



# Conjunto de Competencias para Supervisores de Primera Línea de Rhode Island



Direct Support **Workforce Solutions**  
 INSTITUTE on COMMUNITY INTEGRATION | UNIVERSITY OF MINNESOTA  
 Direct Support Workforce Solutions, Instituto de Integración Comunitaria, Universidad de Minnesota

Departamento de Atención Médica Conductual, Discapacidades del Desarrollo y Hospitales

# ÍNDICE

Conjunto de Competencias para Supervisores de Primera Línea de Rhode Island.....	1
INTRODUCCION .....	3
Antecedentes.....	4
El Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo Profesional de Rhode Island .....	4
¿Por qué se respaldaron las Competencias Nacionales para Supervisores de Primera Línea?.....	4
COMPETENCIAS DE SUPERVISORES DE PRIMERA LÍNEA DE RHODE ISLAND.....	5
ÁREA 1: APOYO DIRECTO.....	5
ÁREA 2: SALUD, BIENESTAR, Y DEFENSA.....	6
ÁREA 4: FACILITANDO LA INCLUSIÓN COMUNITARIA A LO LARGO DE LA VIDA.....	9
ÁREA 5: FOMENTANDO RELACIONES PROFESIONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO .....	10
ÁREA 6: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL .....	11
ÁREA 7: SUPERVISIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL .....	12
ÁREA 8: GESTIÓN DE SERVICIOS Y GARANTÍA DE CALIDAD.....	14
ÁREA 9: ABOGAR Y RELACIONES PÚBLICAS .....	16
ÁREA 10: LIDERAZGO, PROFESIONALISMO Y DESARROLLO PERSONAL.....	17
ÁREA 11: SENSIBILIDAD CULTURAL Y RESPUESTA.....	18

# INTRODUCCION

El Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo Profesional de Rhode Island está preparando la aprobación de las Competencias<sup>1</sup> Nacionales para Supervisores de Primera Línea (FLS, por sus siglas en inglés), con algunas revisiones menores. Las once áreas de competencia de los FLS fueron desarrolladas como parte de un estudio en el Instituto de Integración Comunitaria en 2013, y se basaron en la colaboración con socios nacionales, incluidos ANCOR, NASDDDS, NADSP y el Consorcio Nacional de Liderazgo. Para obtener más información sobre el proceso de desarrollo original, Haz [clic aquí](#).

Estas competencias no son obligatorias ni exigidas por ninguna agencia estatal en particular. Más bien, se ofrecen como una guía para ayudar a informar y avanzar en la ocupación de Supervisor de Primera Línea (FLS, por sus siglas en inglés). Se invita y alienta a las partes interesadas a utilizar estas competencias como un recurso para apoyar y mejorar el trabajo de los supervisores de profesionales de apoyo directo (DSP, por sus siglas en inglés).

Cada área de competencia tiene declaraciones de habilidades correspondientes que describen el conocimiento y las habilidades que los Supervisores de Primera Línea (FLS) deben poseer para demostrar competencia en cada área. Este documento proporciona un marco mediante el cual los FLS pueden cumplir de manera efectiva con la demanda de calidad en la industria y la comunidad, estableciendo expectativas claras para el desempeño laboral y una base para la evaluación objetiva del rendimiento.

Si eres un supervisor de primera línea actual o aspirante, estas competencias pueden ayudarte a planificar y hacer un seguimiento de tus actividades de desarrollo profesional mientras construyes tu portafolio de capacitación y experiencia. El documento puede orientarte en la decisión sobre qué conocimientos y habilidades deseas desarrollar en tu próxima capacitación o área de estudio.

Si supervisas o estás a cargo de Supervisores de Primera Línea (FLS), puedes utilizar las competencias como un recurso para asistir en la evaluación del personal, el reconocimiento y el apoyo para el aprendizaje continuo y la mejora continua del programa.

Si estás involucrado en la capacitación y preparación de Supervisores de Primera Línea (FLS), ya sea en la formación ocupacional de adultos, en una institución de educación superior de 2 o 4 años, o en la capacitación en el servicio de un empleador, este documento identifica el amplio conjunto de competencias que deben integrarse en el plan de estudios, los cursos y el aprendizaje experiencial. Usted puede utilizar el documento de las Competencias Fundamentales para Supervisores de Primera Línea para destacar los conocimientos y habilidades que deben abordarse en los programas de capacitación o preparatorios.

El Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo Profesional extiende su más profundo agradecimiento a los colaboradores y representantes que participaron en el desarrollo de estas competencias, y espera con entusiasmo continuar nuestros esfuerzos conjuntos para construir un Rhode Island más justo, inclusivo y próspero.

---

<sup>1</sup> Sedlezky, L., Reinke, J., Larson, S., & Hewitt, A. (2013). *National frontline supervisor competencies*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Research and Training Center on Community Living, Institute on Community Integration.

