cambio de Titularidad: A fin de asegurar la información precisa sobre la ubicación y la titularidad de los participantes, los cambios de titularidad se le deben comunicar al coordinador de Quality First. Se requiere que los participantes le notifiquen a Quality First los cambios en la licencia y/o la titularidad de inmediato, y el nuevo propietario debe firmar un nuevo acuerdo de inscripción para asegurar el entendimiento de las directrices y responsabilidades de Quality First. La documentación de E-Verify y de la Presencia Legal se volverá a recopilar para el nuevo propietario.

DESAFILIACIÓN DE PARTICIPANTES

Para dar por terminada la participación con Quality First y los servicios relacionados, se debe completar un proceso de desafiliación. Después de la desafiliación usted ya no será elegible para recibir cualquier incentivo económico, incluyendo los incentivos económicos restantes que no haya gastado durante el año fiscal. Los programas pueden darse de baja voluntariamente enviando un formulario de desafiliación al mentor o coordinador.

CIERRE TEMPORAL

Norma del Cierre Temporal*: En el caso de un cierre a corto plazo del programa o que no se provea servicio en el sitio a niños y niñas desde el nacimiento hasta los 5 años de edad, se puede solicitar el estado de cierre temporal, a fin de suspender los servicios de Quality First sin desafiliarse. Un participante puede solicitar un estado de cierre temporal durante hasta 45 días. Si el participante no reanuda los servicios después de 45 días, esto puede resultar en la desafiliación.

*Esta norma es aplicable sólo a los participantes inscritos. Los participantes recién seleccionados deben permanecer abiertos y sirviendo a niños y niñas de hasta 5 años de edad en el sitio, y estar listos para recibir servicios en el momento de la selección.

En el caso de que su programa tenga un cierre inesperado, usted debe completar un Formulario de Solicitud de Cierre Temporal y enviárselo a su coordinador.

Normas para Ayudar a Superar Retos

REPORTANDO INCIDENTES CRÍTICOS

Norma de Reportaje de Incidentes Críticos: Con el fin de documentar incidentes críticos, se requiere el reporte de incidentes críticos de todos los profesionales de asistencia técnica de Quality First. Esta norma es aplicable a incidentes que causen preocupación, incluyendo cuando un profesional de asistencia técnica sea testigo de una emergencia, infracciones serias a la salud o seguridad, o cuando crea razonablemente que ha ocurrido abuso, negligencia o se han puesto a niños o niñas en peligro.

En el caso de un incidente crítico, el mentor o profesional de asistencia técnica le notificará al administrador o supervisor en el sitio que se hará un reporte. Si es aplicable, se contactará a las autoridades apropiadas (ej. Departamento de Seguridad Infantil, ADHS, DES, o autoridad tribal) y se completará un reporte de incidente crítico. Se le proveerá a usted una copia del reporte de incidente crítico completo si lo solicita.

ESTADO REGULATORIO

Norma del Estado Regulatorio: Para asegurar que todos los participantes estén en buena situación con su agencia reguladora, el estatus regulatorio se revisa mensualmente. Se requiere que todos los participantes mantengan el estado regulatorio y permanezcan en buen estado para asegurar el cumplimiento de los estándares regulatorios estatales (ADHS, DES y/o autoridad tribal o militar). Si un programa experimenta un evento que haga que se le coloque en acción de cumplimiento con ADHS o bajo prueba o en suspensión con DES, el programa no tendrá acceso a incentivos económicos ni recibirá reembolso para las Becas de Quality First durante ese tiempo. Mientras el programa no esté en buena situación, su clasificación por estrellas no podrá ser vista por el público en la extranet o en el sitio web de Quality First. Después de que la agencia reguladora le notifique a FTF que el programa está en buena situación, se restaurará el acceso a los incentivos y el reembolso de todas las Becas de Quality First. Debido a los plazos de presentación de reportes entre FTF y las agencias reguladoras estatales, puede haber un retraso entre el momento en el que la agencia reguladora actualice el estado regulatorio de un programa y cuando se le notifique a FTF. Si un programa no está al día con su agencia reguladora durante más de 60 días de calendario, o si ocurre más de un incidente dentro de un período de 12 meses, la participación puede darse por terminada o se puede iniciar un plan de apoyo específico.

