

# **Community Action Head Start, Head Start de Temprana Edad y Head Start de Socios de Cuidado Infantil**

## **Autoevaluación 2018-2019**

### **Informe final y Plan de Mejora del Programa**

La recopilación de datos de autoevaluación se llevó a cabo durante todo el año escolar y los datos se analizaron durante los meses de mayo y junio de 2019. Las actividades de autoevaluación fueron completadas por los Especialistas en el Área de Contenido, los Miembros del Equipo de Liderazgo y el Equipo de Administración, con aportes del Consejo de Políticas. Este informe final de Autoevaluación y el plan de Mejora del Programa se presentarán al Consejo de Políticas de Head Start y al Consejo Directivo de MWVCAA para su aprobación, y el Equipo de Liderazgo de Head Start los monitoreará para completarlos.

- Se revisaron los Servicios para Niños en las áreas de Educación, Salud, Servicios Familiares, Salud Mental y Discapacidades. Los datos se recopilaron en un mínimo de 10% (95) de los archivos de niños seleccionados al azar que incluyeron 80 PreK, 9 Temprana Edad (EHS) y 6 de Socios de Cuidado Infantil (EHS CCP). Algunos datos fueron revisados en su totalidad para el 100% de la inscripción total en el programa.
- Las inspecciones de salud y seguridad se realizaron dos veces durante el año, una vez en el otoño y otra vez en la primavera en cada sitio. El 100% de las inspecciones fueron revisadas para esta evaluación.
- Recursos Humanos (HR) el 10% (22) de los archivos de personal seleccionados al azar se revisaron para reflejar los requisitos de HR.
- Se evaluaron los Servicios de Alimentos, el Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños y Adultos (CACFP, por sus siglas en inglés) y la pérdida de ingresos para los reembolsos de conteo de comidas y se revisó el 100% de la información.
- Los datos de observación de transporte fueron colectados durante los meses de mayo y junio y 100% fueron analizados.
- Se revisó el 100% de las metas de desarrollo profesional del personal para el progreso o la finalización de las metas.
- Los padres fueron invitados a completar una encuesta de satisfacción de padres/familia

Este informe resumirá las fortalezas encontradas en el programa, así como las áreas que necesitan mejorar. Cuando un resultado se considera sustancial, se incluirá como una preocupación en este informe, seguido de un plan de mejora del programa. Una preocupación se convierte en un hallazgo sustancial si se trata de una violación de Salud y Seguridad; una preocupación sistémica como lo demuestran los problemas que

se encuentran en múltiples ubicaciones; o si surgen múltiples preocupaciones en el mismo lugar. El programa continuará monitoreando cualquier inquietud a lo largo del año durante las reuniones mensuales de monitoreo, lo que permitirá al programa ver el progreso o la finalización de las inquietudes encontradas durante la Autoevaluación.

Fortalezas:

Finalización de exámenes de desarrollo y comportamiento: se requiere que los niños reciban un examen de desarrollo y un examen socioemocional dentro de los 45 días de la inscripción. Nuestro programa utiliza el Cuestionario de Edades y Etapas (ASQ) para la evaluación del desarrollo y el Cuestionario de Edades y Etapas - Emocional y Social (ASQ-SE) para la evaluación del comportamiento. Las evaluaciones se llevan a cabo en colaboración entre maestros y padres durante la visita inicial al hogar al comienzo del año escolar. El programa implementó la versión en línea de ASQ y ASQ-SE para el año escolar 2018-2019. La tasa de finalización de ASQ para Head Start fue de 91.42%, EHS fue de 97.77% y EHS CCP fue de 90%. La tasa de finalización de ASQ-SE para Head Start fue de 90.79%, EHS fue de 97.77% y EHS CCP fue de 96.66%.

Finalización del examen de salud: se requiere que el programa realice un examen de audición, visión y estatura/peso para cada niño inscrito dentro de los 45 días de la inscripción. Los exámenes de audición, visión y estatura/peso para niños en los tres programas se completaron de manera oportuna de acuerdo con los estándares de desempeño de Head Start. Audición en HS 99.3%, EHS 94.6% y EHS CCP 98.3%, visión en HS 98.8%, EHS 100% y EHS CCP 96.6%, estatura / peso HS 98.4%, EHS 100.00% y EHS CCP 98.3%.

