

# REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL

ACUERDO N° 051

APRUÉBESE Y EXPÍDESE EL PROTOCOLO  
PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL Y  
SEMIPRESENCIAL DE USUARIOS Y  
USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE  
DESARROLLO INFANTIL Y SUS ANEXOS

**ACUERDO MINISTERIAL No. 051**

Vicente Andrés Taiano González  
**MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 1, establece que el Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico;
- Que,** el artículo 11, numeral 2, inciso tercero, de la Constitución de la República del Ecuador, señala que el Estado adoptará las medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad;
- Que,** el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado;
- Que,** el artículo 44 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: "El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales";
- Que,** el artículo 46 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Estado adoptará, entre otras medidas, aquella que asegure a las niñas, niños y adolescentes: "1. Atención que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos";
- Que,** el numeral 1 del artículo 85 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad;
- Que,** el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: "1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a

su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”;

**Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;

**Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

**Que,** el artículo 340 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: "El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación. El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte”;

**Que,** el artículo 341 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que se aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la Ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social;

**Que,** el artículo 363, numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: "El Estado será responsable de: 5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución”;

**Que,** el Código de la Niñez y Adolescencia, en su artículo 1, establece que el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, con el fin de lograr su desarrollo integral

y el disfrute pleno de sus derechos, en un marco de libertad, dignidad y equidad;

**Que,** el Código Orgánico Administrativo, en su artículo 89, numeral 5, establece que el acto normativo de carácter administrativo, constituye una de las actuaciones administrativas de las administraciones públicas;

**Que,** en el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, se señala que las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley;

**Que,** mediante Decreto Supremo No. 3815, de 7 de agosto de 1979, publicado en el Registro Oficial No. 208, de 12 de junio de 1980, se creó el Ministerio de Bienestar Social y mediante Decreto Ejecutivo Nro. 580, de 23 de agosto de 2007, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 158, de 29 de agosto de 2007, se cambió la denominación del Ministerio de Bienestar Social a Ministerio de Inclusión Económica y Social, correspondiéndole, entre otras atribuciones, la de regular y controlar la prestación de servicios sociales básicos de desarrollo infantil, apoyo a las familias, protección especial y atención en desastres y emergencias;

**Que,** el Ministerio de Inclusión Económica y Social, en el marco de sus competencias y atribuciones institucionales, asumió su participación en la estrategia Misión Ternura, como parte de las entidades que aportan en el alcance de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021, para el período de gobierno 2017-2021;

**Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 033, de 19 de septiembre de 2018, publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 587, 17 de octubre de 2018, reformado con Acuerdo Ministerial No. 100, de 20 de mayo de 2019 y con Acuerdo Ministerial No. 121, de 31 de julio de 2020, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, aprobó y expidió la Norma Técnica Misión Ternura Modalidad Creciendo con Nuestros Hijos - CNH;

**Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 072, de 27 de febrero 2019, publicado en Registro Oficial Edición Especial No. 877, de 18 de abril 2019, el Ministerio de Inclusión Económica y Social aprobó y expidió la Norma Técnica Misión Ternura Modalidad Centros de Desarrollo Infantil – CDI;

**Que,** con fecha 12 de marzo 2019, se suscribió el Contrato de Préstamo Nro. 4607/OC-EC, entre la República del Ecuador y el Banco Interamericano de Desarrollo, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos de desarrollo infantil (CDI y CNH) y su gestión. Para el logro de los objetivos, el Proyecto comprende la ejecución de los siguientes componentes: Componente 1: Calidad de los servicios de desarrollo infantil; Componente 2: Calidad de la gestión de los servicios de desarrollo infantil; Componente 3. Marco normativo e institucional para la niñez; y, auditorías y administración;

- Que,** con fecha 22 de julio de 2019, se suscribió el Acuerdo de Préstamo entre la República del Ecuador y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF por un monto de US\$ 350 millones para el Proyecto de Red de Protección Social, con la finalidad de ayudar a financiar los proyectos que conforman los Programas de Protección Social como son las misiones “Ternura”, “Menos pobreza, más desarrollo” y “Mis Mejores Años”;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 126-2020, de 11 de marzo de 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 160, de 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, declaró el estado de Emergencia Sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, en los servicios de laboratorio, unidades de epidemiología y control, ambulancias aéreas, servicios de médicos y paramédicos, hospitalización y consulta externa por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus COVID-19, y prevenir un posible contagio masivo en la población;
- Que,** con Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, publicado en el Registro Oficial No. 178, de 07 de abril de 2020, el Ministerio del Trabajo expidió las Directrices para la Aplicación del Teletrabajo Emergente durante la Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 00016, de 16 de marzo de 2020, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, acogió el Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020, de 11 de marzo de 2020, emitido por el Ministerio de Salud Pública, en lo concerniente a los servicios de atención y cuidado a la población beneficiaria de los servicios sociales del Ministerio de Inclusión Económica y Social, con la finalidad de prevenir un posible contagio masivo de COVID-19 en dicha población. En los artículos 3 y 4 del Acuerdo Ministerial No. 00016, se dispuso la suspensión temporal a nivel nacional de la atención en los servicios sociales que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social, de conformidad a las directrices que para el efecto emita el Viceministerio de Inclusión Social;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 030, de 16 de junio de 2020, se emitió la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000080 de 09 de abril de 2015, publicado en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 329, de 19 de junio de 2015, en cuyo artículo 1, establece como misión institucional, definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria;
- Que,** el artículo 5 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en su literal a) determina como una de las atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social, “ejercer la rectoría de las Políticas Públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social y económica para: primera infancia, juventud, adultos mayores, protección especial al ciclo de vida, personas con discapacidad, aseguramiento no contributivo, actores de la economía popular y solidaria; con énfasis en

aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, y los grupos de atención prioritaria”;

**Que,** en el numeral 1.2.1.1 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se determina como atribuciones y responsabilidades del Viceministerio de Inclusión Social, entre otras, las siguientes: b. Asesorar y proponer al/la Ministro/a políticas, normas, lineamientos, directrices e instrumentos técnicos de gestión en el ámbito de la inclusión social y ciclo de vida, en coordinación con las distintas unidades administrativas de su dependencia; c. Proponer políticas públicas, estrategias intersectoriales, normas técnicas, estándares de calidad, modelos de gestión, planes, programas y proyectos de atención en servicios y modalidades de inclusión social;

**Que,** de conformidad con lo establecido en el numeral 1.2.2.1 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, la misión de la Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral es planificar, articular y evaluar la implementación de políticas públicas, a través de la ejecución de planes, programas, proyectos, estrategias y servicios de desarrollo infantil integral, dirigidos a niñas y niños de cero a tres años, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación pobreza y extrema pobreza, situación de vulnerabilidad y grupos de atención prioritaria; y, procesos de Acompañamiento Familiar; siendo una de sus atribuciones y responsabilidades, la de formular proyectos de políticas públicas, estrategias intersectoriales, normas técnicas, estándares de calidad, modelos de gestión, planes, programas, proyectos y otros procedimientos de atención en procesos de desarrollo infantil integral, para cuyo efecto, cuenta con la siguiente gestión interna: Gestión de Servicios de Centros de Desarrollo Infantil Integral; Gestión de Servicios de Atención Domiciliar; y, Gestión de Acompañamiento Familiar;

