

## *GUIA DE REFERENCIA PARA VISITAS DE MONITOREO CONTINUO Y ASISTENCIA TECNICA HACIA LAS AGENCIAS DELEGADAS*

---

*Adaptación realizada para proveer servicios a distancia en situaciones de emergencias de salud pública, desastres naturales y otras situaciones de crisis*



## Introducción

Como resultado de las medidas de seguridad tomadas a raíz de la Pandemia del COVID-19, hemos tenido todos, que mantener un distanciamiento físico que nos ha obligado a modificar una serie de procedimientos y acciones que tanto el Concesionario y las agencias delegadas llevamos a cabo.

Con el propósito de continuar apoyando y colaborando con las agencias delegadas en su quehacer diario hemos desarrollado una GUIA DE REFERENCIA PARA VISITAS DE MONITOREO CONTINUO Y ASISTENCIA TÉCNICA. El mismo presenta por área de servicio el cómo se llevarán a cabo las responsabilidades del Concesionario en cuanto a los procedimientos antes mencionados.

Es nuestra intención que cada área de servicio de las agencias conozca qué deben esperar y cómo prepararse para uno de los procesos ya mencionados. Al igual que los Proceso de Provisión de Servicios ante el COVID que desarrolló el Concesionario estos tampoco están escritos en piedra, esperamos conocer su insumo para mejorar los mismos. De antemano le damos las gracias a todos y cuenten con nosotros para poder continuar ofreciendo servicios de calidad.

Esperamos poder apoyarlos en el mejoramiento continuo de la calidad de servicios. ¡Éxito!

*Náida Negrón Montalvo, Ph. D.*

Directora  
Programa HS/EHS  
ACUDEN

## Notas generales:

1. A pesar de tener que mantener el distanciamiento físico, si se considera necesario realizar una visita de manera presencial la misma se llevara a cabo siguiendo las medidas de prevención establecidas por el Programa y la Agencia delegada.
2. Toda visita será coordinada previamente con el director de la agencia delegada, el especialista del área a visitar y la Directora del Programa a Nivel Central.
3. El director de la agencia delegada siempre será informado de la Asistencia Técnica (AT) y Monitoreo Continuo (MC) a llevarse cabo.
4. En este documento el Concesionario será identificado como “el Programa”.
5. Una vez se realice la Asistencia Técnica/Monitoreo Continuo o cualquier otra intervención de parte del programa hacia una Agencia Delegada, se redactará un informe el cual será discutido con el Director de la misma. Se coordinará para realizarse una reunión de manera virtual o mediante llamada telefónica con este propósito. Esta reunión podría efectuarse en conjunto con varias áreas de servicio para maximizar el tiempo del Director de la agencia.
6. **Monitoreo Continuo:** Se refiere al grado en que se revisan los informes de datos y las observaciones del programa para determinar el cumplimiento y la calidad de los servicios y actividades del programa. Los análisis llevan al reconocimiento y a tomar medidas para la mejora de forma regular y sistemática.
7. **Asistencia técnica:** Consiste en ofrecer una asesoría directamente a una persona o entidad, a través de la asignación de uno o varios expertos con el objetivo de compartir información y conocimientos, dirigidos a generar estrategias hacia la solución de una problemática específica de índole administrativo o programático; la misma se basa en la identificación de una necesidad o reto presente para la cual se provee una transmisión de conocimientos que promueven la calidad del producto final o facilita la solución de un reto o problema.
8. Minuta, Acuerdos y Recomendaciones (HS/EHS-ADM-2017): Documento utilizado por el Concesionario para redactar las intervenciones realizadas con las Agencia delegadas. (*Ver Anejo 1*)

## **AREA ALIANZA CON FAMILIA Y COMUNIDAD/SISTEMA ERSEA**

### **Propósito:**

Con el propósito de establecer uniformidad en los procesos de monitoreo continuo del Área de Alianza con la Familia y la Comunidad y el sistema ERSEA, se crea esta guía para ser utilizada al momento de realizar visitas de monitoreo continuo en las agencias delegadas de la ACUDEN. La guía fue adaptada para ofrecer servicios a distancia en situaciones de emergencia de salud pública, desastres naturales y otras situaciones de crisis.