Resultados de Educación Pre-k: Al revisar el progreso de los niños de Pre-K desde el otoño de 2018 hasta la primavera de 2019, los datos muestran que los niños progresaron en todas las áreas del desarrollo. Los porcentajes de cambio en cada área son: socioemocional aumentado en 104%, físico incrementado en 72%, lenguaje incrementado en 85%, cognitivo aumentado en 136%, alfabetización incrementado en 232% y matemáticas incrementado en 317%. Siempre es emocionante ver estos aumentos dramáticos al final de nuestro año escolar. Son un homenaje a nuestro personal docente que trabaja arduamente para ayudar a los niños a tener el mayor éxito posible, y hay que hablar sobre el esfuerzo grande de los padres que apoyan el aprendizaje de sus hijos en casa.

Educación Visitas domiciliarias y conferencias en EHS CCP: se completaron el 100% de las visitas domiciliarias y conferencias, así como los formularios de información familiar. El requisito para las visitas domiciliarias y las conferencias son dos visitas domiciliarias y conferencias por año para cada niño.

Salud y seguridad en el aula: los miembros del Equipo de liderazgo visitaron el 100% de todos los salones y centros al menos dos veces durante el año escolar 2018-2019. Estas visitas se realizaron una vez en el otoño y una vez en la primavera utilizando una lista de control integral de Salud y Seguridad. Las siguientes áreas se encuentran entre

las fortalezas encontradas entre las clases de Head Start y Head Start de Temprana Edad. El 100% de los salones y centros de Head Start de Socios de Cuidado Infantil fueron visitados trimestralmente por el Especialista de Desarrollo Infantil y mostraron los mismos puntos fuertes.

- El consentimiento de emergencia actual y la información de contacto se mantienen para todos los niños en cuadernos de emergencia
- Los utensilios peligrosos de preparación de alimentos o los materiales de limpieza están fuera del alcance de los niños.
- Los pasillos y escaleras se mantienen libres de escombros y peligros de tropiezos
- Las listas de alerta de salud de los niños con alergias o necesidades dietéticas especiales son publicadas y firmadas por el personal.
- Se publican inspecciones anuales de incendios.

Desarrollo profesional: El sistema para el desarrollo profesional del personal se mejoró y mejoró este año a través de los cambios realizados por el Coordinador de Capacitación y Desarrollo del Personal. Esta posición está disponible para apoyar al personal a través del proceso de alcanzar metas e hitos educativos, ya sea según lo exijan las Normas de Desempeño, o a través de los planes de desarrollo profesional o metas del personal. 18 empleados completaron sus programas educativos: CDA 1, Certificado de Infante 7, Certificado Preescolar 6, Título Técnico en ECE, y Credencial de Desarrollo Familiar 3. 36 empleados están en proceso de completar: CDA 9, Certificado de Infante 1, Certificado Preescolar 11, Título Técnico en ECE 10, e Infante / pre-escolar Cohorte 5.

Observaciones a la hora de la comida: el especialista en nutrición y el asistente de servicios nutricionales realizan las observaciones trianuales en las clases de Head Start y Early Head Start. El programa funcionó muy bien durante las comidas este año. El proceso de limpieza de tres pasos se utilizó constantemente. Los maestros también proporcionaron rutinas consistentes durante las comidas, permitiendo a los niños aprender de manera efectiva cómo participar en comidas de estilo familiar. Los niños conocían bien sus rutinas y disfrutaban probando nuevos alimentos. En la mayoría de las aulas, los niños ayudaban a poner y limpiar mesas. Los centros de CCP son monitoreados a través de un proveedor separado de CACFP.

Viajes en autobuses seguros y positivos: los miembros del Equipo de Liderazgo realizaron observaciones de transporte durante los meses de mayo y junio para el año escolar 2018-2019. Durante las observaciones, se demostró que el programa recibió un 100% en las siguientes áreas: señalización adecuada en el autobús, todos los artículos en el autobús asegurado, las rutas son eficientes y en el cronograma, los interiores del autobús están limpios, los acuerdos de transporte están completos, se sigue el procedimiento de conteo, los cuadernos del conductor son actuales, los registros previos al viaje y las millas están en el autobús y son de fácil acceso, y esta publicada la información de evacuación del autobús.