**Que,** mediante Resolución de 24 de junio de 2020, el COE Nacional, aprobó los "Lineamientos para la reapertura de servicios de protección social durante la vigencia del estado de excepción, en el marco de la Pandemia por COVID-19”;

**Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 032, de 01 de julio de 2020, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, aprobó los Lineamientos para la Reapertura de los Servicios de Protección Social durante la vigencia del Estado de Excepción, en el marco de la Pandemia por COVID-19”; a ser aplicados acorde a la semaforización establecida por el Comité de Operaciones de Emergencia nacional, en los respectivos cantones del país;

**Que,** mediante Acuerdo Ministerial No. 057-2020, de 13 de septiembre de 2020, el Ministerio de Salud Pública declaró la emergencia en el Sistema Nacional de Salud, a fin de que se mantengan las medidas necesarias para garantizar el derecho a la Salud en la población ante la crisis sanitaria existente provocada por el SARS-CoV-2, causante de la Covid-19, de acuerdo con lo dictaminado por la Corte Constitucional;

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 1146, de 15 de septiembre de 2020, se designó al señor Vicente Andrés Taiano González como Ministro de Inclusión Económica y Social;

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-VIS-2020-0630-M, de 07 de octubre de 2020, el Viceministerio de Inclusión Social, puso en conocimiento de las Subsecretarías de Protección Especial, de Discapacidades y de Desarrollo Infantil Integral, los “Lineamientos de retorno progresivo a servicios de Protección Especial posterior a la terminación del Estado de Excepción”, que permita la reapertura de las unidades de atención de administración directa o a través de convenios de manera parcial, total y/o complementaria (consejerías familiares y/o visitas domiciliarias) conforme a la semaforización de la emergencia sanitaria COVID19 (rojo - amarillo - verde); y,

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-VIS-2020-0673-M, de 11 de noviembre de 2020 y su alcance constante en memorando Nro. MIES-VIS-2020-0676-M, de 13 de noviembre de 2020, la Viceministra de Inclusión Social, remitió a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, el “Protocolo para la Atención Virtual y Semipresencial de Usuarios y Usuarias de los Servicios de Desarrollo Infantil”, con el Informe Técnico de Viabilidad correspondiente, para la expedición del presente instrumento;

En ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador,

#### **ACUERDA:**

**ARTÍCULO ÚNICO.** - Aprobar y expedir el Protocolo para la Atención Virtual y Semipresencial de Usuarios y Usuarias de los Servicios de Desarrollo Infantil y sus anexos, documentos que se adjuntan y forman parte integrante del presente instrumento.

**DISPOSICIÓN GENERAL:** De la ejecución del presente Acuerdo Ministerial, encárguese al Viceministerio de Inclusión Social, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral.

**DISPOSICIÓN FINAL.** - El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** - Dado, en la ciudad de Quito, al 13 de noviembre del 2020.



Firmado electrónicamente por:  
**VICENTE ANDRES  
TAIANO GONZALEZ**

Vicente Andrés Taiano González  
**MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL Y SEMIPRESENCIAL DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO INFANTIL</b>	Versión: 1
	<b>SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL</b>	Código: MIES 2.1-SDII-DSAD-CP1-PT1
		Página 1 de 43

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL Y SEMIPRESENCIAL DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO INFANTIL

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	PATRICIA BARRERA ANDRADE	Analista Senior de Desarrollo Infantil CNH	 Firmado electrónicamente por: <b>PATRICIA ALEXANDRA BARRERA ANDRADE</b>	13/11/2020
	VANESSA RODRÍGUEZ RICAURTE	Analista de servicios de atención domiciliar 3	 Firmado electrónicamente por: <b>MIRIAN VANESSA RODRIGUEZ RICAURTE</b>	13/11/2020
Revisión Técnica:	YENNY YAGUARI BAUTISTA	Analista der Protección Familiar	 Firmado electrónicamente por: <b>YENNY ALEXANDRA YAGUARI BAUTISTA</b>	13/11/2020
Revisión:	KATHERINE VERGARA LINTO	Directora de Servicios de Atención Domiciliar	 Firmado electrónicamente por: <b>JUANA KATHERINE VERGARA LINTO</b>	13/11/2020
Revisión:	VERONICA CHÁVEZ CAMARGO	Directora de Servicios de Centros de Desarrollo Infantil Integral		13/11/2020
Aprobación:	PAMELA ORDÓÑEZ HERRERA	Subsecretaria de Desarrollo Infantil Integral	 Firmado electrónicamente por: <b>PAMELA ALEXANDRA ORDONEZ HERRERA</b>	13/11/2020

Archivo: PROTOCOLO MIES 2.1-SDII-DSAD-CP1-PT1

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

## Contenido

1.	Antecedentes .....
2.	Alcance del protocolo.....
3.	Equipo a quienes va dirigido .....
4.	La atención virtual.....
4.1.	Objetivos de la modalidad de atención virtual .....
4.2.	Escenarios de la modalidad de atención virtual.....
4.3.	Los canales de la modalidad de atención virtual .....
4.4.	Particularidades de la modalidad virtual.....
4.5.	Materiales que acompañan la implementación de la modalidad virtual .....
5.	La atención semipresencial .....
5.1.	Objetivo de la modalidad de atención semipresencial .....
5.2.	Escenarios de la modalidad de atención semipresencial.....
5.3.	Los canales de la modalidad de atención semipresencial.....
5.4.	Particularidades de la modalidad semipresencial.....
5.5.	Materiales que acompañan la implementación de la modalidad semipresencial.....
6.	Registro de atenciones .....
	ANEXOS .....
	Anexo 1. Guion para el primer acercamiento .....
	Anexo 2. Lineamientos para la videollamada y guion.....
	Anexo 3. Lineamientos para la llamada telefónica (por WhatsApp o teléfono) y guion .....
	Anexo 4. Lineamientos para mensajes multimedia .....
	Anexo 5. Lineamientos para los mensajes de texto (SMS o WhatsApp) .....
	Anexo 6. Guion para la atención socioemocional.....
	Anexo 7. Ficha para el seguimiento de la atención virtual/semipresencial.....
	Anexo 8. Cuaderno de fichas (formato digital) .....

## 1. Antecedentes

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) mediante el Acuerdo Ministerial Nro. 030-2020 expide la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en donde establece que la misión del MIES consiste en *“definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria”* (MIES, 2020).

En este mismo Estatuto, se define la misión de la Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral (SDII) como el área encargada de *“Planificar, articular y evaluar la implementación de políticas públicas, a través de la ejecución de planes, programas, proyectos, estrategias y servicios de desarrollo infantil integral, dirigidos a niñas y niños de cero a tres años, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y extrema pobreza, situación de vulnerabilidad y grupos de atención prioritaria, y a través de procesos de Acompañamiento Familiar.”*

En el marco de la normativa institucional en temas de Desarrollo Infantil Integral, con Acuerdo Ministerial Nro. 72 del 27 de febrero 2019, publicado en Registro Oficial 877 de abril 2019 se aprueba y expide la Norma Técnica Misión Ternura modalidad Centros de Desarrollo Infantil – CDI.

