Guía de desempeño del Defensor de la familia

Guía de desempeño del defensor de la familia

A. El mayor número de niños elegibles participa en el programa Head Start, conforme lo permita el cupo financiado actual. **1. Identificar y reclutar a familias y niños elegibles para Head Start, incluyendo a niños con discapacidades y poblaciones subatendidas.**	
Ejemplar	Es proactivo para encontrar nuevos referidos y evaluar los sugeridos. Se ajusta a los cambios en las poblaciones. Excede la meta numérica. No se matricula a niños de familias cuyos ingresos son superiores a los límites.
Aceptable	Matricula e implementa un plan de reclutamiento efectivo. Establece la cantidad meta para el reclutamiento, basada en la fórmula del Manual de referencia para defensor de la familia. Mantiene una lista de espera vigente de solicitudes completadas, conforme al Manual de referencia para el defensor de la familia.
Marginal	Reclutó suficiente cantidad de familias elegibles para cubrir los cupos vacantes, pero no logró la meta de reclutamiento, como se describe en el Manual de referencia del defensor de la familia.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Seleccionar a participantes para el programa Head Start conforme a los planes y procedimientos establecidos.	
Ejemplar	
Aceptable	Utiliza el sistema de puntuación para los criterios prioritarios de elegibilidad y la lista de espera para seleccionar a los niños que recibirán los servicios.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
3. Mantener el nivel de matrículas financiadas conforme a los requisitos para las matrículas.	
Ejemplar	
Aceptable	Se logra la inscripción inicial. Todas las vacantes se cubren en un plazo de 30 días con niños elegibles.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
4. Proporcionar seguimiento adecuado cuando las ausencias son frecuentes.	
Ejemplar	
Aceptable	Se cumple el protocolo sobre la asistencia en cada área correspondiente, basada en los planes y procedimientos de la agencia.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
B. Se implementa un proceso de asociación con cada familia, basado en la confianza y cooperación. **1. Respetar los valores y las culturas diversas de las familias a quienes se prestan servicios.**	
Ejemplar	Busca información, independientemente, para desarrollar un entendimiento sobre las culturalmente diversas familias del programa.
Aceptable	El contacto y las visitas domiciliarias respetan el horario y las preferencias de las familias. Apoya a las familias para satisfacer sus necesidades de modo culturalmente apropiado. Los servicios y los apoyos se implementan sin imponer parcialidades personales.
Marginal	Se hacen suposiciones sobre los valores y la cultura de las familias.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Reconocer e identificar el riesgo y los factores protectores de cada familia.	
Ejemplar	Busca métodos y herramientas adicionales, como el "eco-mapping"**,** para ayudar a las familias a identificar sus propios riesgos y los factores de protección.

