



INFORME DE EVALUACIÓN

PROGRAMA DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

NOVIEMBRE 2022 A ABRIL 2025

Preparado por: Mariosis De León, M. Ed & Leticia Albert, M.S.
24 de junio de 2025

Families First

Puerto Rico

Family First Prevention Services Act (FFPSA) es una legislación federal que amplía el apoyo federal a los servicios de bienestar y prevención para las familias. Con este apoyo, se prioriza en la preservación familiar para evitar que los menores ingresen en hogares de cuidado sustituto, salvo casos en que sea estrictamente necesario por la seguridad del menor. Es una ley que tiene una visión renovada enfocada en mantener a los menores en ambientes familiares, siempre que sea posible. Además, esta ley establece guías organizacionales en apoyo a la fuerza laboral. La Administración de Familias y Niños (ADFAN) del Departamento de la Familia (DF) ha establecido *Families First Puerto Rico (Families First)* con el propósito de asegurar la planificación y acciones necesarias para la implementación de esta legislación federal en la isla.



La ley federal FFPSA establece que la ADFAN debe proveer servicios y programas bajo una estructura organizacional y a través de un modelo de cuidado que comprenda, reconozca y responda a los efectos del trauma de acuerdo con el Acercamiento Informado en Trauma. Esto acorde con los principios reconocidos de un enfoque informado en trauma y las intervenciones reconocidas como prácticas basadas en evidencia, para abordar las consecuencias del trauma y conducir a la recuperación. El Programa de Servicios y Procedimientos de Families First está dirigido a la fuerza laboral de la ADFAN involucrada en los procesos de manejo de casos (ej., supervisores, trabajadores sociales y técnicos de servicios a las familias).



PROGRAMA DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

Para promover las mejores prácticas en el proceso de toma de decisión sobre el referido de las familias a los nuevos servicios bajo *Families First* Puerto Rico, se ofrecen los siguientes adiestramientos:

Herramientas para la identificación, selección y referido a servicios promueve las mejores prácticas para el proceso de toma de decisión sobre el referido de las familias a los servicios de *Families First*. En esta sesión se explica cada uno de los renglones de la Guía para la toma de decisión de referido a los servicios bajo la ley federal *FFPSA*. Se discuten conceptos fundamentales sobre el proceso de referido enmarcado en el Modelo Generalista de Trabajo Social (*Generalist Intervention Model*).

Comunicación y documentación en la provisión de servicios presenta los documentos que serán utilizados durante la provisión de servicios bajo *Families First* para facilitar la comunicación y documentación del servicio entre el personal de la ADFAN y los proveedores de servicio. En esta sesión se explica la documentación que se requiere para proveer los servicios. La meta es familiarizar a la audiencia con la discusión de caso, minutas, informes y comunicaciones. Además, se presenta la guía para la redacción o revisión del plan de servicios bajo *FFPSA*.

Esta capacitación es ofrecida por el equipo de ciencias de la implementación de *Families First*.

CAPACITACIÓN A LA FUERZA LABORAL DE LA ADFAN



PARTICIPACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa de Servicios y Procedimientos comenzó a implementarse en noviembre del 2022. Se hace a través de dos sesiones de adiestramientos. En estos participan supervisores, trabajadores sociales y técnicos de servicio a las familias de la ADFAN. Un total de 666 personas han completado el adiestramiento 1 **“Herramientas para la identificación, selección y referido a servicios de Families First”**. Además, con el adiestramiento 2 **“Comunicación y documentación en la provisión de servicios”** se ha impactado 563 personas de la ADFAN.

666

Participaron en: **Herramientas para la identificación, selección y referido a servicios de Families First**

563

Participaron en: **Comunicación y documentación en la provisión de servicios de Families First**

Regiones: Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Caguas, Carolina, Guayama, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan.

Se compartió una encuesta en línea a través de SurveyMonkey con el propósito de explorar la experiencia con el Programa y el nivel de conocimiento en los participantes. Los resultados se presentan a continuación.