Las Coordinadoras de Servicios Sociales de la ACUDEN, Nivel Central, realizarán visitas virtuales, llamadas telefónicas individuales o en conferencia, envío de correos electrónicos, entre otras estrategias a distancia para garantizar el monitoreo continuo a sus agencias delegadas a nivel gerencial y mediante revisión de la plataforma myHeadStart para evaluar la prestación de servicios en los centros. Al realizar las visitas de monitoreo continuo se debe considerar la efectividad con que la agencia delegada está implantando los sistemas gerenciales de Head Start y Early Head Start que se describen a continuación:

### **Comunicación**

Se refiere al grado en que la comunicación oral y escrita fluye con eficacia a través del programa e integra a los padres. Incluye las estructuras de comunicación informal y formal, los procesos de toma de decisiones informados y la colaboración efectiva entre todas las áreas del programa.

### **Planificación**

Se refiere al grado en que los procedimientos de planificación generan expectativas claras y un movimiento unificado hacia los resultados compartidos. Incluye los planes operacionales y el calendario programático para promover la calidad de los servicios.

### **Registro de Documentación y Presentación de Informes**

Se refiere al grado en que se mantienen registros programáticos y administrativos para documentar el progreso y el cumplimiento.

### **Recursos Humanos**

Se refiere al grado en que la contratación, capacitación y apoyo para el personal fortalecen su conocimiento y las habilidades para llevar a cabo sus deberes y responsabilidades.

### **Gestión Fiscal**

Se refiere al grado en que se administra con eficacia la supervisión y gestión de los fondos.

## **Gobierno**

Se refiere al grado de la participación colaborativa de los cuerpos de gobierno en cada agencia.

## **VISITAS GERENCIALES:**

Las visitas gerenciales se llevarán a cabo en coordinación con el Especialista de Familia y Comunidad y/o el Coordinador de ERSEA de las agencias delegadas.

## **Áreas de contenido a ser tratadas durante la visita:**

1. Seguimiento ofrecido al plan de trabajo y/o calendario programático.
2. La planificación y monitoreo de la Especialista y/o Coordinadora del área y las actividades que apoyan dicho proceso.
3. Estrategias utilizadas para verificar el cumplimiento con los Acuerdos Familiares.
4. Entrada de datos a *myHeadStart* (ERSEA e IFPA).
5. Documentación de acuerdos formales de colaboración con socios en la comunidad.
6. Referidos por maltrato a menores, tanto intrafamiliar como institucional (de ofrecer servicios presenciales) y su debido seguimiento.
7. Implantación del protocolo para reportar incidentes de sospecha de maltrato mediante la Ley Para la Seguridad, Bienestar y Protección de Menores, Ley 246.
  - a. Documentación de los referidos de maltrato intrafamiliar y/o referidos de maltrato institucional (deben ser expedientes separados).
  - b. La información relacionada a los referidos de alegado maltrato fue documentada incluyendo la discusión de la situación con los padres y/o custodios legales del menor y los apoyos ofrecidos a la familia involucrada, tales como la coordinación de servicios médicos, psicológicos etc.
  - c. Expedientes archivados bajo llave en la oficina de la agencia delegada asegurando la confidencialidad.

- d. En casos de referido por maltrato institucional, se debe cotejar si el funcionario contra el cual se hizo el referido fue removido de todo contacto con niños en el Programa Head Star/Early Head Start.
  - e. Si el funcionario contra el cual se hizo el referido no ha sido removido de contacto con niños se debe informar de inmediato a la Directora del Programa Head Start/ Early Head Start de la ACUDEN.
  - f. Dentro de un periodo de 24 horas se debe enviar un informe de los ocurrido conjuntamente con copia de referido a la Directora del Programa HS/EHS de Nivel Central.
8. Revisión de expediente y documentos/evidencias de ERSEA mediante la plataforma myHeadStart o petición de envío mediante correo electrónico o reunión virtual.
- a. Revisar una muestra de un 10% de expedientes de elegibilidad del total de niños matriculados en el programa.
  - b. Revisión de las selecciones de matrícula
  - c. Listas vigentes de niños matriculados actualizadas (% NNE y % Alto Ingreso)
  - d. Listas vigentes de niños en espera
  - e. Expedientes de niños en lista de espera
  - f. Plan de actividades de reclutamiento y evidencias de su implementación
  - g. Informe de bajas y altas en matrícula
  - h. Informes mensuales del promedio de asistencia diaria y planes de acción correctiva, de ser necesario.