Satisfacción de los padres / familia: 471 familias completaron la encuesta de satisfacción de los padres / familia de un total de 949 inscripciones. Esto representa una gran mejora, ya que en los últimos dos años el programa ha tenido una baja participación en la encuesta y lo había incluido como una preocupación en informes de autoevaluación anteriores. Los padres identificaron muchos aspectos del programa que disfrutaban y aprecian, incluyendo:

- Apoyo del personal de servicio familiar
- El personal comparte información sobre el progreso del niño.
- El personal de apoyo apoya a los padres como el primer y más importante maestro.
- El programa afectó las relaciones entre padres e hijos.
- Apoyo de los padres a la educación de los niños debido al programa.
- Satisfacción de padres / familia con experiencia en el programa.
- Relaciones con el personal.
- Información compartida con los padres sobre inquietudes o planes individualizados.

***Preocupaciones:***

Cumplimiento de Seguimiento Médico y Dental: El personal de Head Start debe apoyar a las familias para asegurarse que los niños reciban un pronto seguimiento cuando se identifiquen necesidades médicas y dentales. Durante nuestro proceso de Autoevaluación se identificó que el porcentaje de seguimiento médico y dental fue bajo para los tres programas. *Ver tabla adjunta.*

Es importante el notar que la tasa de evaluación adjunta refleja solamente el seguimiento que ha sido completamente terminado durante el año escolar y no refleja el seguimiento que se encuentra en proceso como consecuencia de citas, tratamientos en curso necesarios, faxes pendientes a clínicas etc.

	Evaluaciones de Salud Terminación del Seguimiento	Evaluaciones de Salud Oral Terminación del Seguimiento
Head Start	35%	36%
Head Start de Temprana Edad	40%	33%

Head Start de Socios de Cuidado Infantil	47%	17%
--	-----	-----

Mediante reportes de monitoreo durante el año esta fue una área identificada como de preocupación continua a lo largo del año.

**Plan de Mejora del Programa:** Como parte del proceso de Auto-evaluación el Equipo de Salud cuidadosamente examino los archivos computarizados de todos los niños que indicaban una falta de seguimiento médico o dental un seguimiento es necesario para identificar posibles deficiencias en nuestros sistemas de monitoreo o seguimiento. De un total de 220 expedientes 213 indicaron necesidad de seguimiento todavía cuando estos fueron revisados. 60% de los expedientes indicaron que el Equipo de Salud ha intentado ponerse en contacto con la familia al menos una o más veces para hablar de estos seguimientos necesarios. En 30 expedientes se encontró documentación relacionada en el Registro de Documentación Familiar estas fueron entre padres y maestros o Educadores de Familia. En general 75 expedientes (35%) mostraron evidencia de varios intentos de seguimiento que no fueron documentados de una manera que reflejara que el seguimiento estaba actualmente en progreso o completo. Esto incluye la identificación de niños con citas próximas o citas programadas después del fin de año escolar (31 expedientes en total). Esto también incluye a niños para los cuales la documentación de seguimiento fue solicitada a las clínicas por el Equipo de Salud pero no fueron recibidas (15 expedientes en total). Este es el segundo año de nuestra transición gradual en el uso de expedientes computarizados y las deficiencias en documentación nos reflejan este proceso. El Equipo de Salud también tomo la completa responsabilidad en todas las tareas relacionadas a la salud cuando el número de niños se incrementó a 60 para cada Educador de Familia.

Se ha comprobado la dificultad para los promotores de salud el responder a cada necesidad médica o dental de los 949 niños inscritos en el programa. El próximo año la carga de familia de los Educadores de Familia se reducirá a 40 dándoles así la oportunidad de tomar una parte más activa para apoyar al Equipo de Salud con la necesidad de seguimientos de salud y dentales de los niños que están sirviendo. El proceso de documentación será simplificado para el personal de servicios a familias en Child Plus así al Equipo de Salud le será rápido el acceso a la información que necesiten para así poder apoyar a los padres a obtener la documentación necesaria de las clínicas. Un entrenamiento en este proceso de documentación se llevara a cabo durante los entrenamientos próximos del año escolar 2019-2020. Promotores de Salud también estarán disponibles para dar entrenamiento personalizado al personal de Servicios de Familia como este sea necesario.