Por otra parte, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 100 del 29 de mayo del 2019, publicado en el Registro Oficial Nro. 982 de 26 de junio del 2019, se aprueba y expide la reforma a la Norma Técnica Misión Ternura modalidad Creciendo con Nuestros Hijos – CNH.

Como efecto de la pandemia de CORONAVIRUS (COVID-19), mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020, de 11 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud Pública declara el estado de Emergencia Sanitaria, lo que activa los sistemas de emergencia nacional; institucionalmente, desde esta declaratoria se han definido lineamientos para la suspensión, atención y retorno progresivo de los servicios sociales en concordancia con lo establecido por los organismos competentes, en este tema.

Por otra parte, el MIES asume su responsabilidad en la estrategia Misión Ternura, como parte de las instituciones que aportan en el alcance de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021, para el período de gobierno 2017-2021:

- Reducir de 24,8% al 14,8% la prevalencia de desnutrición crónica en niños menores de 2 años, a 2021.
- Reducir de 23,9% al 13,2% la prevalencia de desnutrición crónica en niños menores de 5 años, a 2021.
- Aumentar del 46,4% al 64%, la prevalencia de lactancia materna exclusiva en los primeros seis meses de vida a 2021.
- Incrementar el porcentaje de niñas y niños menores de cinco años que participan en programas de primera infancia, a 2021.

Dentro de este contexto, la SDII busca atender los nuevos requerimientos y condiciones familiares que han cambiado su dinámica de vida por la emergencia sanitaria que atraviesa el país debido a la pandemia por COVID-19. Así, ha sido necesario implementar las modalidades de atención virtual y semipresencial en los servicios de desarrollo infantil integral, considerando, que la incorporación de estas estrategias permitirá incrementar el porcentaje de participación de niñas y niños menores de tres años de edad en los servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES.

El presente protocolo de atención virtual y semipresencial será implementado en las modalidades Centros de Desarrollo Infantil (CDI), Atención Domiciliar-Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) y Círculos de Cuidado, Recreación y Aprendizaje (CCRA), de acuerdo con las Resoluciones del COE Nacional o Cantonal en referencia a la semaforización de los cantones:

1. Color rojo: atención virtual;
2. Color amarillo: atención semipresencial;
3. Color verde: atención presencial de acuerdo al marco legal vigente; y en las usuarias y usuarios seleccionados para la atención virtual se mantendrá.

## 2. Alcance del protocolo

Modalidades de atención de desarrollo infantil integral del MIES tanto de atención directa como a través de convenios: Creciendo con Nuestros Hijos – CNH, Centros de Desarrollo Infantil – CDI y Círculos de Cuidado Recreación y Aprendizaje – CCRA.

## 3. Equipo a quienes va dirigido

Este protocolo está dirigido a educadoras y educadores CNH CDI y CCRA para la aplicación de actividades mediante las consejerías familiares. En el caso de las Coordinadoras y Coordinadores

CDI su rol será dar seguimiento y acompañamiento técnico de forma permanente en el desarrollo al protocolo de la atención virtual y semipresencial.

#### 4. La atención virtual

##### 4.1. Objetivos de la modalidad de atención virtual

El objetivo de la modalidad virtual es garantizar que la atención a niños/as entre 0 a 36 meses y mujeres gestantes, llegue a las familias para asegurar un buen comienzo en la vida y el pleno ejercicio de sus derechos.

A través del contacto virtual, el/la educador/a deberá:

- Orientar a las familias sobre una experiencia de juego o lenguaje para potenciar el desarrollo integral de las niñas y los niños. Esta experiencia estará pensada para la edad de cada uno, y con base en las fichas que se han elaborado para esta modalidad.
- Orientar a las familias sobre mejores prácticas de salud, nutrición y entornos protectores a través de mensajes pensados para la edad de la niña o el niño y elaborados con base en las fichas que se han diseñado para esta modalidad.
- Identificar posibles situaciones que afecten la salud, la nutrición y los derechos de las niñas, niños, mujeres gestantes y sus familias y realizar las referencias necesarias para la debida atención.

##### 4.2. Escenarios de la modalidad de atención virtual

La modalidad de atención virtual ha sido desarrollada pensando en dos escenarios:

- 4.2.1. **Emergencia Sanitaria COVID19:** el COE Nacional ha aprobado los lineamientos a cumplirse por las unidades de atención de los servicios de desarrollo infantil de acuerdo con la semaforización por cantones. La modalidad virtual se aplicará en aquellos cantones que se encuentren con semáforo rojo.
- 4.2.2. **Ampliación de cobertura:** el protocolo de modalidad virtual se mantendrá como una alternativa para ampliar la cobertura de atención a familias en situación de pobreza, extrema pobreza y/o vulnerabilidad y asegurar la atención en un contexto post-COVID. El

MIES ampliará la oferta de sus servicios a cerca de 18.225 nuevos usuarios.

#### 4.3. Los canales de la modalidad de atención virtual

La atención virtual considera los siguientes canales para su implementación:

- 4.3.1. **Videollamada:** llamada de audio y video que permite mantener una comunicación interactiva entre el/la educador/a y familia (Whatsapp, Facebook u otra plataforma).
- 4.3.2. **Llamada telefónica:** comunicación entre el/la educador/a y el usuario por medio de teléfonos, donde la única interacción es la voz.
- 4.3.3. **Mensaje multimedia:** son el medio por el que se pueden enviar mensajes con texto y contenido de sonido, video y/o fotografías.
- 4.3.4. **Mensaje de texto:** mensajes electrónicos con contenido planificado en desarrollo infantil elaborados y enviados por la o el educador por medio de celulares (no se necesita conexión a internet).

El canal de atención preferente es la **videollamada** dado que permite a el/la educador/a constatar cómo se encuentra la familia, la niña, niño o la mujer gestante, y poder observar a la madre o adulto responsable junto a su niña o niño mientras ejecuta las actividades. La videollamada vuelve la atención más personal y cercana; sin embargo, pueden existir familias que no puedan realizar videollamadas considerando limitaciones en la conectividad.

El segundo canal de atención a considerarse es la **llamada telefónica**, sea a través de WhatsApp o por línea telefónica, ésta le permite a el/la educador/a dialogar e interactuar con la familia, intercambiar información y realizar la atención al niño, niña o mujer gestante.

Si el contacto a través de esos dos canales preferentes no es factible, el/la educador/a podrá hacer uso de los **mensajes multimedia** o **mensajes de texto exclusivamente**, en función de las posibilidades de conectividad con las familias. La atención no se limita solamente al envío de los mensajes de texto/audio/videos a la familia usuaria, sino que deberá existir un intercambio con la familia, en el que se asegure la comprensión de los mensajes y que la familia esté realizando las actividades y recomendaciones.

Dependerá de el/la educador/a seleccionar el canal más idóneo para comunicarse con las familias y realizar las consejerías considerando los criterios establecidos y la accesibilidad de las familias a dispositivos multimedia, telefonía y conectividad. Una vez establecido ese canal, deberá intentar mantenerse a lo largo de la atención con la niña, niño o mujer gestante.