**El personal de Servicios Sociales de la ACUDEN debe:**

1. Revisar una muestra del 10% de los candidatos de lista de espera para verificar el proceso de elegibilidad mediante la plataforma myHeadStart.
2. Se verificará que los datos de elegibilidad estén actualizados.

3. Cotejar que las listas de matrícula, lista de espera y los informes de altas y bajas sean compatibles con la información en el sistema myHeadStart.
4. Establecer el calendario de visitas virtuales para revisión de expedientes de centros junto al personal de la agencia delegada. La revisión de los expedientes se realizará previo a la reunión virtual o llamada en conferencia.
5. Antes de finalizar la visita virtual, el personal del Programa discutirá con el personal de la agencia delegada cualquier hallazgo que amerite corrección inmediata. Para esto utilizará el formulario de acta provisto por el Programa (*Anejo 1*) y le enviará copia de este. Solicitará una reunión con el Director de la agencia delegada para discutir los hallazgos de este no estar presente durante la discusión
6. Luego de realizada la visita, el Coordinador del Programa diseñará un plan de asistencia técnica de acuerdo a los resultados obtenidos e incluyendo visitas de seguimiento.
7. El informe debe ser enviado a la agencia delegada a no más tarde de **15 días** calendario a partir de la visita.

**VISITAS POR CENTROS PARA MONITOREAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS: (La revisión de expedientes por centro se realizará previo a la visita virtual del centro seleccionado)**

Las visitas virtuales o llamadas en conferencia para discutir la revisión de expedientes de cada centro respectivamente se llevarán a cabo junto al Especialista de Familia, personal de ERSEA y/o el trabajador social asignado al centro. Al inicio de cada semestre se seleccionará la muestra del 10% del total de centros, incluyendo una representación equitativa de los municipios que sirve la agencia delegada, las opciones programáticas y los trabajadores sociales a cargo de los centros.

1. Se utilizará el Formulario de Rastreo para Monitoreo del Expediente (*Anejo 2*)
2. Se seleccionará una muestra al azar de al menos tres expedientes de cada grupo que incluya niños de primer año y niños de segundo año de servicio.
3. Se cotejará el expediente en la plataforma.
4. Se cotejará el documento Acuerdos Individualizados con la Familia en todas sus partes.

5. Se verificará la correspondencia entre las necesidades, intereses de la familia, las metas establecidas y el plan de servicios.
6. Se verificará que las metas establecidas sean evaluadas con cada familia participante al menos cada dos meses. La frecuencia del seguimiento a las metas familiares dependerá del nivel de prioridad y de las gestiones acordadas.
7. Se verificará que los expedientes cuenten con información actualizada en la plataforma.
8. Se verificará y monitoreará el registro de asistencia en la plataforma y se identificará aquellos niños que se ausentaron por dos días consecutivos sin presentar excusa, con asistencia irregular o que no han participado de la visita virtual o la socialización. Se cotejarán los expedientes de estos niños para verificar la implantación de los procedimientos de ausentismo.
9. Se discutirá con el personal de la agencia delegada cualquier hallazgo que amerite corrección inmediata. Para esto, se utilizará el formulario de ACTA provisto por el Programa y le enviará una copia de este. Se le solicitará una reunión con el Director de la agencia delegada para discutir los hallazgos.
10. Luego de realizada la visita, el Coordinador del Programa diseñará un plan de asistencia técnica de acuerdo a los resultados obtenidos e incluyendo visitas de seguimiento.
11. Se monitoreará la frecuencia de reunión, temas discutidos y documentación de las reuniones del Comité de Padres por centro en un 10% del total de la agencia delegada.
12. Se monitoreará el Plan de implementación de Actividades para el Desarrollo y Aprendizaje Familiar por centro en un 10% del total de la agencia delegada.
13. El informe debe ser enviado a la agencia delegada no más tarde de **15** días calendario a partir de la visita.