	Las familias son capaces de crear y construir sus propios sistemas de apoyo independientemente para lidiar con los retos y problemas.
Aceptable	Se anima a cada familia a que identifique los riesgos y los factores de protección y utilicen su sistema de apoyo para lidiar con los problemas. La prestación de los servicios está conectada con el riesgo y los factores de protección.
Marginal	Se identifican los retos y problemas de las familias, pero el sistema de apoyo provisto no es aplicable. La prestación de servicios para cada familia no abarca todos los retos y problemas.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
3. Establecer roles y límites profesionales en el trabajo con las familias.	
Ejemplar	Se realizan múltiples visitas con cada familia en el hogar de las mismas. Se crea e implementa un sistema para contactar a cada familia, abordar nuevas necesidades y formular metas nuevas a medida que las antiguas se completan.
Aceptable	Se individualiza la frecuencia del contacto con el fin de cumplir las necesidades de cada familia. Se han completado cara a cara todas las declaraciones de las metas familiares. El contacto de seguimiento con cada familia está impulsado por la declaración de las metas.
Marginal	Se contacta a las familias únicamente para completar el papeleo.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
4. Reconocer y promover la disponibilidad y voluntad de las familias para participar en el programa.	
Ejemplar	Es proactivo en reconocer la situación de todas las familias para que estas estén activamente comprometidas en el programa.
Aceptable	Responde a comunicaciones dentro de las 24 horas de haberlas recibido y antes en casos de crisis. Crea e implementa un plan que demuestra la accesibilidad y flexibilidad a las familias. Mantiene contacto con cada familia para ofrecer servicios de seguimiento, basados en el Acuerdo de asociación con las familias.
Marginal	El contacto con la familia no se completa en los primeros 15 días de la inscripción inicial. Las familias no recibieron contacto continuo en el transcurso del año por parte del defensor de la familia.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
C. La vida de los padres se realza mediante su participación en el programa con apoyo del personal. **1. Orientar a las familias sobre el programa conforme al plan de orientación establecido.**	
Ejemplar	Demuestra formas creativas de proveer educación continua (explicación) a familias durante el transcurso del año, a medida que suceden los eventos, para asegurarse de que haya comprensión continua del programa.
Aceptable	Demuestra conocimiento sobre el contenido del manual de la familia. Cada familia recibe orientación del programa utilizando el manual de la familia, en su idioma primario, como guía, antes de la inscripción o bien en el primer día de la misma.
Marginal	Se orienta a una o más familias sobre el programa después que comienza la inscripción Se distribuye el manual de la familia sin explicar el contenido.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Hacer visitas al hogar y contactar a la familia, según se necesite o lo requieran los planes y los procedimientos de la agencia.	
Ejemplar	Como mínimo, todas las familias reciben una visita a su hogar además de su asistencia y en situaciones de emergencia.
Aceptable	Provee una reunión cara a cara, programada con antelación, con cada familia durante el año programático, además de su asistencia y en situaciones de emergencia.
Marginal	Se firmó un formulario de no participación en el archivo, con documentación de que se siguió el protocolo.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
3. Utilizar la pre-evaluación de la asociación con la familia en el transcurso del año como guía para ayudar a las familias a reevaluar sus necesidades.	
Ejemplar	
Aceptable	Las notas del progreso indican un seguimiento sobre los puntos pre-evaluados durante todo el año.
Marginal	

Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
4. Proveer apoyo a las familias de niños con discapacidades.	
Ejemplar	
Aceptable	Asiste y participa en las reuniones sobre el Plan de Servicios Familiares Individualizados (IFSP) para apoyar a las familias, según proceda. Provee enlaces a recursos que abordan las necesidades de los niños con discapacidades.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
5. Facilitar la participación de los padres de familia/tutores en el programa.	
Ejemplar	Fomenta un ambiente donde los padres participan activamente para planificar e implementar un programa que está bien recibido con buena asistencia por el grupo de los padres.
Aceptable	Coordina e implementa actividades y capacitaciones para los padres que cumplen las necesidades de los mismos, así como empoderarlos mientras se abordan temas de capacitación educativos, como se indica en las Normas de Desempeño del Programa Head Start. Introduce y coordina oportunidades para la participación de los padres/tutores sobre el liderazgo del programa. Provee maneras creativas de proporcionar actividades y capacitaciones para los padres, con el fin de aumentar su participación.
Marginal	Proporciona actividades para padres de familia/tutores sin que los padres aporten a ellas. Proporciona actividades para los padres, pero su participación es inactiva o decreciente.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
D. Los recursos comunitarios se maximizan mediante las cooperaciones. **1. Facilitar la prestación de servicios a niños y familias mediante la cooperación con los socios comunitarios.**	
Ejemplar	Conecta a las familias que se mudan a un condado adyacente con los recursos de esa área. Asegura de que el proceso de referidos sea inmediata e ininterrumpida para que la prestación de los servicios cubra las necesidades de todas las familias.
Aceptable	La guía de recursos es completa y al día y se comparte con todas las familias. Demuestra conocimiento de los servicios provistos por los socios comunitarios. Conecta exitosamente a las familias con los recursos correspondientes. Provee seguimiento con las familias, para asegurarse de que sus necesidades sean cubiertas por los socios comunitarios.
Marginal	La guía de recursos se comparte, pero no está al día. Se conecta a las familias con los recursos que no siempre son los adecuados para cubrir sus necesidades. No se provee seguimiento con coherencia.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Participar activamente en planificar los recursos comunitarios y trabajos afines para establecer y fomentar asociaciones sólidas.	
Ejemplar	
Aceptable	Establece redes con otras organizaciones comunitarias. Asiste y participa en reuniones inter-institucionales que abordan las preocupaciones de los casos de las familias.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
E. Se completan y mantienen los documentos y registros de modo oportuno y preciso, como lo requiere la normativa correspondiente.	
Ejemplar	
Aceptable	Completa los Acuerdos de asociación con las familias antes y después de las evaluaciones en los plazos de tiempo prescritos. Ayuda a las familias a identificar las metas, se reúne con la familia en un lugar acordado mutuamente. Revisa los archivos de los casos periódicamente para asegurase de que la información represente la historia