#### **4.4.Particularidades de la modalidad virtual**

Dado que el contacto de el/la educador/a con la familia es limitado (no hay suficiente saldo, no cuentan con el dispositivo telefónico, no existe buena conectividad o la disponibilidad de la familia es variable), se plantea realizar una sola actividad semanalmente por atención para niñas o niños de 0 a 36 meses, contemplando consejerías de juego o lenguaje y dar un mensaje de entornos protectores o salud y nutrición en cada atención. Asimismo, para las consejerías de mujer gestante, se trabaja una ficha que presenta una actividad enfocada en la estimulación prenatal, entornos protectores o la salud y nutrición, con un mensaje que fortalezca temáticas puntualizadas.

Las familias usuarias accederán al cuaderno de fichas en formato PDF enviado por el/la educador/a. Asimismo, podrá recibir la atención por videollamada y recibir y enviar fotografías que documenten el progreso de la mujer gestante y los avances de la niña o niño. También podrá acceder a la versión en PDF de la Guía Crecer Felices Sentirse Amados como un insumo adicional para informarse sobre actividades y el progreso en el desarrollo infantil.

#### **4.5.Materiales que acompañan la implementación de la modalidad virtual**

##### **4.5.1. Cuaderno de fichas:**

Este contiene cuatro fichas por mes para niñas y niños de cero a 36 meses de edad, y cuatro fichas por mes de gestación. Para un manejo fácil tanto del/de la educador/a como de las familias, las fichas están ordenadas secuencialmente por mes y semana de edad de la niña, niño o mujer gestante. Cada ficha presenta un juego, actividad de lenguaje o estimulación prenatal (según corresponda) y un mensaje de entornos protectores o salud y nutrición. Las fichas contienen un texto corto y están escritas en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión; e incluyen una imagen que explica la actividad a realizarse.

Durante la explicación de la actividad y de los mensajes, se espera que el/la educador/a lea y explique el material de la ficha y que la familia siga su 'lectura', a través del texto e ilustración. El cuaderno de fichas será entregado:

- En formato físico, y
- En formato virtual.

Estos dos formatos sirven para facilitar el seguimiento de la atención durante la llamada a través de canales multimedia. Si la familia usuaria no ha recibido el cuaderno de fichas impreso, podrá recibir la ficha a través de un mensaje multimedia por parte del educador/a.

#### **4.5.2. Lineamientos para la videollamada y guion:**

Son orientaciones que servirán de guía para ejecutar ordenadamente la atención a las familias de niñas, niños o mujer gestante, acompañadas de un guion que inicia con el saludo y seguimiento al estado de salud físico de la familia como el estado de salud socioemocional. Se prosigue con la recapitulación de las actividades de juego realizadas durante la semana para luego dar las recomendaciones para la actividad propuesta para la semana en curso. De ser posible, se sugiere la presencia del niño o la niña durante la videollamada para que la educador/a pueda observar como el adulto responsable realiza la actividad con su niña o niño. Finalmente, se orientan los mensajes correspondientes a lo planificado. La llamada finaliza con el compromiso de la familia de ejecutar las actividades y cumplir con las recomendaciones sobre salud y entornos protectores. Se estima que las llamadas tengan una duración de aproximadamente 20 minutos.

#### **4.5.3. Lineamientos para llamada telefónica y guion:**

Son orientaciones que servirán de guía para ejecutar ordenadamente la atención a las familias de niñas, niños o mujer gestante, acompañadas de un guion que inicia con el saludo y seguimiento al estado de salud físico de la familia como el estado de salud socioemocional. Se prosigue con la recapitulación de las actividades de juego realizadas durante la semana para luego dar las recomendaciones para la actividad propuesta para la semana en curso. Finalmente, se orientan los mensajes correspondientes a lo planificado. La llamada finaliza con el compromiso de la familia de ejecutar las actividades y cumplir con las recomendaciones sobre salud y entornos protectores. Se estima que las llamadas tengan una duración de aproximadamente 20 minutos.

**4.5.4. Lineamientos para mensajes multimedia:**

Son orientaciones que servirán de guía para ejecutar ordenadamente la atención a las familias de niñas, niños o mujer gestante a través de videos, mensajes de audio o imágenes. Además, se incluye recomendaciones sobre la duración de estos.

**4.5.5. Lineamientos para mensajes de texto:**

Son orientaciones que servirán de guía para ejecutar ordenadamente la atención a las familias de niñas, niños o mujer gestante, deberán ser breves y resumir lo esencial de la consejería.

**4.5.6. Guion para el acompañamiento socioemocional del adulto responsable:**

Son orientaciones que servirán de guía para que el/la educador/a acompañe al adulto responsable del cuidado de niña o niño en caso de identificar alguna preocupación que no permita llevar a cabo la consejería.

**4.5.7. Ficha para el seguimiento de la atención virtual:**

Es un instrumento para que el/la educador/a realice el seguimiento de la atención implementada y la participación activa de la familia para el desarrollo desde la gestación hasta los 36 meses de edad.

**5. La atención semipresencial**

La modalidad de atención semipresencial consiste en atender a los y las usuarias a través de una llamada semanal y una atención presencial al mes, retomando el contacto con las familias de las niñas y niños de 0 a 36 meses y mujer gestante con prioridades (desnutrición, extrema pobreza y/o vulnerabilidad, violencia intrafamiliar, entre otros)

**5.1. Objetivo de la modalidad de atención semipresencial**

- Orientar a las familias sobre las experiencias de juego y la promoción de interacciones en

el hogar para potenciar el desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación hasta los 36 meses.

- Orientar a las familias sobre mejores prácticas de salud, nutrición y entornos protectores a través de mensajes, pensados para niñas y niños desde la gestación hasta los 36 meses.
- Identificar posibles situaciones que afecten la salud, la nutrición y los derechos de las niñas, niños, mujeres gestantes y sus familias y realizar las referencias necesarias para la debida atención.

## 5.2. Escenarios de la modalidad de atención semipresencial

En la Emergencia Sanitaria COVID19, el COE Nacional ha aprobado los lineamientos a cumplirse por las unidades de atención de los servicios de desarrollo infantil de acuerdo con la semaforización por cantones. La modalidad de atención semipresencial ha sido desarrollada para la atención en cantones en semáforo amarillo.

## 5.3. Los canales de la modalidad de atención semipresencial

La atención semipresencial considera los mismos canales de atención virtual y, adicionalmente, una atención presencial, que se realizará a través de la visita domiciliaria en el horario y día acordado con la familia.

## 5.4. Particularidades de la modalidad semipresencial

En la visita domiciliar se mantendrá el protocolo de bioseguridad de acuerdo con lo siguiente:

- Asegurar el distanciamiento social.
- Llevar al hogar materiales lúdicos desinfectados siguiendo los protocolos de bioseguridad y en una bolsa sellada que evite la contaminación con otros objetos.
- Realizar el correcto lavado de manos apenas se ingrese al hogar. Preferentemente la familia dispondrá agua en un balde y el/la educador/a deberá llevar su propio jabón para lavarse las manos.
- Solicitar a la familia que identifique un espacio, preferiblemente al aire libre, donde realizar la visita y en el que se pueda asegurar el distanciamiento social y se pueda colocar el material lúdico a emplear. De no poder realizar la visita al aire libre, y de ser posible,

abrir puertas y ventanas de la sala en la que se esté y mantener el espacio ventilado en todo momento.