PROCESO DE APOYO ESPECÍFICO

Norma del Proceso de Apoyo Específico: Se puede abrir un plan de apoyo específico a fin de proveer apoyo para superar las barreras a la participación y el mejoramiento de la calidad. Un plan de apoyo específico identifica las barreras hacia el mejoramiento de la calidad y las acciones para superar las barreras y mantener las prácticas de calidad. Al final del plazo del plan de apoyo específico de 90 días, usted y el equipo de asistencia técnica revisarán el plan. Esta revisión identificará los siguientes pasos y si continuará o no con Quality First. Si no puede completar los pasos del plan de apoyo específico, es posible que a usted se le desafilie.

Se puede abrir un plan de apoyo específico si su programa tiene desafíos como se indican a continuación:

Acuerdo de Participación – Como participante, usted acepta desempeñar un papel activo en el proceso de mejoramiento de la calidad. Esto se describe en el Acuerdo de Papeles y Responsabilidades del Participante. Se puede abrir un plan de apoyo específico si usted tiene problemas para cumplir con las expectativas en el acuerdo.

Estado Regulatorio – Si su programa no está al día con su agencia reguladora durante más de 60 días, ó si ocurre más de un incidente dentro de un período de 12 meses, la participación puede darse por terminada o se puede iniciar un plan de apoyo específico.

Durante el plan de apoyo específico, los gastos de los incentivos económicos se limitan a las compras necesarias para apoyar el enfoque del plan.



Normas para Abordar las Inquietudes de los Participantes

Si tiene preguntas o inquietudes sobre **Los Resultados de Su Evaluación o Clasificación por Estrellas**

Paso 1:

ACLARACIÓN

Si tiene usted preguntas sobre los resultados de su evaluación y/o clasificación por estrellas, revise sus reportes de evaluación con su mentor utilizando las herramientas de ERS, los libros All About y los manuales de la evaluación CLASS para contestar preguntas.

Si aún tiene preguntas, puede enviar una Solicitud de Aclaración del Reporte de la Evaluación de Quality First. La solicitud se debe enviar dentro de 40 días de la aprobación de los resultados de la evaluación. Se le proveerá una respuesta por escrito dentro de 14 días de haber recibido la Solicitud, como sea posible. (Vea la Norma de Aclaración del Reporte de la Evaluación en la página 31.)

Si las inquietudes persisten después de completar el proceso de aclaración de la evaluación, usted puede proceder con el Paso 2, Solicitud de Apelación.

Si no le satisfacen los resultados del Paso 1, usted puede pasar al Paso 2

Paso 2:

SOLICITUD DE APELACIÓN

La Solicitud de Apelación se debe presentar dentro de 60 días de la notificación de la clasificación por estrellas.

Una vez recibida su Solicitud de Apelación, un representante del equipo de Quality First se pondrá en contacto con usted para ofrecerle la opción de una reunión Informal de Resolución de Disputas o una reunión de Apelación, dentro de 14 días de haber recibido la solicitud.

Si usted participa en una reunión Informal de Resolución de Disputas como primer paso en respuesta a su apelación y no le satisface el resultado, puede proceder con una reunión de Apelación. First Things First se pondrá en contacto con usted para continuar.

Para proceder con una reunión de Apelación, el Director de Quality First, el Director Principal de Aprendizaje Temprano, el Oficial de Programas en Jefe (CPO por sus siglas en inglés) y/o el Oficial Ejecutivo en Jefe (CEO por sus siglas en inglés) revisarán la Solicitud de Apelación y proveerán una respuesta por escrito, que incluirá la fecha de una reunión programada. El Director de Quality First, el Director Principal de Aprendizaje Temprano, el Director de Programas y/o el Oficial Ejecutivo en Jefe se reunirán con usted y tomarán una decisión sobre la Solicitud de Apelación.

Si no le satisfacen los resultados del Paso 2, usted puede pasar al Paso 3

Paso 3:

AUDIENCIA ADMINISTRATIVA

Si a usted no le satisfacen los resultados de su Solicitud de Apelación, puede solicitar una audiencia formal conducida por un Juez en Ley Administrativa con la Oficina de Audiencias Administrativas.

First Things First le notificará a usted por escrito cuando esté disponible la oportunidad de solicitar una audiencia formal. Después de haber recibido ese aviso, usted tendrá 30 días para registrar una solicitud por escrito de una audiencia. La solicitud debe incluir el nombre y el domicilio del programa buscando la audiencia, la decisión siendo apelada y una declaración concisa de las razones de la apelación. La solicitud se debe proveer a la oficina principal de First Things First a cargo del Departamento Jurídico.