# Antecedentes

## El Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo Profesional de Rhode Island

El Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo Profesional se formó en la primavera de 2023 con la responsabilidad de identificar e implementar estándares de capacitación basados en competencias para los Supervisores de Primera Línea, entre otras funciones. El grupo de trabajo está compuesto por representantes de agencias estatales, proveedores de servicios, instituciones de educación superior, grupos de defensa y clientes.

## ¿Por qué se respaldaron las Competencias Nacionales para Supervisores de Primera Línea?

El Grupo de Trabajo determinó que hay una serie de fortalezas en las Competencias Nacionales para Supervisores de Primera Línea:

- Las Competencias Nacionales para Supervisores de Primera Línea son un estándar nacional reconocido.
- Las Competencias Nacionales para Supervisores de Primera Línea se desarrollaron como parte de un estudio en el Instituto de Integración Comunitaria, incluyendo a socios en el campo (como ANCOR, NASDDDS, NADSP y el Consorcio Nacional de Liderazgo).
- Las Competencias Fundamentales para Supervisores de Primera Línea ya están siendo utilizadas por:
  - La certificación y el sistema de insignias electrónicas (E-badging) de NADSP para supervisores de primera línea.
  - El programa de capacitación para supervisores que está siendo implementado por CPNRI/UMN ICI.
  - Este conjunto de competencias se utiliza ampliamente en estados de todo el país que buscan capacitar a Supervisores de Primera Línea.
- El grupo de trabajo de Selección y Retención (un grupo de trabajo asociado al Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo Profesional) está desarrollando herramientas para retener y seleccionar a los Profesionales de Apoyo Directo (DSP) y Supervisores de Primera Línea (FLS) basadas en las competencias fundamentales de Rhode Island. Las herramientas actuales (en ausencia de un conjunto reconocido de RI) están basadas en las Competencias Nacionales para Supervisores de Primera Línea.

**Nota:** Dado que este conjunto de competencias está destinado a ser inclusivo de las funciones de cualquier supervisor de primera línea, no todas las Áreas de Competencia y Declaraciones de Habilidades pueden ser aplicables a todos los supervisores de primera línea. Es posible que los Supervisores de Primera Línea ya tengan competencia en muchas de estas declaraciones de habilidades y las estén utilizando activamente como parte de sus funciones asignadas.

# COMPETENCIAS DE SUPERVISORES DE PRIMERA LÍNEA DE RHODE ISLAND

Basado en las Competencias Nacionales para Supervisores de Primera Línea (Sedlezky, L., Reinke, J., Larson, S., & Hewitt, A. (2013). National frontline supervisor competencies. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Research and Training Center on Community Living, Institute on Community Integration.)

## ÁREA 1: APOYO DIRECTO

Los Supervisores de Primera Línea demuestran excelencia en la prestación de apoyo directo culturalmente apropiado al participante, utilizando enfoques y estrategias centradas en la persona que apoyan al participante para que esté completamente comprometido e incluido en cada aspecto de su vida diaria, tenga la máxima elección y control, y gane independencia.

### Declaraciones de Habilidades

- a. El Supervisor de Primera Línea (FLS) competente completa todas las tareas de apoyo directo de manera eficiente y exhaustiva cuando se programan, demuestra las mejores prácticas en el apoyo centrado en la persona y es un modelo ejemplar de apoyo directo para los Profesionales de Apoyo Directo (DSP) que supervisa.
- b. El FLS competente proporciona un apoyo que demuestra respeto y valor por la diversidad en las prácticas culturales y todos los aspectos de la vida del participante.
- c. El FLS competente se comunica de manera efectiva con el participante utilizando habilidades de escucha activa, respondiendo a solicitudes y preocupaciones, e interactuando utilizando los métodos de comunicación más culturalmente capaces y efectivos.
- d. El FLS competente observa activamente signos de abuso, negligencia, maltrato, explotación y violación de derechos, y toma medidas inmediatas para remediar la situación y apoyar la defensa en este proceso, informando internamente y a agencias externas según lo exija la ley y en el mejor interés del participante.
- e. El FLS asiste al participante para crear un entorno físico que sea accesible, cómodo y que satisfaga su estilo y necesidades únicas.
- f. El FLS competente utiliza interacciones y observaciones como oportunidades para evaluar y analizar críticamente la calidad del apoyo proporcionado al participante y se esfuerza por mejorar continuamente la calidad.
- g. El FLS competente alienta al participante a participar en la mayor medida posible en todos los aspectos de su vida diaria, enseñando según sea necesario.
- h. El FLS competente apoya al participante en la creación y el mantenimiento de relaciones al identificar, planificar y apoyar la participación, la contribución y el compromiso en eventos y actividades que lo respalden.