- Usar mascarilla durante la visita y solicitar al adulto con quien realiza la visita que use mascarilla.
- Identificar alertas de signos y síntomas de coronavirus y suspender la atención.
- Suspender la visita domiciliaria en caso de sospecha en miembros de la familia con COVID-19.

### 5.5. Materiales que acompañan la implementación de la modalidad semipresencial

Los materiales son los mismos que se contemplan de la modalidad virtual.

## 6. Registro de atenciones

Las atenciones que se brinden a las mujeres gestantes, niños, niñas entre 0 a 36 meses por los servicios Creciendo con nuestro hijos, Círculos de Cuidado, Recreación y Aprendizaje y Centros de Desarrollo Infantil deberán ser registradas en el sistema integrado de información del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

## ANEXOS

Anexo 1. Guion para el primer acercamiento

Anexo 2. Lineamientos para la videollamada y guion

Anexo 3. Lineamientos para la llamada telefónica y guion

Anexo 4. Lineamientos para mensajes multimedia

Anexo 5. Lineamientos para mensajes de texto

Anexo 6. Guion para el acompañamiento socioemocional

Anexo 7. Ficha para el seguimiento de la atención virtual/semipresencial

Anexo 8. Cuaderno de fichas (formato digital)

## Anexo 1. Guion para el primer acercamiento

Este guion está pensado para familias que actualmente no son usuarias de las modalidades CNH, CCRA o CDI y por lo tanto no han establecido una relación previa con el/la educador/a. Es necesario realizar una primera llamada en la que se presente el servicio y se explique tanto los beneficios como los compromisos a los que debe responder la familia.



### 1. Saludo general

EDUCADOR/A: Buenas tardes/Buenos días Sr(a)\_\_\_\_\_. Mi nombre es\_\_\_\_\_. Soy educador/a del MIES del servicio (CNH, CCRA, CDI). ¿Tiene 10 minutos para que podamos conversar? Quisiera comentarle que su familia puede ser beneficiada por un servicio de desarrollo infantil dirigido para mujeres gestantes y niñas o niños de 0 a 3 años del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

*Si quien contesta el teléfono no es el adulto responsable de la niña o niño, se solicita hablar con él o ella.*

EDUCADOR/A: ¡Gracias por su tiempo y atención prestada!



### 2. Explicación del propósito de la intervención

EDUCADOR/A: Le explico. El MIES, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral ha diseñado una modalidad de atención a familias con niñas o niños de 0 a 3 años o mujeres gestantes que se ofrecerá de manera virtual, a través de llamadas telefónicas semanales, y de manera gratuita.

EDUCADOR/A: En estas llamadas le vamos a dar sugerencias de juegos que puede incorporar fácilmente en su rutina diaria y que su niña o niño disfrutará muchísimo. Al mismo tiempo, le estará ayudando a aprender y desarrollarse de manera integral. Además, ¡se divertirán mucho juntos!

EDUCADOR/A: ¿Qué le parece? *(Educador/a escucha la respuesta de la familia)*

EDUCADOR/A: ¡Qué bueno! Espero que podamos cumplir los compromisos establecidos. En cada llamada nos vamos a enfocar en una nueva actividad. Le vamos a entregar un cuaderno de fichas con los juegos para que usted se oriente sobre la actividad a realizar. Estas actividades se desarrollarán según la edad de su niña o niño.

*(Educador/a verifica los datos de la Ficha de Vulnerabilidad: nombre, fecha de nacimiento y edad en meses)*



### 3. Orientaciones para recibir la atención virtual

EDUCADOR/A: Es importante que le dé ciertas orientaciones que ayuden a comprender las atenciones que recibirá.

EDUCADOR/A: La llamada tendrá una duración de 20 minutos aproximadamente una vez a la semana. ¿Cuenta con ese tiempo?

EDUCADOR/A: Me gustaría acordar qué día de la semana y en qué horario recibirá la llamada.

*(El/la educador/a debe tener un calendario de la semana donde ir anotando el día y hora en que atenderá a cada familia. Anotar la hora y el día de la semana acordada).*

EDUCADOR/A: De preferencia la llamada siempre deberá hacerse con usted. Puede darse el caso que en algún momento no sea posible para usted atender la llamada y, en ese caso podemos conversar con otro adulto responsable de (NOMBRE de niña o niño). ¿Vive con algún otro adulto que comparta la crianza y cuidado de (NOMBRE de niña o niño)?

*(El/La educador/a anota el nombre del otro adulto que podría recibir la llamada).*

EDUCADOR/A: Me gustaría confirmar que éste es el número en el que desea recibir la llamada o si cuenta con otro número.

*(El/La educador/a apunta los números)*

EDUCADOR/A: Durante la llamada compartiremos una actividad para que la realice a lo largo de la semana. Usted se estaría comprometiendo a realizar esa actividad. También compartiremos algunos mensajes de autocuidado y cómo cuidar de la salud de la niña, niño o mujer gestante. ¿Usted se compromete a poner en práctica las actividades que le compartiremos? *(El/La educador/a anota la respuesta)*

EDUCADOR/A: Finalmente, le haremos llegar el cuaderno de fichas en la que usted podrá ver las actividades y los mensajes que trabajaremos a lo largo de la atención.



#### 4. Resolver dudas o preguntas

EDUCADOR/A: ¡Excelente! Veo que usted está muy interesada en el servicio. ¿Hasta aquí tiene alguna pregunta o duda?

*Posibles preguntas que le pueden hacer y sugerencias de respuestas:*

*¿Qué tipo de actividades se harán?* Se harán actividades de juego para promover el desarrollo desde la gestación hasta los 36 meses de su niña o niño. Todas las actividades se pueden realizar con materiales del hogar elaborados por usted y su familia de forma fácil y rápida. No necesita tener juguetes.

*¿La llamada va a consumir minutos de mi saldo?* No, la llamada no le va a consumir minutos. No se preocupe.

*¿Cómo me harán llegar el cuaderno de fichas?* ¡No se preocupe por eso! Buscaremos la forma para hacérselo llegar lo antes posible.

*¿Podemos empezar sin el cuaderno de fichas?* ¡Claro que sí! Podemos empezar desde ya. Yo estoy preparada y cuento con toda la información necesaria para poder realizar las llamadas. En cuanto llegue el cuaderno, podremos ir reforzando los mensajes y actividades.

*¿Me enviarán juguetes o materiales a casa?* No, no le enviaremos juguetes ni materiales a casa. Todas las actividades se pueden realizar con materiales del hogar elaborados por usted y su familia de forma fácil, rápida y con mi acompañamiento.

*¿Y qué voy a recibir a cambio? ¿Y qué más me vas a dar? ¿Me vas a enviar kits de alimentos?* Vamos a orientarles a usted y su familia para lograr un desarrollo integral desde la gestación hasta los 36 meses de su niña o niño. No entregamos alimentos ni objetos materiales, sino orientaciones para acompañarle en el cuidado y crianza.