**Seguimiento para Revisiones Sensoriales y Revisiones del Crecimiento:** Al personal de Head Start le es requerido apoyar a las familias para asegurarse que su hijo/a reciban un pronto seguimiento cuando alguna preocupación visual o auditiva haya sido

identificada y proveer a los padres con la oportunidad de tener conversaciones sobre el crecimiento, desarrollo y hábitos de salud alimenticios. El proceso de Auto-evaluación identificó que el seguimiento para Revisiones Sensoriales y Revisiones del Crecimiento fue una área de preocupación identificada durante nuestros constantes reportes de monitoreo durante el año. *Ver tabla adjunta*

	Seguimiento auditivo completo incluyendo el seguimiento que estaba en proceso	Seguimiento visual completo incluyendo el seguimiento que estaba en proceso	Seguimiento completo de estatura/peso (de niños con sobre/bajo peso)
Head Start	59%	50%	60%
Head Start de Temprana Edad	73%	100%	67%
Head Start de Socios de Cuidado Infantil	54%	80%	44%

**Plan de Mejora del Programa:** como lo mencionamos anteriormente, este es el segundo año en el que el programa ha hecho una transición gradual a el uso de expedientes computarizados y también a que la mayoría de las funciones relacionadas a salud fueron transferidas a el Equipo De Salud cuando la carga de familia de los Educadores de Familia se incrementó. Sin embargo El personal de Servicios Familiares mantuvo un rol activo apoyando al Equipo de Salud manteniendo conversaciones con los padres sobre el seguimiento medico cuando los niños mostraron deficiencias en las pruebas de audición y visión; los Educadores de Familia y el Equipo de Temprana Edad proporcionaron a los padres la forma de los resultados de audición/visión. Conversaciones relacionadas a preocupaciones de nutrición y crecimiento también se mantuvieron como parte del seguimiento del trabajo de Servicios Familiares basadas en el aspecto de las relaciones esenciales a entrevista motivacional y al establecimiento de metas cuando trabajaron con las familias para apoyarlos en los pasos necesarios hacia hábitos nutricionales saludables y hábitos de actividad física. Sin embargo al parecer también hubo una brecha en el proceso de documentación cuando se trata de rastrear los intentos de seguimiento con las familias para conversar sobre las preocupaciones identificadas en estas áreas. Así también con la documentación del seguimiento médico y dental, el proceso de documentación de las pruebas de salud también serán simplificadas para el personal del sitio en Child Plus en orden para que este proceso sea menos complicado para ellos de completar. Esto creara un proceso más eficiente así el Equipo de Salud estará en mejores condiciones

de acceder a información necesaria para así apoyar al personal y padres de familia con la finalización del seguimiento puntual.

El Gerente de Salud y Bienestar llevara a cabo un entrenamiento enfocado en este proceso de documentación durante los entrenamientos para este próximo año escolar 2019-2020. Los Promotores de Salud también estarán disponibles para llevar a cabo entrenamientos personalizados con el personal del sitio cuando estos sean necesarios.

**Observaciones Pre-K y Estrategias de Enseñanza:** Los maestros realizan observaciones diarias del progreso de los niños. Esa información se ingresa en nuestra base de datos de evaluación, Enseñanzas Estrategias de Oro (TS Gold). Las observaciones son monitoreadas por los Especialistas de Recursos del Equipo Regional para asegurar que cada niño reciba observaciones mensualmente. Los maestros mentores monitorean las observaciones para verificar su calidad, asegurando que las observaciones sean objetivas y que los maestros estén evaluando a los niños con precisión. De los 80 archivos de niños, 26 (33%) no recibieron observaciones de TS Gold en uno o más meses. De 80 archivos, 26 niños (33%) no recibieron observaciones de TS Gold en uno o más meses. El monitoreo de observaciones incluye Especialistas de Recursos del Equipo Regional que verifican la cantidad de observaciones ingresadas por el maestro para cada niño, y el Monitoreo de mentores para la calidad de las observaciones y la evaluación precisa de las observaciones. Sin embargo, nuestros sistemas de monitoreo se debilitan debido a la cantidad de puestos vacantes de maestros y la falta de sustitutos, lo que hace que nuestros equipos de enseñanza, RTRS y mentores abandonen sus funciones habituales para brindar cobertura en las aulas. Adicionalmente, a través del proceso de completar esta evaluación, nos enteramos de que el proceso que RTRS estaba usando para monitorear no nos proporcionaba de manera efectiva la información necesaria para identificar cuales niños no estaban recibiendo observaciones mensualmente.