## **DOCUMENTACION DE VISITAS**

Todas las visitas de monitoreo realizadas a las agencias delegadas deben documentarse en el formulario Informe de Monitoreo Continuo.

## ÁREA DE AMBIENTE SEGURO

Parte de las funciones del personal del área de Administración y Gerencia es ofrecer monitoreo continuo, en todas las facilidades físicas, propósito de identificar y atender las necesidades en las mismas como servir de facilitadores para los Coordinadores de Ambiente Seguro de las Agencias Delegadas. El monitoreo tiene como propósito el garantizar ambientes seguros y saludables en cada Centro *Head Start/ Early Head Start* que apoyen la prestación de servicios para todos los niños y sus familias. Para cumplir con este objetivo la ACUDEN utiliza los documentos que se mencionan a continuación:

- **Registro de cotejo mensual para ambientes interior y exterior del centro.** Este documento se utiliza en los centros de manera mensual. No obstante, ante la eventualidad de la pandemia y para garantizar ambientes seguros y saludables se utilizará este procedimiento **cada dos (2) semanas** en aquellas instalaciones en la que se brinde servicio de manera presencial.

### 1. Monitoreo continuo:

- a. Es importante recordar que el director de cada agencia delegada designará a la persona que realizará la inspección según se establece en el procedimiento **Registro de cotejo mensual para ambientes interior y exterior del centro.**
- b. El consolidado de los hallazgos será enviado por el Coordinador de Ambiente Seguro a través del correo electrónico designado en o antes del 5to día de cada mes. Utilice el documento Plan de Acción Correctivo HS/EHS-08-19 AMB.SEG. -03-C.
- c. **Plan de Mantenimiento Preventivo (HS/EHS-04-18 AMB.SEG. -04 B)** - Este documento deberá ser sometido por el Coordinador de Ambiente Seguro a través del correo electrónico antes mencionado en o antes de **15 de diciembre del 2020.** De tener dudas vea el procedimiento Guía para el Desarrollo de un Plan de Mantenimiento Preventivo Ambiente Seguro HS/EHS-08-19 AMB.SEG. -04-A.

- d. **Itinerario de Limpieza-** Este documento fue revisado por las áreas de Salud y Nutrición de la ACUDEN. La agencia delegada se asegurará que cada uno de los salones cuente con el Itinerario de Limpieza actualizado y que este colocado en un área visible de cada salón.
- e. **Registro de licencias o certificaciones** es importante que toda licencia o certificación este registrada en el sistema myHeadStart. En el caso del permiso único, de no tenerlo aprobado deberá documentar en la sección de comentarios permiso único todas las gestiones realizadas para obtener el mismo. Una vez inspeccionado y aprobado asegúrese que cambia el estatus al actual. Para el día **1 de diciembre** toda gestión para la obtención del permiso deberá estar documentada en esta sección del sistema.
- f. **Inspección de Practicas de Salud y Seguridad** (Procedimiento para la Inspección de Ambientes Seguros en los Centros Head Start y Early Head Start HS/EHS-08-19 AMB.SEG. -05-A) Este documento se utiliza como parte de la Auto evaluación que se realiza en los meses de marzo a mayo.

#### **Asistencia Técnica:**

1. Ante la emergencia que vive el país se creó el correo electrónico de ambiente seguro- en este los Coordinadores de Ambiente Seguro comunicaran solicitudes de asistencia técnica ya sea para aclarar dudas, pregunta, orientaciones, consultas y otros. Se creó el mismo con el propósito de proveer información de importancia provista por el concesionario.
2. El área de ambiente seguro también cuenta con chat grupal por WhatsApp el cual permitirá el envío y recibo de información relacionada a los aspectos relacionados con salud y seguridad.
3. Se utilizará la Plataforma Zoom o Team para realizar reuniones mensuales o trimestrales y talleres según sean requeridos.
4. Visitas presenciales –serán calendarizadas de acuerdo a la necesidad presentada o urgencia. Esto en coordinación con el Director de la Agencia delegada y cumpliendo con las medidas preventivas establecidas por el Programa y la Agencia delegada.