*¿Cómo hago para cancelar una llamada o avisarle que debo reprogramar? Yo le dejo mi número de celular para que se pueda comunicar conmigo en caso de que necesite reprogramar o avisarme por cualquier otra cosa.*

*Mi niña o niño no aprende tan rápido como otras niñas o niños (el del vecino, el de mi hermana), así que no creo que estas llamadas me vayan a servir. ¡Seguro que sí! Cada niña o niño tiene su propio ritmo de aprendizaje. Es muy normal que algunas niñas o niños, incluso de la misma edad, presenten habilidades diferentes. No se preocupe si a veces parece que no está aprendiendo. Todo el tiempo aprenden de adultos y de las acciones que realicen: cuanto más le hable y jueguen, más rápido aprenderá. Ya lo verá.*

EDUCADOR/A: ¡Muchas gracias por sus preguntas! ¡Espero haber respondido a todas!



#### 5. Recapitulación

EDUCADOR/A: Antes de despedirnos, ¿podría decirme en pocas palabras de qué se va a tratar la llamada y qué vamos a realizar?

*(El/la educador/a escucha y luego repite lo que dice la familia felicitando. Si es necesario complementa)*

EDUCADOR/A: ¡Qué bien! ¡Perfecto! Exactamente eso fue lo que conversamos.

EDUCADOR/A: ¡Está muy bien Sr(a)! ¿Tiene alguna pregunta o comentario?



#### 6. Despedida

EDUCADOR/A: Muy bien Sr(a). \_\_\_\_ entonces hemos acordado que le estaré llamando el día (\_\_) a las (\_\_). Si tiene alguna dificultad y no puede hablar en ese horario, me avisa por favor. Este es el número donde puede ubicarme. *(El/la educador/a le da su número de celular)*

EDUCADOR/A: ¡Muchas gracias! ¡Que esté muy bien!

---

## Anexo 2. Lineamientos para la videollamada y guion

### CONSIDERACIONES GENERALES:

El/la educador/a deberá llamar a la familia usuaria una vez a la semana en el día y horario acordado con la familia. Si la familia o mujer gestante eran parte de la modalidad presencial y recibía la visita domiciliaria, de preferencia la llamada telefónica deberá realizarse en ese mismo horario. En el caso de las consejerías grupales y para las familias usuarias del servicio CDI, deberá acordarse un horario con cada una de las familias.

De preferencia las llamadas deberán llevarse a cabo con la misma persona—idealmente, el adulto responsable de la niña o niño y con la mujer gestante. De no estar disponible esta persona, se realizará la atención con otro adulto miembro del hogar y corresponsable del cuidado de la niña o niño.

La niña o niño estará presente en la videollamada ya que su presencia es importante para monitorear el estado de la niña o niño (en relación al cuidado, salud, etc.), observar la relación que establece el adulto responsable con su niña o niño y poder retroalimentar su interacción.

Antes de la videollamada, el/la educador/a deberá conocer los momentos de la videollamada y revisar el guion sugerido, más no deberá leer el guion. La atención de la familia estará puesta en la educador/a y es importante establecer un contacto visual y empático.

Para prepararse para la videollamada, el/la educador/a deberá:

- Asegurar la conexión de internet.
- Ubicarse en un espacio cómodo y colocar la cámara de tal manera que pueda visualizarse lo que hace con el material.
- Tener a la mano la ficha de seguimiento.
- Asegurarse de tener el material que va a usar en la videollamada para demostrar a la niña, niño o mujer gestante cómo realizar la actividad.
- Tener a la mano el cuaderno de fichas y solicitarle a la madre que se asegure tener las fichas a la mano.

Durante la videollamada considerar que:

- La familia o mujer gestante demuestre la actividad realizada durante la semana.
- El/La educador/a demostrará la nueva actividad.
- La familia aplicará la nueva actividad.

Durante la videollamada, será importante tener en cuenta lo siguiente:

- Saludar a la mujer gestante, niña o niño y su adulto responsable mirando a la cámara.
- Observar la participación en la aplicación de la actividad.
- Sonreír, demostrar un tono afectivo positivo.
- Reforzar las conductas positivas que se observen en la familia cuando realizan la actividad con la niña o niño.

Al finalizar la llamada, se deberá registrar en la ficha de seguimiento la atención de la niña, niño o mujer gestante.

#### ESTRUCTURA DE LA VIDEOLLAMADA:



##### 1. Saludo general



##### 2. Seguimiento al estado de salud física de la familia de la niña, niño o mujer gestante.



##### 3. Seguimiento al estado socioemocional del adulto responsable de la niña o niño.



##### 4. Seguimiento a la actividad de la llamada anterior



##### 5. Orientaciones para la nueva actividad con la niña, niño o mujer gestante.



##### 6. Mensaje de salud, nutrición o entornos protectores.



7. Recapitulación.



8. Despedida.

GUIÓN PARA LA VIDEOLLAMADA



1. Saludo general

EDUCADOR/A: Buenas tardes/Buenos días Sr(a) \_\_\_\_\_. Hola \_(nombre de la niña o niño)\_. ¿Están listos para nuestra reunión?

EDUCADOR/A: ¿(Nombre de la niña, niño o mujer gestante) cómo has estado esta semana? *Si es un niño o niña que ya habla, prestar atención a lo que el niño o niña dice o hace y responder. Luego dirigirse a la familia.*



2. Seguimiento al estado de salud física de la familia y de la niña, niño o mujer gestante.

*NOTA: En el actual contexto el seguimiento al estado de salud al inicio de la llamada se enfocará principalmente en el COVID-19 pero las preguntas iniciales también permiten cubrir cualquier tipo de problema salud.*

EDUCADOR/A: Cuénteme, ¿cómo ha estado (NOMBRE del niño) de salud? ¿Todos en casa están bien? *(Esperar la respuesta de la madre. En caso de que la mujer gestante o el adulto responsable notifique alguna enfermedad coordinar la atención en el subcentro de salud).*

EDUCADOR/A: ¿Ha estado usted o alguno miembro de su familia en contacto con posibles casos confirmados positivos de COVID 19? *(Esperar respuesta)*

*Si la persona no ha experimentado ninguno de los síntomas ni ha estado en contacto con personas con COVID-19, continuar con la atención habitual. Escoger un mensaje-pregunta sobre salud del recuadro. Si la persona responde que ha tenido algún problema de salud grave de alguno de los miembros de la familia, DETENER las orientaciones y dar mensajes*

*relevantes (ver siguiente recuadro). Si la persona señala que el estado de salud de todos los miembros de la familia es bueno pero que han tenido contacto con alguna persona que tiene COVID-19, dar los mensajes preventivos en el siguiente recuadro. Asimismo, dar estos mensajes a las familias que se encuentran en una zona con semáforo rojo o amarillo.*

**Mensajes para dar si han estado en contacto con alguna persona con COVID-19**

- Contactar al 171 para notificar que se ha estado en contacto con alguna persona con COVID-19 y seguir sus indicaciones.
- Monitorear su estado de salud y el de sus familiares por los siguientes 14 días.
- Aislarse y limitar sus contactos con personas fuera de su hogar.
- Usar mascarilla todo el tiempo.