## ÁREA 2: SALUD, BIENESTAR, Y DEFENSA

Los Supervisores de Primera Línea trabajan con el participante y sus equipos para desarrollar un plan de apoyo que promueva la salud, seguridad y bienestar del participante, basado en sus preferencias y metas individuales. Los Supervisores de Primera Línea monitorean activamente, revisan, discuten con el participante y modifican los planes de apoyo para asegurar que las estrategias más efectivas estén en su lugar.

**[Nota: Los asuntos relacionados con la atención médica del participante deben ser coordinados con el(los) proveedor(es) adecuado(s).]**

### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente desarrolla y supervisa un plan de gestión de riesgos único para el participante que aborde todas las áreas de salud y seguridad, y proporciona orientación a los Profesionales de Apoyo Directo (DSP) en la reducción y gestión de esos riesgos en conjunto con la persona a la que se apoya.
- b. El FLS competente promueve un estilo de vida saludable asegurándose de que los Profesionales de Apoyo Directo (DSP) tengan la información y capacitación necesaria para apoyar al participante en la toma de decisiones saludables, respetando al mismo tiempo las preferencias del participante.
- c. El FLS competente reconoce los diversos elementos del bienestar del participante, incluidos, entre otros, el bienestar social, ambiental, físico, emocional, espiritual, ocupacional y financiero, y desarrolla un plan de apoyo dirigido por el participante que refleje este reconocimiento.
- d. El FLS competente accede a actividades de salud y bienestar ofrecidas en la comunidad siempre que sea posible para ayudar al participante a involucrarse en comportamientos saludables y conectarse con redes de apoyo social y compañeros que existen de manera natural.
- e. El FLS competente desarrolla, planifica y supervisa la administración de medicamentos y tratamientos por parte de los Profesionales de Apoyo Directo (DSP) para el participante, incluyendo una evaluación continua activa del bienestar del participante en respuesta a la medicación.
- f. El FLS competente monitorea al participante en busca de signos de enfermedad o preocupaciones relacionadas con la salud, y responde implementando tratamientos, informando los problemas a los profesionales de salud y a la familia del participante según corresponda, documentando cuando sea necesario y asegurando la coordinación entre los proveedores de atención.
- g. El FLS competente se asegura de que los procedimientos de control de infecciones se utilicen según sea necesario y de acuerdo con las mejores prácticas y las recomendaciones de OSHA/CDC.
- h. El FLS competente apoya al participante y a su red de apoyo en la toma de decisiones informadas sobre planes de atención médica, promoviendo la comprensión de las

intervenciones médicas disponibles, procedimientos, medicamentos y opciones de tratamiento.

- i. El FLS Línea competente se asegura de que los Profesionales de Apoyo Directo (DSP) proporcionen el apoyo y la supervisión suficientes para ayudar al participante a seguir las órdenes del proveedor de atención médica, de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización y según lo definido por las necesidades o deseos específicos del participante.
- j. El FLS competente se asegura de que el participante reciba atención médica tanto de rutina como de emergencia relacionada con la salud física y mental, servicios terapéuticos y atención dental, y coordina el transporte o lleva al participante a las citas relacionadas.
- k. El FLS competente facilita la comunicación entre el participante y los proveedores de atención médica. Esto incluye obtener el consentimiento informado y la autorización de divulgación de información del participante o de su representante legal. El Supervisor comparte la información necesaria con el proveedor de atención médica y defiende los derechos del participante cuando es necesario, asegurando así que reciba atención de calidad y competente.
- l. El FLS competente identifica los planes de emergencia locales y los riesgos que afectan la zona, desarrolla y mantiene un plan de comunicación de emergencia y un kit de suministros para desastres. Además, se asegura de que se realicen y documenten los simulacros de incendio y emergencia, conforme a las mejores prácticas y las recomendaciones de OSHA/CDC.
- m. El FLS competente busca activamente profesionales de salud y bienestar que ofrezcan servicios de alta calidad en la comunidad y que puedan trabajar dentro del presupuesto, las necesidades y el plan de salud actual del participante.
- n. El FLS competente solicita suministros médicos, interactúa con farmacias y organiza la recolección o entrega de suministros y medicamentos según sea necesario o según lo soliciten el participante o su familia.
- o. El FLS competente se asegura de que se mantengan registros que sean fáciles de usar y que contengan la información más crítica sobre las necesidades de salud y bienestar del participante.
- p. El FLS competente apoya al participante en la identificación de sus preferencias relacionadas con el cuidado al final de la vida y lo asiste en la expresión de estos deseos a sus familiares y/o a su representante legal.



### ÁREA 3: DESARROLLO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE APOYO AL PARTICIPANTE

Los Supervisores de Primera Línea ayudan a los participantes a alcanzar sus metas individuales y resultados identificados mediante un plan de apoyo coordinado. FLS coordinan y facilitan reuniones de la red de apoyo, mantienen la comunicación con otros proveedores de servicios, familiares y miembros del equipo de apoyo, y monitorean, documentan e informan sobre el progreso hacia las metas.

#### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente identifica las preferencias y necesidades individuales del participante, y se asegura de que la planificación e implementación de los servicios estén diseñadas para satisfacer esas preferencias y necesidades.
- b. El FLS competente coordina y/o lleva a cabo evaluaciones de las preferencias, capacidades y necesidades del participante utilizando estrategias de evaluación adecuadas. Involucra a los tomadores de decisiones legales, explica el proceso al participante en todo momento y discute los hallazgos y recomendaciones con él o ella.
- c. El FLS competente coordina, facilita o involucra a un facilitador en reuniones de planificación centradas en la persona y dirigidas por el participante. También asiste a los Profesionales de Apoyo Directo (DSP) en este proceso de planificación.
- d. El FLS competente desarrolla planes de apoyo individual en colaboración con el participante y sus redes de apoyo, que pueden incluir familiares, amigos y profesionales. Además, los asiste en el monitoreo de la implementación del plan, asegurando que se cumplan sus objetivos y necesidades.
- e. El FLS competente coordina el desarrollo de servicios para nuevos participantes en colaboración con la persona apoyada, su familia y/o su red de apoyo.
- f. El FLS competente identifica recursos adicionales para el participante y los Profesionales de Apoyo Directo (DSP), así como para cambios en la prestación de servicios, tanto dentro como fuera de la organización de apoyo. Además, aboga por estos recursos ante los gerentes.
- g. El FLS competente, utilizando estrategias de apoyo conductual positivo, desarrolla, implementa y monitorea planes de apoyo diseñados para enseñar la autogestión y promover el bienestar, la recuperación y la prevención de crisis cuando la persona apoyada presenta comportamientos desafiantes o de riesgo.
- h. El FLS competente coordina y mejora los apoyos al comunicarse de manera efectiva y mantener relaciones laborales positivas con el personal de otras agencias, familiares y miembros del equipo de apoyo que brindan asistencia al participante, según corresponda.
- i. El FLS competente mantiene los registros del consumidor (en formato físico y/o electrónico) completando la documentación necesaria de acuerdo con las mejores prácticas en privacidad de datos, confidencialidad, cumplimiento de HIPAA y gestión de datos.



## ÁREA 4: FACILITANDO LA INCLUSIÓN COMUNITARIA A LO LARGO DE LA VIDA

Los Supervisores de Primera Línea facilitan y apoyan el desarrollo y mantenimiento de redes de apoyo para los participantes en colaboración con la persona apoyada. Estos supervisores ayudan al participante a explorar oportunidades educativas, laborales, de voluntariado y de jubilación, y/o colaboran con otros empleados y proveedores para coordinar apoyos que ayudarán al participante a alcanzar sus objetivos y participar activamente en actividades de su elección a lo largo de su vida.

### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente se asegura de que los servicios no se realicen de manera que generen barreras para mantener relaciones positivas con familiares, amigos, compañeros de trabajo u otros miembros de la comunidad.
- b. El FLS competente consulta e involucra a los miembros de la red de apoyo del participante (según corresponda y a solicitud del participante) en los esfuerzos por identificar y apoyar sus preferencias en cuanto a relaciones y actividades, así como en la resolución de problemas o desafíos relacionados con estas actividades.
- c. El FLS competente promueve relaciones positivas entre el participante, el personal y otros individuos en la red del participante, así como con la comunidad en general.
- d. El FLS competente apoya a los participantes que enfrentan problemas relacionados con la edad, como el duelo, la pérdida y el deterioro de la salud, demostrando límites saludables, cuidado, empatía y facilitando la participación de los participantes en apoyos comunitarios naturales.
- e. El FLS competente apoya al participante en oportunidades educativas, recreativas, de ocio, jubilación y laborales en la comunidad, y facilita la coordinación con otras agencias comunitarias para ofrecer oportunidades inclusivas al participante.
- f. El FLS competente utiliza la información sobre los pasatiempos, habilidades e intereses del participante para ayudarlo a identificar las oportunidades educativas, laborales o de voluntariado que desea (en colaboración con los miembros del equipo de apoyo del participante, cuando sea apropiado).
- g. El FLS competente identifica a los diversos interesados para asegurar que los apoyos educativos, laborales, de voluntariado y de jubilación sean apropiados y efectivos.
- h. El FLS competente asiste al participante en la finalización precisa y exhaustiva de solicitudes relacionadas con la educación, la membresía o el empleo.
- i. El FLS competente se asegura de que el participante entienda su derecho a no responder preguntas de la solicitud relacionadas con su discapacidad, al discutir la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la divulgación de la discapacidad, y apoya al participante en el manejo de estas situaciones durante las entrevistas.
- j. El FLS competente trabaja con guías comunitarios y contrata personal con competencia lingüística y cultural para satisfacer las necesidades únicas de cada individuo.