	de la familia. Se utiliza el *software* de la agencia para introducir todos los datos con precisión en el plazo prescrito. Revisa periódicamente los datos y genera informes para demostrar la prestación completa de los servicios y el monitoreo de los mismos.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
F. El trabajo en equipo entre el personal promueve el crecimiento y el desarrollo positivo de las familias. **1. Participar y contribuir a las reuniones del personal sobre los niños de modo regular.**	
Ejemplar	Se genera un plan, utilizando un enfoque de equipo, para resolver preocupaciones identificadas. Se asiste a 95 por ciento o más reuniones programadas.
Aceptable	Llega preparado para compartir información útil en las reuniones. Asiste a 90-94 por ciento de las reuniones. Completa cualquier acción designada puntualmente.
Marginal	No está preparado para compartir información sobre los niños o las familias. Asiste a 60-89 por ciento de las reuniones. Los servicios de seguimiento sobre las tareas asignadas no se realizan de modo oportuno.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Exhibe flexibilidad en las operaciones diarias y presta los servicios necesarios a las familias.	
Ejemplar	
Aceptable	Con la aprobación previa del supervisor, altera la rutina o el horario cotidiano para adaptarse a las necesidades de las familias y otras responsabilidades laborales.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
3. Participa activamente en una comunicación bi-direccional entre los compañeros de trabajo para asegurarse de que todo es personal esté informado, en relación con las actividades del centro y del salón de clases.	
Ejemplar	
Aceptable	Se utilizan las conversaciones para escuchar y aprender sobre las familias sin imponer las parcialidades personales. Toda la información pertinente se comparte con el personal en base a la "necesidad de conocer" para asegurase de que se provean servicios integrados.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
4. Participa en actividades diseñadas para garantizar la calidad del programa.	
Ejemplar	Facilita un grupo focal compuesto de padres o miembros de la comunidad. Contribuye al éxito de la acreditación del centro cuando es apropiado, obteniendo 90-100 por ciento de la encuesta de los padres (es decir, National Association for the Education of Young Children (NAEYC)). Distribuye y reúne el 90-100 por ciento de las encuestas sobre la satisfacción de los padres, asegurándose de que se obtenga una muestra representativa.
Aceptable	Participa en equipos para las actividades de autoevaluación y PRISM, cuando se les pide. Contribuye al éxito de la acreditación del centro cuando es apropiado, obteniendo 75-89 por ciento de la encuesta de los padres (es decir, (NAEYC)). Distribuye y reúne el 75-90 por ciento de las encuestas sobre la satisfacción de los padres, asegurándose de que se obtenga una muestra representativa. Participa activamente y proporciona comentarios en grupos focales, cuando se le pide. Provee transporte a los representantes del Consejo de Políticas, así como a los padres, para las citas, según sea necesario.
Marginal	Distribuye y reúne 50-74 por ciento de las encuestas sobre la satisfacción de los padres de la agencia, asegurándose de que se obtenga una muestra representiva. Ayuda para obtener 50-74 por ciento de las encuestas de los padres para la acreditación del centro.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.