*Si la persona no ha experimentado ninguno de los síntomas ni ha estado en contacto con personas con COVID-19, continuar con la atención habitual. Escoger un mensaje-pregunta sobre salud del recuadro.*

EDUCADOR/A: ¡Qué bueno! Sr(a)... (a continuación, **seleccionar** aquellas preguntas y mensajes específicos que le permita monitorear conductas de riesgo)

- ¿Está usando la mascarilla cada vez que sale? (escuchar respuesta y continuar con el mensaje de refuerzo) Recuerde que debe salir a la calle con mascarilla para evitar que usted o alguien de su familia se enferme.
- ¿Ha recibido visitas en estos últimos días? Recuerde que es mejor no hacerlo para evitar que usted y su familia se enfermen.
- ¿Cada qué tiempo se lava las manos? Recuerde lavarse las manos con frecuencia, así evitará que usted o alguien de su familia se enferme.



3. **Seguimiento al estado socioemocional del adulto responsable de la niña o niño.**

EDUCADOR/A: ¿Cómo se ha sentido estos días con la cuarentena/distanciamiento social? (Esperar respuesta)

*Si la persona señala que no se siente animada o que no se siente bien emocionalmente, DETENER las orientaciones y recurrir a las preguntas y recomendaciones del guion para el acompañamiento socioemocional. Observar el rostro del adulto, su expresión y si se muestra descuidado, pues esas también son señales importantes de su estado anímico*

*general. Si la persona señala que se siente bien o que no experimenta mayor malestar emocional, continuar con la atención habitual.*

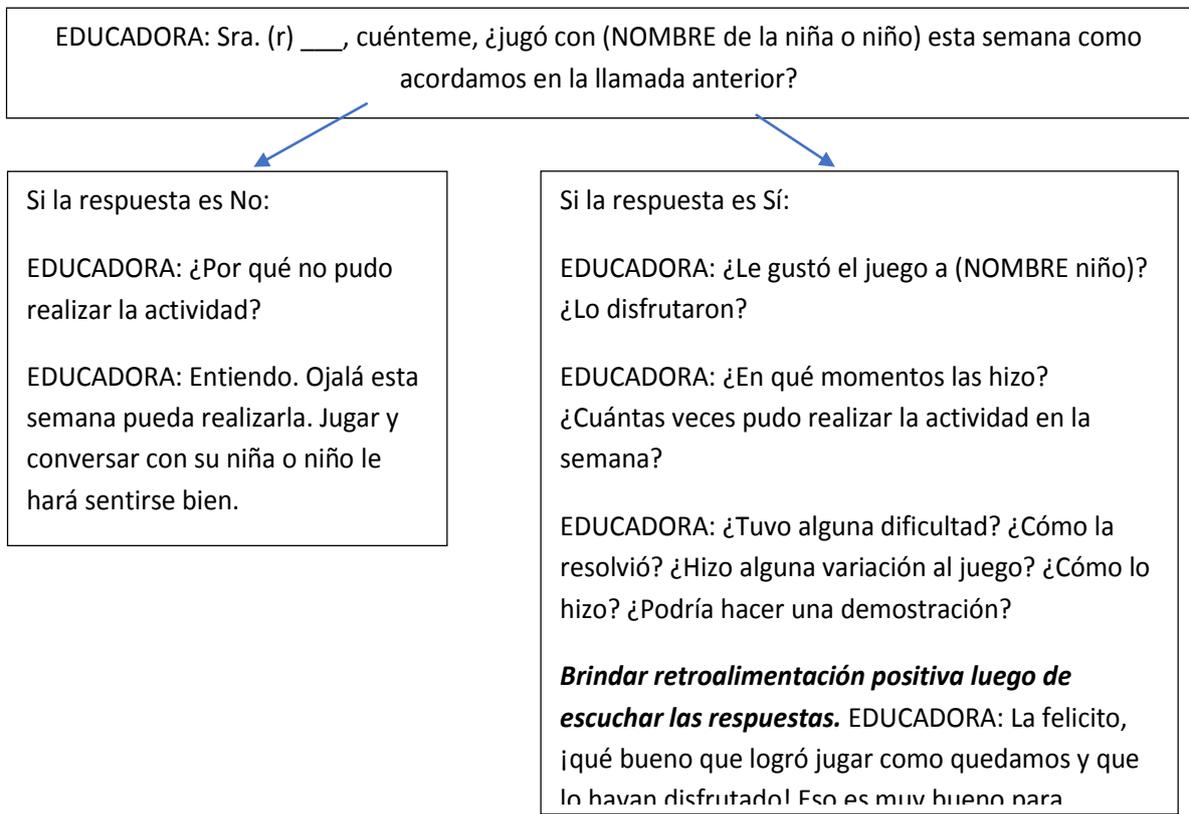
EDUCADOR/A: ¡Me alegra mucho que esté animada y tranquila! Recuerde... (seleccione uno o dos mensajes específicos para promover el autocuidado que considere pueden ayudar mejor al responsable del cuidado de la niña o niño. Asegúrese de seleccionar y compartir mensajes distintos en llamadas sucesivas).

#### Mensajes de auto cuidado

- Aprovechar el tiempo en casa para conversar y compartir actividades entretenidas con la familia nos ayuda a sentirnos contentos.
- Mantener el horario de vida de su niña o niño le ayuda a que usted tenga tiempo para hacer sus actividades. Si usted está bien, su hija o hijo también estará bien.
- Dese un tiempo para usted, para darse un baño, para hacer lo que le gusta. Si uno está bien nuestros hijos también lo estarán.
- Dese un tiempo para llamar a sus amistades o familiares y compartir cómo se está sintiendo.
- Si se siente estresada/o o enojada/o, recuerde respirar profundamente o, si puede, salir a tomar aire.
- Haga pausas breves en su rutina diaria, para tomar una taza de café, siéntese en un lugar de su casa o patio que le agrade y observe su entorno.
- Busque cosas que le ayuden a relajarse como un programa de televisión o la lectura de una revista o libro.
- Limite el tiempo que destina a escuchar noticias.
- Pida ayuda a los otros miembros de su hogar cuando sienta que necesita disponer de tiempo para usted.
- Antes de irse a dormir recuerde algo positivo que logró ese día y felicítese por ello. Piense en las cosas que sí fueron bien.
- Escuche música que le gusta y que la relaja. Dedique un tiempo para usted y prepárese algo de comer que le guste mucho.
- Mantenga una rutina en la que se levanta y acuesta a la misma hora, se baña y arregla. Haga ejercicio a diario, coma saludable en horarios regulares, y dese el tiempo tanto para atender a su niño/a y su hogar como para descansar.



**4. Seguimiento a la actividad de la llamada anterior**



**5. Orientaciones para la nueva actividad con la niña, niño o mujer gestante**

EDUCADOR/A: ¡Me ha gustado mucho verlos jugar! Sr(a)\_\_\_ y (NOMBRE de la niña o niño), ahora quiero compartir con ustedes un nuevo juego para que hagan esta semana.

EDUCADOR/A: Puede buscar la ficha Número XX.