- k. El FLS competente desarrolla nuevos empleos y obtiene nuevas oportunidades laborales en colaboración con el participante que trabaja en negocios comunitarios o que recibe apoyo en servicios de empleo.
- l. El FLS competente supervisa el trabajo, la carga laboral y el horario del participante, basándose en sus preferencias y necesidades individuales, y se asegura de que se cumplan los estándares de las agencias federales y locales.
- m. El FLS competente supervisa los servicios brindados al participante que se prepara para ingresar a posiciones educativas, laborales o de voluntariado, y revisa las oportunidades para continuar su capacitación y desarrollo profesional.
- n. El FLS competente ayuda al participante y al equipo de apoyo a identificar recursos como transporte, fondos y contactos dentro de la comunidad para asegurar que el participante se mantenga involucrado en las actividades comunitarias de su preferencia.
- o. El FLS competente apoya al participante en la coordinación, participación y/o facilitación de reuniones de la red de apoyo del participante, según sea necesario.
- p. El FLS competente asiste al participante en el uso de tecnología asistida, móvil y otras herramientas para apoyar su independencia y su participación significativa en la comunidad, incluidas las comunidades virtuales.

## ÁREA 5: FOMENTANDO RELACIONES PROFESIONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO

Los Supervisores de Primera Línea mejoran las relaciones profesionales entre los miembros del equipo y su capacidad para trabajar de manera efectiva con otros hacia objetivos comunes, utilizando habilidades de comunicación efectivas, facilitando el trabajo en equipo y apoyando y alentando el crecimiento y desarrollo profesional.

### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente facilita el trabajo en equipo y las interacciones positivas entre los equipos y entre los DSP, gestionando conflictos y brindando orientación y apoyo a los DSP según sea necesario en todos los sitios de trabajo, especialmente para aquellos que trabajan de manera remota.
- b. El FLS competente se asegura de que los DSP en sitios remotos no queden sin la supervisión adecuada y complementa la supervisión presencial con estrategias proactivas, como reuniones virtuales regulares, comentarios de otros y otros métodos de comunicación constante para mantener a los DSP comprometidos y efectivos.
- c. El FLS competente utiliza de manera efectiva la tecnología, como teléfono, correo electrónico, mensajes de texto y videollamadas en las tareas de supervisión, y reconoce en qué situaciones es más apropiado utilizar cada tipo de comunicación.
- d. El FLS competente responde a las preguntas y crisis de los DSP cuando está de guardia y/o brindando supervisión remota, facilitando sesiones de análisis y brindando apoyo a los DSP según sea necesario.

- e. El FLS competente mantiene límites apropiados en cuanto a temas personales versus profesionales, y educa y apoya a los DSP en mantener límites profesionales saludables.
- f. El FLS competente involucra y empodera a los DSP alentándolos a probar nuevas ideas, buscando sus opiniones y aportes en relación con diversos temas, y dándoles poder para tomar decisiones.
- g. El FLS competente enseña, modela y guía a los DSP en los enfoques más efectivos para lograr las competencias de profesionales de apoyo directo en Rhode Island.
- h. El FLS competente promueve una mayor comprensión entre los miembros del equipo sobre las diferencias y perspectivas individuales en relación con el trabajo en equipo y los servicios de apoyo individual.
- i. El FLS competente mantiene la confidencialidad adecuada en la comunicación relacionada con el participante e informa a las personas correspondientes cuando no se puede mantener la confidencialidad debido a cuestiones de seguridad y/o protección.
- j. El FLS competente informa y discute los problemas y procedimientos relacionados con el participante, la familia, el personal y los servicios de apoyo individual con la gerencia, el personal de apoyo y otros supervisores según sea necesario.
- k. El FLS competente coordina y facilita reuniones de personal, asegurando un ambiente de confianza y apertura, y fomentando la participación y colaboración del grupo.

## **ÁREA 6: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Los Supervisores de Primera Línea utilizan las mejores prácticas para reclutar activamente y liderar un proceso de selección que incluya de manera activa al participante y su red de apoyo. Los Supervisores de Primera Línea proporcionan información suficiente sobre el puesto a través de una presentación realista del trabajo y realizan entrevistas efectivas para promover contrataciones exitosas de profesionales de apoyo directo.