## COMITÉ/CONSEJO DE POLITICA NORMATIVA

Norma de Ejecución	Estrategias	Recursos
	1. Solicitar reglamento de las agencias delegadas por correo electrónico para evaluar el mismo sobre el servicio a distancia.	Personal CPN ACUDEN  Enlaces
1301.2 El cuerpo directivo	2. Realizar llamada telefónica a los enlaces del CPN para monitorear y ofrecerle seguimiento a la elección de los líderes y delegados. 3. De ser necesario ofrecerle alternativas y estrategias para lograr los objetivos trazados.	Personal CPN ACUDEN
	4. Solicitar a los enlaces fechas para su orientación, organización e instalación de los comités / consejo normativo de manera virtual o presencial si cuentan con las facilidades requeridas. 5. Ofrecer seguimiento a través de llamadas, plataformas de ser necesario para lograr el objetivo trazado.	Personal CPN ACUDEN  Enlaces
1301.3 El Consejo de Políticas y comités  1301.4 Los Comité de Padres	6. Servir de recursos u observador del proceso a seguir en la instalación del CPN. 7. Observar que se cumpla con el “quorum” establecido. 8. Cotejar que se lleve a cabo el protocolo para ofrecer servicios a la distancia en situaciones de emergencia del área del CPN. 9. Brindar retroalimentación de los procesos observados de las fortalezas y aspectos a mejorar. 10. Evaluar agenda, minuta y asistencia del proceso de instalación observado.	Personal CPN ACUDEN
	11. Las agencias delegadas que cumplan con las facilidades asegurando la salud y seguridad y cumpliendo con el distanciamiento social participar como observador o recurso.	
	12. Monitoreo continuo a través de llamadas telefónicas, plataformas virtuales tales como Teams o Zoom, dos veces al semestre mínimo por agencias, reuniones con los enlaces para darle continuidad del funcionamiento del comité/ consejo presenciales o virtuales.	Personal CPN ACUDEN  Enlaces

## ÁREA DE SALUD MEDICO DENTAL

TELÉFONO	MY HEADSTART	CORREO ELECTRÓNICO
<p>-El personal de nivel central mantendrá contacto por vía telefónica con el área de salud de las agencias delegadas según sea necesario.</p> <p>-Se documentará la intervención en el documento previsto para esto. (Anejo 1)</p>	<p>- El personal de nivel central utilizara la plataforma de myHeadStart para llevar a cabo monitoreo continuo y asistencia técnica a las agencias delegadas. y</p> <p>- Después de haberse realizado la asistencia técnica se comunicará con la Especialista de Salud de la agencia y se le indicara el centro en el cual se ofreció asistencia técnica y los hallazgos o recomendaciones a ofrecer. La Especialista de Salud entrara al sistema al momento de la discusión de la AT o monitoria realizada para discutir los hallazgos.</p> <p><b>Nota:</b> El personal del área de nivel central redactara la asistencia técnica en el documento previamente mencionado; donde indicara la hora de comienzo y la hora que se terminó la asistencia técnica.</p> <p>- Después de haber discutido la visita virtual con la Especialista de Salud, se le enviara el informe durante esa semana por correo electrónico al director y la Especialista</p> <p>-La asistencia técnica o monitoreo continuo de la oficina central a través de la plataforma se llevarán a cabo como mínimo tres veces en semana.</p>	<p>-Mensualmente se llevarán a cabo reuniones virtuales a través de la plataforma de TEAMS.</p> <p>- Toda información, comunicados, convocatorias entre otros, será enviado a través de correo electrónico. De tener problemas con el internet o de ser necesario por alguna otra razón, se hará a través del chat de WhatsApp de Especialistas de Salud.</p> <p>- Toda información enviada a las especialistas de Salud, le será copiado al Director de la Agencia Delegada para su conocimiento y acción pertinente de ser necesaria.</p>