RESULTADOS

Conocimiento (N=550)



75%



Los participantes puntuaron en promedio **75%** en el **conocimiento** sobre el proceso de documentación para hacer referidos a servicios de Families First.

Guía de Referido (N=625)



84%



El **84%** de los participantes llegaron a referir al servicio correcto en el ejercicio de la **guía de referido** a servicios de Families First, luego de completar el adiestramiento.

Impacto del Programa (N=550)



93%



El **93%** indicó que el Programa tuvo un **impacto positivo** en cuanto a aclarar sus dudas, relevancia, utilidad y expectativas.



SATISFACCIÓN (N=550)



El 80% de los participantes al estuvo satisfecho con el Programa.

Leyenda: ■ Satisfecho ■ Insatisfecho

“Los recursos brindaron un excelente taller, muy acertados a la hora de aclarar dudas y todos estaban bien preparados acerca de los temas discutidos. El taller en general fue excelente”

“Las recursos se ocupan de que se comprenda el material”

“El primer y segundo taller podrían ser un solo taller. Integrar dinámicas que promuevan movimiento.”

Comentarios de Participantes



Conclusiones

El Programa ha demostrado un éxito notable en su implementación, reflejado en una mejora del conocimiento de los participantes, lo que subraya la eficacia de sus métodos y contenido. Adicionalmente, el índice de satisfacción evidencia que el Programa ha cumplido en gran medida con las expectativas y necesidades de los participantes. Estos resultados positivos destacan no sólo el impacto significativo en el aprendizaje, sino también la calidad general de la experiencia ofrecida, sugiriendo que el Programa ha alcanzado en gran medida sus objetivos y que sigue siendo una opción valiosa para el desarrollo del proyecto.

Recomendaciones

Los aspectos por considerar para trabajar en la optimización del programa incluyen:



Secuenciación de temas relacionados: se recomienda organizar los temas de manera que se presenten de forma continua y secuencial. Esta estrategia permitirá una comprensión más cohesiva y fluida del material, evitando la fragmentación que puede llevar a dificultar el aprendizaje.



Dinámicas de adiestramiento: para mantener el interés y la atención durante los talleres, se recomienda hacer los adiestramientos más dinámicos. Además, cuando se maneje una gran cantidad de material, es aconsejable segmentar la información en bloques más manejables para evitar la sobrecarga cognitiva.



Capacitación de las facilitadoras: mantener la alta calidad de los recursos y la capacitación de las facilitadoras. Los comentarios positivos sobre la calidad del adiestramiento indican que este enfoque es efectivo y debe ser continuado.

Apéndice Programa de Servicios y Procedimientos



PARTICIPACIÓN POR REGIÓN



La Tabla 1 presenta el desglose de la participación y el porcentaje de impacto de los puestos considerados (supervisores, trabajadores sociales y técnicos de servicio a las familias) de la fuerza laboral de la ADFAN, por región, en cada uno de los adiestramientos del Programa de Servicios y Procedimientos.

Tabla 1. Participación por Región

REGIÓN	Herramientas para la identificación, selección y referido a servicios		Comunicación y documentación en la provisión de servicios	
	Cantidad de Participantes	% Participación	Cantidad de Participantes	% Participación
Aguadilla	31	76%	28	68%
Arecibo	65	90%	67	93%
Bayamón	50	78%	51	80%
Caguas	39	87%	35	78%
Carolina	44	81%	38	70%
Guayama	40	85%	44	94%
Humacao	52	80%	47	72%
Mayagüez	58	94%	47	76%
Ponce	56	84%	53	79%
San Juan	35	81%	31	72%

Nota: Esta información corresponde a un total de 560 empleados involucrados en los procesos de manejo de casos que han colaborado en la ADFAN durante el periodo de implementación del Programa. La información sobre la cantidad de recursos humanos en ADFAN es un dato aproximado considerando el movimiento de personal y las licencias.