### **Declaración de Habilidades**

- a. De acuerdo con las prácticas de su empleador, el FLS competente emplea las mejores prácticas en las actividades de reclutamiento para maximizar las posibilidades de encontrar DSP que sean una buena opción tanto para el puesto como para el participante.
- b. El FLS competente realiza una evaluación efectiva de los solicitantes antes de la entrevista y lleva a cabo la entrevista utilizando preguntas conductuales estructuradas y otras evaluaciones basadas en las competencias identificadas.
- c. El FLS competente desarrolla y utiliza Presentaciones Realistas del Trabajo utilizando el método de entrega adecuado para el entorno y el participante.
- d. El FLS competente programa y completa entrevistas con posibles nuevos empleados, y toma decisiones de contratación en colaboración con sus compañeros, el participante, los miembros de su familia y el personal de la organización.
- e. El FLS competente evalúa la capacidad y funcionalidad del personal, asegura que se completen los exámenes físicos de salud (según lo requieran o necesiten), aborda los

problemas identificados de la ADA y organiza verificaciones de antecedentes penales y revisiones de licencias de conducir (según lo requieran o necesiten) para el nuevo personal contratado.

- f. El FLS competente apoya y aboga por los esfuerzos de reclutamiento, admisión y contratación, así como por la retención, para garantizar una fuerza laboral diversa.
- g. El FLS competente recopila, mide y evalúa la rotación de personal, la antigüedad, las tasas de vacantes y la satisfacción laboral de los empleados (según sea apropiado para el entorno laboral), y diseña e implementa intervenciones efectivas para fomentar la retención, incluyendo la mejora de las prácticas de gestión del personal de la organización.
- h. El FLS competente recluta y orienta a voluntarios comunitarios y estudiantes en prácticas en colaboración con el participante.
- i. El FLS competente utiliza prácticas culturalmente competentes en el reclutamiento, la selección y la contratación.

## ÁREA 7: SUPERVISIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Los Supervisores de Primera Línea coordinan y dirigen actividades de capacitación y desarrollo profesional para el personal de apoyo directo basadas en competencias, incluyendo la formación y la mentoría. Los Supervisores de Primera Línea llevan a cabo evaluaciones de desempeño y son responsables de todos los aspectos de la supervisión del personal, incluyendo la programación y el mantenimiento de los registros de capacitación.

### Declaración de Habilidades

- a. Consistente con las prácticas del empleador y en colaboración con el personal apropiado, el FLS competente proporciona la integración de nuevos empleados utilizando una variedad de estrategias de orientación, incluyendo el uso de mentores y las opiniones entre pares. Además, coordina y documenta la participación del personal en la orientación, la capacitación y las actividades de aprendizaje autodirigido y desarrollo profesional. Nota: El Grupo de Trabajo de Capacitación y Desarrollo Profesional ha emitido un modelo de Capacitación e Introducción de DSP que puede ser útil en este sentido.
- b. El FLS competente promueve la capacitación y el desarrollo continuo de los DSP al apoyar eficazmente en la creación y actualización de planes de desarrollo profesional y compartir recursos relacionados con las mejores prácticas, tendencias emergentes y enfoques basados en evidencia.
- c. El FLS competente proporciona la capacitación requerida a los DSP sobre las necesidades del participante, atendiendo a todas las normas y regulaciones relevantes, así como al Código de Ética de NADSP y otros códigos profesionales, utilizando diversos métodos de capacitación que aborden diferentes estilos de aprendizaje.
- d. El FLS competente fomenta el desarrollo continuo de la conciencia cultural dentro del personal para promover una comunicación efectiva y relaciones profesionales sólidas.

- e. El FLS competente observa y solicita retroalimentación de los DSP, del participante y de su familia sobre las necesidades de capacitación de los DSP, e identifica recursos y oportunidades adicionales para la capacitación.
- f. El FLS competente emplea una variedad de métodos y estilos para proporcionar formación y comentarios a los DSP sobre problemas de desempeño, incluyendo la demostración del desempeño correcto y la implementación de acciones disciplinarias cuando sea necesario.
- g. El FLS competente lleva a cabo las evaluaciones de desempeño del personal y/o ayuda al participante y a su familia a realizarlas, recopilando opiniones de colegas, del participante, de los miembros de su familia y de la organización, según lo exijan las políticas y procedimientos.
- h. De acuerdo con las prácticas del empleador, el FLS competente puede realizar revisiones salariales y hacer recomendaciones sobre aumentos y otros medios de reconocimiento, incluidas oportunidades de promoción y celebraciones del personal.
- i. De acuerdo con las prácticas del empleador, el FLS competente puede desarrollar horarios de trabajo para el personal y/o ayudar al participante y a su familia a crear estos horarios, siempre dentro de las limitaciones presupuestarias y cumpliendo con las políticas del sindicato (si corresponde) y de la organización, y en respuesta a las necesidades del participante.
- j. De acuerdo con las prácticas del empleador, el FLS competente puede solicitar y aprobar las tarjetas de tiempo del personal, autorizar permisos y garantizar que se cubran las vacantes cuando sea necesario.
- k. El FLS competente gestiona múltiples sitios y ubicaciones remotas, promoviendo una visión común de la entrega de servicios y asegurándose de que los DSP completen las tareas fundamentales de su trabajo según lo requerido y esperado.
- l. El FLS competente completa la documentación necesaria para los cambios en el estatus del personal, desarrolla y modifica las descripciones de trabajo según sea necesario, y/o asiste al participante y a su familia en este proceso.
- m. (si corresponde) El FLS competente supervisa, revisa e implementa contratos laborales, asiste a reuniones de gestión laboral y responde a quejas formales cuando es necesario, incluido el seguimiento de informes de lesiones laborales y otros temas relacionados con la compensación laboral.