Estándares universales

A. Se desarrollan relaciones positivas con el personal, los padres, los niños y la comunidad. **1. Construir relaciones basadas en la confianza y el entendimiento mutuos.**	
Ejemplar	Identifica, comprende y respeta los valores personales de otros y utiliza este entendimiento en las interacciones cotidianas con los demás. Reconoce y nutre las competencias de los demás
Aceptable	Demuestra la voluntad para escuchar. Reconoce las necesidades de otras personas. Las relaciones son mutuas con aportaciones de todas las partes interesadas. Comprende y se adapta a las distintas personalidades y características. Respeta las diversas opiniones de otros, incluso cuando no está de acuerdo con ellas. Enseña y aprende de los demás.
Marginal	Las relaciones son unilaterales. Comprende que hay diferencias, pero no puede ajustar su enfoque para interactuar con otros. Tiene dificultades para reconocer o aceptar diferentes opiniones e ideas de otras personas.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Abordar todos los problemas con una actitud de que todos ganen y que se respete la dignidad de todas las partes.	
Ejemplar	Crea un ambiente que es proactivo. Rompe las barreras de resistencia. Reconoce las diferencias como oportunidades para la resolución creativa de los problemas e involucra a otros para lograr los resultados deseados.
Aceptable	Demuestra la voluntad para discutir ideas y perspectivas que difieren. Es capaz de identificar y aceptar el problema que se ha de resolver eficazmente. Trabaja para lograr el resultado final que es compatible con ambas partes y produce el resultado acordado.
Marginal	Discute los problemas con un tercero no relacionado. Es incapaz de negociar eficazmente. Aborda el síntoma en lugar del problema central. Es incapaz de reconocer y proponer soluciones opcionales.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
B. Las acciones y las declaraciones del personal, como representate de la agencia, promueve el progreso de la misión de la agencia. **1. Transmitir un claro entendimiento de la visión de la organización.**	
Ejemplar	Hace una contribución sustancial a la operación y el crecimiento continuo de la agencia.
Aceptable	Comunica la filosofía del programa y la agencia basada en la declaración de la misión de la misma. Promueve la agencia de una manera positiva con los colegas, las familias y la comunidad. Se adhiere a todas las políticas y procedimientos de los organismos y programas aplicables.
Marginal	Tiene un entendimiento limitado del programa y de la declaración de la misión de la agencia. No aprovecha las oportunidades de promover la agencia con los colegas, las familias y la comunidad.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Demostrar los valores de la agencia y del programa en el desempeño de su puesto.	
Ejemplar	Es capaz de aplicar el código de la ética de la agencia en situaciones poco claras.
Aceptable	Se adhiere al código de ética profesional aplicable de la agencia. Se atiene a las políticas y los procedimientos del personal de la agencia, incluyendo el código de vestir. Exhibe madurez a través de la gestión eficaz del tiempo, fiabilidad, y autodisciplina.
Marginal	Intenta implementar el código de ética del programa y de la agencia.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
3. El personal tiene un conocimiento general de los roles y las responsabilidades de otros puestos dentro del programa.	
Ejemplar	Sirve como representante de la agencia en la comunidad, articulando las funciones y responsabilidades de