## AREA DE SALUD MENTAL

NORMAS	GUÍA / PROCEDIMIENTO	PERSONA RESPONSABLE	RECURSOS
<p><b>Norma: 1302.45(b)(5)</b> <b>1302.45(b)(1-4)</b></p>	<p>Es importante que los servicios remotos de consultoría a las familias sean ofrecidos a través de plataformas en línea que cumplan con lo establecido por las guías de Telepsicología de la American Psychological Association y la Ley HIPAA. Por ejemplo, la plataforma de <a href="https://doxy.me">doxy.me</a> es una versión gratuita y cumple con ambos requisitos.</p>	<p>Especialistas de Salud Mental – Agencias Delegadas</p>	<p>Equipo electrónico y servicio de internet (no públicos).</p> <p><i>Telepsychology Best Practices 101: Segment 1-4 - FREE Online Course / Video</i></p> <p><a href="https://www.apa.org/education/ce/telehealth-001">https://www.apa.org/education/ce/telehealth-001</a></p> <p><i>Guidelines for the Practice of Telepsychology</i></p> <p><a href="https://www.apa.org/pubs/journals/features/amp-a0035001.pdf">https://www.apa.org/pubs/journals/features/amp-a0035001.pdf</a></p>

NORMAS	GUÍA / PROCEDIMIENTO	PERSONA RESPONSABLE	RECURSOS
<p><b>Norma: 1302.45(a)(3)</b></p>	<p>Preparar un documento para el consentimiento de los padres y asegurarse de que el mismo esté firmado por las partes. En este caso la firma puede ser electrónica. Es importante que se detalle la naturaleza del servicio, dejando claro que el servicio es de consultoría, no psicoterapia. El mismo debe estar integrado al sistema de myHeadStart.</p> <p>Documentar sus intervenciones en el sistema de expediente electrónico myHeadStart.</p> <p>Tener disponible un teléfono de emergencia para asegurarse de que en caso de una situación de vulnerabilidad haya una persona cercana a la familia que pueda apoyar en el proceso. También, tener disponible un correo electrónico de las familias para enviar información psicoeducativa a las familias de ser necesario.</p>	<p>Especialistas de Salud Mental – Agencias Delegadas</p> <p>Especialistas de Salud Mental – Agencias Delegadas</p> <p>Especialistas de Salud Mental – Agencias Delegadas</p>	<p><i>Informed consent checklist for telepsychological services</i></p> <p><a href="https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/informed-consent-checklist?fbclid=IwAR1l-cslVI-XZfdSq5wEDgD2hIORsjDICd4uqrUGI7UpX52WgZc8ZgR0_g">https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/informed-consent-checklist?fbclid=IwAR1l-cslVI-XZfdSq5wEDgD2hIORsjDICd4uqrUGI7UpX52WgZc8ZgR0_g</a></p> <p>myHeadStart ERSEA/Familia y Comunidad</p>

NORMAS	GUÍA / PROCEDIMIENTO	PERSONA RESPONSABLE	RECURSOS
<b>Norma: 1302.45(a)(4)</b>	Es importante que se identifique aquellos recursos de la comunidad que estén ofreciendo servicios de tele-psicología u otros servicios relacionados a la salud mental de los niños y sus familias.	Especialistas Salud Mental; Familia y Comunidad	
<b>Norma: 1302.45(a)(1)</b>	Cuando se lleven a cabo reuniones virtuales con todos los niños de un salón y sus respectivos maestros, el especialista de salud mental podrá realizar las intervenciones grupales según las funciones descritas en el manual de personal de Recursos Humanos y el Procedimiento de Salud Mental según establecido por el Concesionario.	Especialistas Salud Mental – Agencias Delegadas	Plataforma virtual Equipo electrónico y servicio de internet (no públicos).
<b>Norma: 1302.45(a)(1)y(2)</b>	<p>Se ofrecerá asistencia técnica, reuniones y apoyo a través de diversas plataformas entre las que se encuentran: Teams, mensajes de texto, grupos de WhatsApp, google Classroom y llamadas telefónicas.</p> <p>Se mantienen las instrucciones impartidas por el área de salud mental del Concesionario en relación a los informes y documentación que deben completar. Entiéndase sistema de rastreo, informes estadísticos y calendario de trabajo. La entrega de los mismos continúa según había sido establecido.</p>	<p>Supervisora y Coordinadora Salud Mental del Programa</p> <p>Especialistas y Encargados Salud Mental – Agencias Delegadas</p>	<p>Plataformas virtuales Teams, mensajes de texto, grupos de WhatsApp, Google Classroom y llamadas telefónicas.</p> <p>Procedimientos de Salud Mental del Concesionario</p>