**Plan de Mejorar el Programa:** Los maestros recibirán entrenamiento durante el pre-servicio sobre el registro y la introducción de observaciones de cada mes. Los Asistentes de Maestros recibirán amplio entrenamiento de cómo observar a los niños y registrar las observaciones en el sistema de TSG durante el pre-servicio para que estén mejor equipados en apoyar a los maestros con observaciones. A los RTRS se les proporcionarán herramientas más efectivas para utilizar en su monitoreo de observación para proporcionar datos mensualmente en lugar de analizar la cantidad en general. Agregaremos un tercer maestro mentor a nuestro equipo de educación para ayudar a distribuir la carga de trabajo entre el equipo mentor, lo que permitirá más tiempo para un monitoreo preciso. A medida que nuestros mentores actuales ingresan a su segundo año en sus cargos, comprenden mejor sus funciones y responsabilidades. El Gerente de Educación continuará capacitando y monitoreando el progreso de los tres mentores para poder realizar todas sus tareas de mentoría. Se está realizando un esfuerzo concertado para reclutar y contratar maestros sustitutos elegibles. Parte de ese plan es ofrecer un salario más competitivo a maestros

sustitutos de tiempo parcial y sin beneficios para crear un grupo más amplio de sustitutos. Esto ayudará a aliviar parte de la extra responsabilidad asignada al personal de enseñanza que cubren otras aulas además de las suyas.

Observaciones de EHS: De 9 archivos, 7 niños no recibieron el número requerido de observaciones de TS Gold en uno o más meses. Los maestros y visitantes a casa de EHS recibirán entrenamiento durante el pre-servicio sobre cómo registrar e ingresar observaciones cada mes. RTRS recibirán herramientas más efectivas para utilizar en su monitoreo de observación. La posición de un Especialista en Educación de Early Head Start se agregó a mediados del año, agregando esta posición ayudará a desarrollar nuevos sistemas para el monitoreo y la capacitación en torno a las observaciones. El Mentor de EHS se ha convertido en un puesto de tiempo completo que asegurará que la capacitación y el apoyo se realicen con los maestros y visitantes a casa de EHS.

Revisión del archivo del personal: Los archivos para cada miembro del personal se mantienen en Recursos Humanos, que incluyen solicitudes, normas de conducta, comprobantes de seguro de automóvil, comprobantes de exámenes físicos del personal y verificación de la capacitación obligatoria. Para esta revisión, se seleccionaron al azar 22 archivos del personal. La revisión mostró que las siguientes áreas deben ser atendidas: faltaba la prueba del seguro de auto en el 47% de los archivos del personal, la evidencia de RCP actual y la certificación de primeros auxilios faltaba en el 58% de los archivos del personal, evidencia de la finalización del abuso infantil obligatorio y el 11% de los archivos del personal no contó con la capacitación por negligencia, el 33% de los archivos del personal faltó evidencia de la finalización del entrenamiento obligatorio de Salud y Seguridad, y el 63% de los archivos del personal examinados no contenía una evaluación de desempeño actual.

Plan de Mejorar el Programa: Durante el transcurso del año escolar, el departamento de Recursos Humanos tenía poco personal y tenía un volumen de negocios. Se realizó una revisión de las responsabilidades y tareas asociadas con la incorporación y el mantenimiento de registros. Se contrataron dos asistentes de tiempo completo de recursos humanos y un empleado de medio tiempo. Cada nuevo miembro del personal tiene responsabilidades específicas en estas áreas. Se desarrollará un nuevo programa para el personal a bordo para facilitar el seguimiento de los requisitos.

Seguro de automóvil: RH ingresará las tarjetas actualizadas en Paycom, imprimirá y colocará en el archivo del empleado.

RCP y tarjetas de primeros auxilios; RH desarrollará una lista de verificación para los artículos que un nuevo empleado debe traer consigo el primer día y les enviara un recordatorio por correo electrónico antes del primer día. Si el empleado tiene una tarjeta de RCP y primeros auxilios, se escaneará y se colocará una copia impresa en el archivo del empleado. A medida que los empleados de Head Start completan las clases



de RCP y primeros auxilios, Asistente de Salud le proporcionará a HR una copia de la tarjeta que se agregará al archivo del empleado.