Una vez que la Oficina de Audiencias Administrativas tome una decisión de recomendación, la Junta de First Things First revisará la decisión y tomará acción para aceptar, rechazar o modificar la recomendación. First Things First le notificará a usted por escrito la decisión final de la Junta.

Si usted está

Apelando su Terminación con Quality First

Paso 1: **SOLICITUD DE AUDIENCIA**

Usted puede presentar una Solicitud de Apelación a su desafiliación de Quality First. La Solicitud de Apelación se debe presentar dentro de 60 días de la notificación de la terminación.

Una vez recibida, el Director de Quality First, el Director Principal de Aprendizaje Temprano, el Oficial de Programas en Jefe (CPO por sus siglas en inglés) y/o el Oficial Ejecutivo en Jefe (CEO por sus siglas en inglés) revisarán la Solicitud de Apelación y le proveerán a usted una respuesta por escrito, que incluirá la fecha de una reunión programada, dentro de 14 días de haber recibido la solicitud. El Director de Quality First, el Director Principal de Aprendizaje Temprano, el Oficial de Programas en Jefe y/o el Oficial Ejecutivo en Jefe se reunirán con usted y le proveerán una decisión sobre la Solicitud de Apelación.

Si no le satisfacen los resultados del Paso 1, usted puede pasar al Paso 2

Paso 2: **AUDIENCIA ADMINISTRATIVA**

Si a usted no le satisfacen los resultados de su Solicitud de Apelación, puede solicitar una audiencia formal conducida por un Juez en Ley Administrativa con la Oficina de Audiencias Administrativas.

First Things First le notificará a usted por escrito cuando esté disponible la oportunidad de solicitar una audiencia formal. Después de haber recibido ese aviso, usted tendrá 30 días para registrar una solicitud por escrito de una audiencia. La solicitud debe incluir el nombre y el domicilio del programa buscando la audiencia, la decisión siendo apelada y una declaración concisa de las razones de la apelación. La solicitud se debe proveer a la oficina principal de First Things First a cargo del Departamento Jurídico.

Una vez que la Oficina de Audiencias Administrativas tome una decisión de recomendación, la Junta de First Things First revisará la decisión y tomará acción para aceptar, rechazar o modificar la recomendación. First Things First le notificará a usted por escrito la decisión final de la Junta.

Si tiene usted otras

Inquietudes Sobre Su Experiencia con Quality First

Paso 1: DIÁLOGO

Si tiene usted inquietudes sobre su experiencia con Quality First, comience hablando directamente con el Mentor o con el consultor CCHC que trabaja con su programa.

Si sus inquietudes persisten después de hablar con el mentor o consultor CCHC, comuníquese con un supervisor o gerente del programa para obtener apoyo. La información de contacto del programa está disponible en la extranet, en el directorio de recursos “Quality First Resource Directory” bajo recursos “Resources”.

Si las inquietudes persisten después de considerar el asunto con un contacto del programa, usted puede proceder con el Paso 2, Resolución Informal de Disputas.

Paso 2: RESOLUCIÓN INFORMAL DE DISPUTAS

Usted puede enviar un formulario de Quejas de Quality First al director de Quality First en First Things First. En el formulario de Quejas, usted debe proveer una descripción de su inquietud y cualquier intento realizado para resolver el problema, así como recomendaciones de posibles soluciones.

Un representante del equipo de Quality First de First Things First se comunicará con usted para determinar los siguientes pasos para resolver su inquietud, ya sea por teléfono o programando una reunión con todas las partes involucradas, idealmente dentro de 14 días de calendario de haber recibido la Queja. Después de la reunión, First Things First tomará una decisión y se la notificará dentro de 14 días.

Si no está satisfecho con los resultados del Paso 1, puede pasar al Paso 2

Recursos de la Guía del Participante

Página de Contactos				
CONTACTO	NOMBRE	AGENCIA	NÚMERO DE TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Mentor de Quality First				
Coordinador de Quality First				
Consultor de Salud de Cuidado Infantil (CCHC)				
Consultor de Salud Mental de la Primera Infancia				
Mentor de Inclusión				
Coordinador de AZ de Alcance del Registro de la Fuerza Laboral de la Primera Infancia				
Especialista del Programa de la Primera Infancia de ADE				
Oficial de Cumplimiento de Licencias de ADHS o Inspector de DES				
Otro				
Nombre de Usuario de la Extranet			Contraseña de la Extranet	