	todos los puestos dentro del programa.
Aceptable	Comprende y se adhiere a la línea de mando, tal y como lo establecen los requisitos sobre estructura y de concesión de la licencia de la agencia. Busca ayuda del personal correspondiente.
Marginal	Comprende el rol de su puesto, pero no en relación con otros empleados.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
C. Los conocimientos, las habilidades y actitudes profesionales se realzan por la utilización de oportunidades y los recursos disponibles.	
Ejemplar	Sirve en comités, consejos asesores, grupos de trabajo y equipos de trabajo. Busca nueva información mediante una variedad de medios, incluyendo recursos de desarrollo profesional, tecnología y del programa.
Aceptable	Participa activamente en conferencias, talleres, curso de educación continua, capacitaciones y reuniones del personal, como lo requiere o se relaciona con su plan de desarrollo profesional. Comparte el conocimiento obtenido con el personal y los padres, cuando sea apropiado. Pone en práctica la capacitación.
Marginal	Completa las horas requeridas de capacitación o el plan individual de desarrollo profesional pero no pone en práctica la capacitación.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
D. Se mantiene la confidencialidad conforme a la política de la agencia y a los reglamentos federales, estatales y locales y reglamentos locales.	
Ejemplar	
Aceptable	Divulga información en base de "necesidad de conocer" y de modo confidencial. Obtiene las firmas correspondientes para revelar los registros y la información. Mantiene la confidencialidad en la transmisión de información verbal, escrita y la que se genera electrónicamente. Se atiene al protocolo sobre el transporte de los archivos.
Marginal	
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
E. Las responsabilidades se llevan a cabo a una conclusión exitosa. **1. Cumplir con los plazos y las fechas límite y realizar tareas rutinarias con un mínimo de supervisión.**	
Ejemplar	Realiza tareas adicionales cuando sea necesario. Completa las tareas asignadas más del 95 por ciento del tiempo.
Aceptable	Se adhiere al horario de trabajo aprobado. Completa las tareas asignadas dentro de los plazos designados el 85-94 por ciento del tiempo.
Marginal	Existe un patrón discernible de las tardanzas o las faltas de asistencia. Completa las tareas asignadas dentro de los plazos designados el 75-84 por ciento del tiempo.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Poseer y mantener el nivel necesario de habilidades en los sistemas tecnológicos y de los *softwares* que se requieren para realizar las tareas individuales s del trabajo.	
Ejemplar	Desarrolla y comparte herramientas basadas en la tecnología para lograr o mejorar los resultados deseados. Demuestra la capacidad de resolver problemas independientemente en relación con las herramientas tecnológicas.
Aceptable	Demuestra la capacidad de utilizar la tecnología *hardware* que se emplea en la oficina y que se requiere para llevar a cabo el trabajo eficazmente (p.ej., computadora, laminador, escáner, fotocopiadora, cámara digital, teléfono portátil, teléfono, calculadora) Demuestra la capacidad de utilizar la tecnología *software* que se requiere para llevar a cabo los deberes del trabajo eficazmente (p.ej., Microsoft Office suite, sistema de control de datos, *software* de comunicación, sistema operativo de la computadora).
Marginal	Demuestra una capacidad limitada para utilizar el *hardware* tecnológico requerido para realizar los deberes del trabajo eficazmente. Demuestra una capacidad limitada para utilizar el *software* tecnológico requerido para realizar los deberes del trabajo eficazmente. Es competente en algunas aplicaciones de *software*, pero no en todas.

Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
F. Los resultados deseados se logran con los niños, padres, el personal y la comunidad utilizando eficazmente todas las formas de comunicación. **1. Demostrar el conocimiento y la capacidad de utilizar con eficacia los instrumentos de comunicación. (p. ej. sistema telefónico, correo electrónico (email), fax)**	
Ejemplar	Demuestra la capacidad de resolver los problemas en relación con el uso de los instrumentos de comunicación.
Aceptable	Inicia, abre, responde, adjunta y envía documentos en formato de email. Es capaz de acceder al sistema telefónico, correo de voz y larga distancia. Es capaz de mandar y recibir faxes. Es capaz y está dispuesto a aprender nuevas tecnologías de comunicación a medida que surgen.
Marginal	Los instrumentos de comunicación no se emplean eficazmente.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.
2. Demostrar habilidades de comunicación oral y escrita respetuosos con el personal, los padres, los niños y la comunidad.	
Ejemplar	Plantea información negativa de manera positiva. Utiliza múltiples formas de comunicación para asegurar el entendimiento y la claridad. Celebra y busca aprender más sobre las diferencias culturales, individuales y lingüísticas. Empodera a otros a que dirijan una comunicación bidireccional y lo que busca es primero comprender. No comete errores gramaticales y utiliza vocabulario expandido para promover mayor conocimiento en la otra persona.
Aceptable	Utiliza un modo de comunicación más positivo para el receptor o evento. Responde a la comunicación dentro de las 24 horas de haberla recibido. Acepta y responde positivamente a las diferencias individuales, culturales y lingüísticas. Logra y mantiene una comunicación bidireccional buscando activamente escuchar y comprender los pensamientos y las ideas de los demás. Se adhiere a los estándares sobre la conducta de los empleados de la agencia en relación a la comunicación. Utiliza gramática oral y escrita correctamente, así como el nivel adecuado de vocabulario.
Marginal	Utiliza comunicaciones que son más negativas que positivas. Depende de un solo modo de comunicación la mayor parte del tiempo. No responde dentro de las 24 horas. Acepta y responde de modo impropio a las diferencias individuales, culturales y lingüísticas (es decir, estereotipos). No escucha activamente ni busca oír y comprender los pensamientos y las ideas de los demás. Comete errores gramaticales consistentemente y utiliza un nivel inadecuado de vocabulario.
Inaceptable	No cumple los requisitos mínimos para este indicador.