Certificado de Entrenamiento de Abuso Infantil y Abandono; RH utilizará una lista de verificación para los nuevos empleados con instrucciones que indiquen que el certificado debe imprimirse y entregarse. HR escaneará el certificado, lo enviará al administrador del programa y pondrá una copia impresa en el archivo del empleado. RH se asegurará de que todos los archivos de los empleados tengan documentación de finalización.

Certificado de capacitación en seguridad y salud; RH utilizará una lista de verificación para los nuevos empleados con instrucciones que indiquen que el certificado debe imprimirse y entregarse. HR escaneará el certificado, lo enviará al administrador del programa y pondrá una copia impresa en el archivo del empleado.

Evaluaciones de desempeño de los empleados; Los supervisores entregarán las evaluaciones completadas a RH. La coordinación con Recursos Humanos continuará asegurándose de que las evaluaciones se hayan entregado. El Departamento de Recursos Humanos será responsable de incluir en el archivo del empleado y proporcionar informes al gerente del programa para ayudarlo a monitorear la finalización. El secretario/a de recursos humanos tiene la responsabilidad de realizar auditorías periódicas hechas al azar en busca de los documentos requeridos en los archivos impresos de los empleados.

**CACFP Monitoreo de Nutrición:** Cinco visitas de monitoreo fueron necesarias este año para corregir descuidos de importancia. La razón de estas visitas están listadas a continuación:

- Sobras de comida guardadas sin refrigeración o no guardadas de manera apropiada (Fueron desechadas durante la visita)
- La temperatura de la comida/Refrigeración no fue registrada
- Los cambios en el menú no fueron registrados
- No hay póster de “Construyendo Para El Futuro”
- Recuento de alimentos no tomada en el punto de servicio

**Plan para Mejorar el Programa:** para corregir problemas con la seguridad de los alimentos, los empleados del servicio de alimentos recibirán entrenamiento intensivo sobre la importancia de registrar temperatura de alimentos y refrigeración, completar los registros de refrigeración, y registrar los cambios en los menús. Entrenamientos posteriores incluirán escenarios y discusiones sobre cómo resolver problemas para asegurar que los protocolos en seguridad de alimentos sean estrictamente aplicados de manera diaria.

Para el personal de salones, el entrenamiento para el personal CACFP incluirá recordatorios explícitos para garantizar que los carteles requeridos sobre derechos

civiles estén debidamente emplazados en los salones y que el recuento de alimentos sea echo en el punto de servicio durante la hora de comida programada. Los entrenamientos también incluirán escenarios durante las horas de comida y discusiones sobre solución de problemas para asegurar que el recuento de comida se realice de manera correcta.

El nuevo procedimiento para la mezcla de blanqueador fue distribuido después de la primera visita de este año, las cucharas para medidas fueron enviadas a los sitios así como la ayuda para realizar la mezcla de manera correcta. Muchos sitios improvisaron en realizar mezclas correctas en la última visita del año. Tres sitios aún tenían las soluciones de mezcla incorrectas en la última visita del año.

Otro punto para trabajar este año fue el aprovechar la hora de la comida como tiempo de aprendizaje, el especialista en nutrición presentara un entrenamiento sobre cómo aprovechar la hora de la comida como tiempo de aprendizaje en el pre-servicio.

Pérdida de Ganancias: Cinco salones registraron pérdidas en más de una ocasión durante el año escolar 2018-2019. Un total de 100 desayunos, 140 comidas, y 12 bocadillos hubieran podido ser reembolsados pero fueron perdidos debido a un registro incorrecto de recuento de alimentos. Esto causo que el programa perdiera \$653.32 en ganancias.

**Plan para Mejorar el Programa:** En orden para prevenir más pérdidas por el recuento de alimentos no registrados de manera correcta en el punto de servicio, el entrenamiento para CACFP durante el pre-servicio el próximo año incluirá de manera enfática la sección sobre registrar recuento de alimentos en el punto de servicios durante las horas de comida programadas. Para mejorar el próximo año, memorándums sobre perdidas de ganancias deberán incluir de manera más específica, las razones sobre la perdida para informar a los supervisores sobre qué información el personal deberá ser entrenado.