## ÁREA 8: GESTIÓN DE SERVICIOS Y GARANTÍA DE CALIDAD

Los Supervisores de Primera Línea gestionan y supervisan de manera efectiva los servicios y apoyos a los participantes en entornos de servicio grupales, individuales y remotos, asegurando el cumplimiento de todas las normas y regulaciones federales, estatales y locales, y aplicando principios éticos relacionados con las mejores prácticas en servicios y apoyos. Los Supervisores de Primera Línea supervisan la gestión de las actividades financieras dentro del ámbito de sus funciones para garantizar una entrega continua de servicios de calidad.

### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente diseña, implementa y evalúa estrategias para identificar deseos, preferencias, problemas, inquietudes y otros apoyos para el participante, respetando siempre sus derechos.
- b. El FLS competente participa en la identificación y respuesta a los problemas señalados en las revisiones de licencias, auditorías y actividades de monitoreo de calidad.
- c. El FLS competente mantiene contacto regular con el participante, sus familiares y miembros del equipo de apoyo en relación con las preocupaciones que surgen de las encuestas de satisfacción del participante.
- d. El FLS competente se comunica de manera efectiva (verbalmente y por escrito) de forma concisa y oportuna, garantizando la privacidad de los demás y utilizando un lenguaje respetuoso y centrado en la persona.
- e. Al delegar responsabilidades, el FLS competente proporciona instrucciones y recursos al personal para asegurar la exitosa finalización de las tareas.
- f. El FLS competente se mantiene informado y asegura el cumplimiento de todas las normas, regulaciones y políticas federales y estatales específicas para cada entorno de trabajo.
- g. El FLS competente mantiene un ambiente seguro, coordinando servicios internos o externos, o realizando tareas según sea necesario, para garantizar el mantenimiento y la seguridad.
- h. El FLS competente prioriza las tareas y responsabilidades en orden de importancia para asegurar que se cumplan los plazos, delegando tareas al personal según su capacidad para realizarlas.
- i. De acuerdo con las prácticas del empleador, el FLS competente gestiona o asiste en la gestión de cuentas financieras, incluyendo facturas de participantes y cuentas de caja menor, según sea necesario y apropiado para el entorno.
- j. De acuerdo con las prácticas del empleador, el FLS competente gestiona toda la documentación financiera requerida, incluyendo informes de reembolso de gastos del personal, informes presupuestarios e inventarios de activos y depreciación de la organización.
- k. El FLS competente completa la documentación anual para garantizar que la Asistencia Médica, SSI y otros beneficios gubernamentales relacionados estén actualizados para el participante, y realiza ajustes o establece nuevas tarifas por día en colaboración con el participante.

- l. El FLS competente solicita la opinión del participante y su familia en el desarrollo de políticas y procedimientos organizacionales, así como en las normas y leyes federales y estatales.
- m. El FLS competente redacta, revisa y actualiza las políticas y procedimientos de la organización en respuesta a revisiones de licencias, cambios en normas y regulaciones, y necesidades del participante.
- n. El FLS competente completa de manera efectiva las tareas administrativas, aprendiendo y utilizando tecnología para promover la eficiencia.
- o. El FLS competente se mantiene actualizado y familiarizado con los sistemas de documentación apropiados y seguros, incluyendo métodos electrónicos.



## ÁREA 9: ABOGAR Y RELACIONES PÚBLICAS

Los Supervisores de Primera Línea promueven las relaciones públicas al educar a los miembros de la comunidad sobre los derechos de las personas con discapacidades. También abogan por el participante y junto a él, buscando servicios y oportunidades que fomenten una membresía segura, respetada y valorada en la comunidad.

### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente promueve que el participante defienda sus propios derechos cuando enfrenta obstáculos para acceder a los servicios que necesita. Esto incluye brindar educación y realizar gestiones ante los responsables de la toma de decisiones.
- b. El FLS competente interactúa y educa a los miembros de la comunidad y a las organizaciones cuando sea relevante para las necesidades o servicios del participante.
- c. El FLS competente identifica estrategias e implementa métodos para mejorar el estatus y la imagen tanto de las personas apoyadas como de los DSPs.
- d. El FLS competente educa a los miembros de la comunidad sobre la organización y las personas con discapacidades, en colaboración con grupos de defensa de los derechos de los participantes y esfuerzos organizacionales o comunitarios.
- e. El FLS competente asiste en el desarrollo de materiales educativos y promocionales, como boletines informativos, artículos de periódico, folletos, publicaciones en redes sociales, videos y contactos con medios de comunicación.
- f. El FLS competente colabora y mantiene relaciones con proveedores comunitarios, propietarios de inmuebles y otras agencias de servicios dentro de la comunidad.
- g. El FLS competente demuestra comprensión de las leyes vigentes, los servicios y los recursos comunitarios para asistir y educar al participante a fin de asegurar los apoyos necesarios.
- h. El FLS competente enseña habilidades de abogacía, como el mantenimiento de registros, la descripción calmada y objetiva de problemas, la persistencia y el uso de servicios legales o defensores profesionales, tanto al participante como a los DSP y las familias, según sea necesario.
- i. El FLS competente se mantiene informado sobre los sistemas y temas de defensa en la comunidad, y educa a los participantes, familias y otros, según sea necesario o deseado.
- j. El FLS competente conecta a las personas con los recursos comunitarios que pueden ayudarles con sus necesidades de defensa de derechos.

## ÁREA 10: LIDERAZGO, PROFESIONALISMO Y DESARROLLO PERSONAL

Los Supervisores de Primera Línea mantienen un alto nivel de profesionalismo y participan continuamente en actividades de desarrollo personal y profesional. Los Supervisores de Primera Línea comparten y reciben conocimientos de otros, brindan apoyo a sus compañeros de trabajo y participan activamente en la vida de su organización.

### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente emplea estrategias de liderazgo efectivas para la resolución de problemas, la toma de decisiones y la gestión de conflictos.
- b. El FLS competente reconoce sus propios sesgos personales, estereotipos y prejuicios para mantener la objetividad al interactuar con los demás.
- c. El FLS competente demuestra sensibilidad y respeto por las opiniones, perspectivas, costumbres y diferencias individuales de los demás, y busca activamente las opiniones e ideas de personas de diversos orígenes y experiencias para mejorar las decisiones.
- d. El FLS competente realiza sus tareas con integridad, manteniéndose enfocado en la persona que recibe apoyo, siendo honesto, mostrando respeto hacia los demás en todo momento y completando las tareas de manera oportuna y efectiva.
- e. El FLS competente mantiene un nivel de profesionalismo al gestionar su propio estrés, equilibrar su vida personal y profesional, tomarse vacaciones y descansos, y utilizar prácticas de manejo del estrés.
- f. El FLS competente completa la formación y certificación requeridas, y continúa con su desarrollo profesional y el perfeccionamiento de su experiencia manteniéndose al tanto de las mejores prácticas basadas en evidencia, tecnología y recursos relevantes que mejorarán su conocimiento y liderazgo en la práctica.
- g. El FLS competente participa activamente en planes de desarrollo profesional personal al identificar intereses ocupacionales, fortalezas, opciones y oportunidades.
- h. El FLS competente asiste y contribuye activamente a las actividades organizacionales, incluyendo actividades de planificación y desarrollo, así como reuniones del equipo de liderazgo.

## ÁREA 11: SENSIBILIDAD CULTURAL Y RESPUESTA

Los Supervisores de Primera Línea respetan todas las características únicas de los participantes al proporcionar apoyos y servicios culturalmente apropiados.

### Declaración de Habilidades

- a. El FLS competente se asegura de que los medios y la información impresa que se exhiben y se difunden dentro de la organización reflejen positivamente las diferentes culturas, idiomas y niveles de alfabetización de las personas y familias apoyadas por la organización.
- b. El FLS competente garantiza que los servicios se diseñen y se brinden de manera que se consideren las necesidades de acceso de las personas con discapacidades, incluyendo aquellas que tienen discapacidades visuales o auditivas.
- c. El FLS competente busca personal bilingüe/bicultural o multilingüe/multicultural, o voluntarios que sean expertos en la prestación de servicios de interpretación médica durante tratamientos, intervenciones, reuniones u otros eventos para personas y familias que necesiten o prefieran este nivel de asistencia.
- d. El FLS competente interviene de manera adecuada cuando se observa que otros DSP o participantes dentro de la organización participan en comportamientos que muestran insensibilidad cultural, sesgos raciales y/o prejuicios.
- e. El FLS competente reconoce que el significado o valor de la salud, el bienestar, los servicios de salud preventiva y el tratamiento médico pueden variar significativamente entre las culturas, reconociendo que las personas y las familias son los principales tomadores de decisiones sobre los servicios y apoyos que impactan sus vidas.
- f. El FLS competente busca información de individuos, familias u otros informantes clave de la comunidad que ayuden a adaptar los servicios para responder a las necesidades y preferencias de los grupos cultural y étnicamente diversos apoyados por la organización.