## AREA DE NUTRICIÓN

El propósito de este plan de asistencia técnica es asegurar el poder ofrecer asistencia técnica, apoyo y consultoría a las once (11) Agencias Delegadas que forman parte del Programa.

- La comunicación con las Agencias Delegadas se estará ofreciendo a través de diferentes medios: vía teléfono, mensajes de textos, correos electrónicos o a través de la plataforma “TEAMS”.

**Nota:** En este momento las visitas presenciales no están contempladas y de llevarse a cabo se tienen que atemperar a lo establecido por ambas partes. De tener que hacer visita presencial se coordinara con la Directora del Programa HS/EHS, Dra. Naida Negrón Montalvo y el Director de la Agencia delegada.

- El **seguimiento y evaluación de los servicios a los niños con dietas especiales\*** y sus familias se realizará a través de la plataforma “myHeadStart”.
- **Preparación de procedimientos y material educativo sobre nutrición para uso del personal del área y para las familias:** El personal de Nivel Central preparar material educativo entre otras; para ser utilizado tanto para adiestrar al personal como a los padres; además de complementar todo lo relacionado a los servicios de alimentos. Se deberá evidenciar el uso de la misma.
- **Planificación de reuniones virtuales con el personal de nutrición:** (especialistas de nutrición, coordinadoras de nutrición y personal de PACNA). Se estarán efectuando cada dos (2) meses para auscultar necesidades y temas de interés para el grupo. Sin embargo, habrá momentos que se trabajarán en sub grupos o acorde a las necesidades presentadas.
- **Asistencia Técnica y monitoreo continuo\*:** También se estará ofreciendo asistencia técnica por Agencia Delegada o por Región acorde a las necesidades presentadas.
- Previa coordinación, se estará llevando a cabo **visitas virtuales\*** a las cocinas o previa coordinación de manera **presencial\*** siguiendo los protocolos establecidos tanto por el Programa como por la Agencia Delegada.

## AREA NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES

Con el propósito de garantizar el proceso de asistencia técnica, apoyo y consultoría a las once (11) agencias delegadas del concesionario en el área de servicios a niños con necesidades especiales se realizó un plan de trabajo virtual. El mismo consiste en los siguiente:

- Las agencias delegadas estarán distribuidas de la siguiente manera entre la coordinadora y la supervisora del Programa respectivamente.
  - Amarilis Rosario- Cayey, Fundación para el Hogar Propio, Juana Díaz, Peñuelas, Vega Baja y Aguadilla
  - Juliette Ruvira Ocasio- Dorado, Fajardo, Sabana Grande, San Sebastián y YabucoaA pesar de la distribución de las agencias delegadas tanto la supervisora como la coordinadora del área de servicios a niños con necesidades especiales estarán disponibles para cada una de las once (11) agencias delegadas en todo momento.
- La asistencia técnica se realizará utilizando las siguientes estrategias:
  - Evaluación de los servicios ofrecidos a los niños con necesidades especiales y sus familias a través del análisis de expediente utilizando la plataforma de myHead Start. Una vez realizado el análisis de expediente se coordinará asistencia técnica para ofrecer estrategias y recomendaciones de acuerdo a la información obtenida en el expediente.
  - Se rendirá un informe utilizando el Formulario establecido por el Programa. (Anejo 1) Se le enviara copia tanto al Especialista como al Director de la Agencia Delegada dentro del periodo de una (1) semana como máximo.
  - Comunicación directa con el personal de las once (11) agencias delegadas pertenecientes al área de servicios a niños con necesidades especiales a través de llamadas telefónicas, video llamadas, reuniones por medio de la plataforma TEAMS o Zoom, email, mensajes de textos y WhatsApp. Las últimas dos estrategias de comunicación ya fueron consultadas con el personal previamente y todos informaron estar de acuerdo. Se mantendrá evidencia de todas las comunicaciones realizadas.
- El trabajo directo con las agencias delegadas en cuanto al análisis de los servicios prestados a los niños con necesidades especiales y sus familias en la plataforma de myHeadStart estará dividido por ciclos:
  - Ciclo 1- Cayey, Fundación, Dorado Fajardo

- Ciclo 2- Juana Díaz, Peñuelas, Sabana Grande y San Sebastián
- Ciclo 3- Vega Baja, Aguadilla y Yabucoa

Estos ciclos se trabajarán los días martes, miércoles y jueves. Los lunes será trabajo administrativo incluyendo reuniones de equipo del área de servicio de oficina central y viernes se realizarán la asistencia técnica de acuerdo a las necesidades identificadas en las agencias delegadas y reuniones de equipo con el personal de las once (11) agencias delegas.

- En las agencias delegadas que presentan alguna situación de emergencia que amerite una visita presencial, la misma será consultada y coordinada con la Dra. Naida Negrón Montalvo, Directora del Programa HS/EHS para autorización. Se seguirán las medidas preventivas establecidas por el Programa y la Agencia delegada. Se efectuará previa coordinación con el Director de la Agencia delegada.

**Nota:** Es importante resaltar que el plan de trabajo está sujeto a cambio de acuerdo a las necesidades del Programa.



## ÁREA EDUCACION

Indicadores para el seguimiento y monitoreo del Nivel Central: Estos procedimientos le corresponden a todo el personal de educación:

- Mantener comunicación con las Especialistas Educativas para orientar sobre procedimientos del Programa ante la pandemia Covid-19 y la forma de mantener seguimiento y continuidad a los servicios educativos.
- El área educativa del Nivel Central ofrecerá orientaciones, contestará consultas y proveerá la asistencia técnica vía teléfono, mensajes de grupos (chat), internet o correos electrónicos, para fortalecer al personal de supervisión, coordinación educativa y Facilitadoras Educativas en PBC, en aspectos de los servicios a distancia para EHS y HS.
- Desarrollar documentos de apoyo a los servicios a distancia y compartirlos vía correo electrónico con las Especialistas Educativas u otro personal como las Facilitadoras Educativas en PBC.
- Llevar a cabo reuniones a distancia vía teléfono, WhatsApp, Team o correos electrónicos con las Especialistas Educativas y las Facilitadoras Educativas en PBC.
- Solicitar información sobre servicios brindados a las familias y niños, necesidades de adiestramientos o recursos para canalizarlos a través del Nivel Central vía teléfono o correo electrónico.
- A través de los medios anteriormente mencionados se verificar la planificación como las intervenciones con los niños.
- Previa coordinación con las Especialistas de educación se coordinarán visitas, para a través de los medios electrónicos poder presencial los servicios ofrecidos por las maestras, asistentes y educadores. Se ofrecerá Asistencia Técnica/Monitoreo Continuo y se rendirá un informe de los hallazgos y recomendaciones acorde a lo establecido en esta Guía. Se enfocarán los lunes, martes, miércoles y jueves para seguimiento a las Agencias Delegadas. Durante los lunes se separa tiempo para reuniones interdisciplinarias o discusiones de casos según surja la necesidad. Los lunes y viernes se

separan como días de oficina, de requerirse visitar agencias, se lleva a cabo con autorización previa de la Dra. Naida Negrón Directora del Programa HS/EHS y el Director de la Agencia delegada.

- Tres veces al año se monitoreará el sistema de MyTeachingStrategies y cada tres semanas myHeadstart para evidenciar la entrada de data.
- Virtualmente o a través de correos electrónicos se revisarán las evidencias de los trabajos realizados. Se emitirá un informe sobre las observaciones y recomendaciones a la Especialista de Educación con copia al Director de la Agencia delegada.

# ANEJOS

## Anejo 1

“Minuta, Acuerdos y Recomendaciones” (HS/EHS-ADM-2020)

## Anejo 2

Formulario de Rastreo para Monitoreo del Expediente