*Si el adulto responsable no tiene el cuaderno de fichas ni en formato físico ni digital, puede enviarle previamente (idealmente) o en ese momento la imagen de la ficha por WhatsApp*

*para que sea más fácil seguir la lectura y comprender lo que se busca con la ficha. Pídale al responsable del cuidado de la niña o niño que abra la imagen. Muéstrole la ficha por la cámara.*

EDUCADOR/A: ¿Usted tiene en casa (nombrar el material a usar en la actividad)? ¿Puede traerlo?

*Si no tiene el material, preguntar por alguna alternativa similar y pedirle que la traiga. Recuerde que no deje al niño o niña sin supervisión.*

EDUCADOR/A: ¡Perfecto! ¿Están listos? Entregue el material a su niña o niño.

*Mientras la niña o niño explora el material describa lo que la niña o niño está haciendo. Aliente a la niña o niño en su exploración.*

*Luego de unos minutos empiece la demostración de la actividad. No es necesario retirarle el material a la niña o niño.*

EDUCADOR/A: Sra\_\_\_ me gustaría que preste atención a lo que voy a hacer. Le voy a demostrar la actividad que puede hacer con este material.

*Demuestra a la mujer gestante o adulto responsable la actividad. Para ello enseñe el material y demuestre la actividad de acuerdo con lo señalado en la ficha seleccionada. Al finalizar aliente y felicite por los logros alcanzados.*

EDUCADOR/A: ¿Qué le parece la nueva actividad lúdica? ¿Puede intentar ahora con (nombre de niña o niño)? Yo los observo.

*Observe al adulto responsable interactuar con la niña o niño. Mientras interactúan y juegan, felicítele por sus intentos y esfuerzos. Si observa que la actividad es muy difícil para la niña o niño, explique al adulto responsable cómo simplificar la actividad. Si el juego resulta demasiado fácil para la niña o niño, explíquele cómo complejizar el juego.*

EDUCADOR/A: ¡Bravo, lo han hecho muy bien! (Nombre de la niña o niño) he disfrutado viéndote jugar. ¿Qué le ha parecido esta nueva actividad? *(La educador/a escucha atentamente)*

EDUCADOR/A: ¡Sí! ¡Muy bien! Este juego es importante porque *(Lea el mensaje de la ficha sobre el propósito de la actividad y luego lo explica con sus palabras).*

EDUCADOR/A: ¿Me puede decir por qué es importante esta actividad? *(El/La educador/a escucha atentamente)*

EDUCADOR/A: ¡Sí! ¿De qué otra manera podría hacer esta actividad? ¿Con qué otro material podría realizar esta actividad? (El/La educador/a escucha. Si el adulto responsable no dice nada, entonces la educador/a propone materiales alternativos con los que se podría realizar la actividad. Aquí la educador/a puede dar una sugerencia novedosa dependiendo de la actividad lúdica. Recuerde también que hay actividades que no requieren de material.)

EDUCADOR/A: Recuerde utilizar materiales que tiene en su casa. Si no tiene el material que le sugiero, busque otro material para reemplazarlo.

EDUCADOR/A: ¡Excelente! Recuerde que lo más importante del juego es compartir un momento agradable con su niña o niño, que se diviertan juntos.



#### 6. Mensaje de salud, nutrición o entornos protectores

*Mientras la niña o niño sigue jugando con el material continúe con la consejería de salud o entornos protectores*

EDUCADOR/A: Para ir finalizando, vamos a repasar el mensaje que se encuentra al final de la ficha. ¿Lo ubica? Se lo voy a leer. (El/La educador/a lee el mensaje)

EDUCADOR/A: Esperemos que este mensaje lo pueda aplicar con su niña o niño.

EDUCADOR/A: ¡Muy bien! Es importante que usted y (NOMBRE de la niña o niño) estén sanos y seguros.



#### 7. Recapitulación

EDUCADOR/A: Antes de despedirnos, ¿podría decirme en pocas palabras lo que conversamos hoy? ¿Qué actividad va a realizar con (NOMBRE de la niña o niño) durante esta semana?

*(El/La educador/a plantea una sugerencia o alternativa si el adulto responsable no identifica una alternativa. Complemente de forma amable las explicaciones del cuidador si se olvida de alguno de los temas conversados en la llamada o si se confunde.)*

Ar



OLO MIES 2.1-SDII-DSAD-CP1-PT1

**8. Despedida**

EDUCADOR/A: ¿Tiene alguna pregunta o comentarios?

EDUCADOR/A: Muy bien Sr(a). \_\_\_\_\_ entonces le llamaré el día (\_\_) a las (\_\_\_\_). Si se produce alguna dificultad y no puede hablar en ese horario, me avisa por favor. ¡Muchas gracias! ¡Qué esté muy bien! ¡(Nombre de niña o niño) me ha gustado mucho verte hoy!

### Anexo 3. Lineamientos para la llamada telefónica (por WhatsApp o teléfono) y guion

#### CONSIDERACIONES GENERALES

El/la educador/a deberá llamar a la familia usuaria una vez a la semana en el día y horario acordado con la familia. Si la familia o mujer gestante eran parte de la modalidad CNH, de preferencia la llamada telefónica deberá realizarse en ese mismo horario. En el caso de las consejerías grupales y para las familias usuarias del servicio CDI, deberá acordarse un horario con cada una de las familias.

De preferencia las llamadas deberán llevarse a cabo con la misma persona, idealmente el adulto responsable de la niña o niño y con la mujer gestante. De no estar disponible esta persona, se realizará la atención con otro adulto miembro del hogar y corresponsable del cuidado de la niña o niño.

La llamada telefónica se realizará con la mujer gestante o el adulto responsable y no es necesario la presencia de la niña o niño. De ser posible la niña o niño podrá estar a cargo de otro adulto durante la llamada para tener la seguridad de que estén bien cuidados. Se recomienda, realizar las llamadas en un horario en el que la niña o niño se encuentre dormido o en el horario más conveniente para el adulto responsable.

Antes de la llamada, el/la educador/a deberá organizar y disponer de todo el material según la ficha planificada para la atención en ese día. Este material incluye: el guion de la llamada, el cuaderno de fichas, la ficha de seguimiento de la atención virtual, y el guion para el acompañamiento socioemocional.

Durante la llamada es importante modular el tono de voz. Dado que la familia usuaria no puede ver a el/la educador/a, la expresión de emociones que haga es esencial para la conversación. El lenguaje que emplee debe ser cordial, sencillo y respetuoso.

- Utilizar frases como "por favor", "cuénteme", "gracias por compartir la información", "comprendo", "claro que sí", ya que comunican a la familia que nos interesamos por ellas.
- Verificar en el transcurso de la llamada si la información, preguntas u orientaciones que ofrece el/la educador/a a las familias son comprendidas por el responsable del cuidado y crianza de la niña o niño. Usar preguntas. Por ejemplo, "¿Me entendió?" "¿Fui clara en mi explicación?" "¿Tiene alguna duda?" "En sus palabras, ¿me puede decir por qué es importante?" "¿Qué le parece la nueva actividad lúdica?" "¿Puede repetir cómo va a realizar esta actividad?"
- Reforzar las conductas positivas de la familia con frases como: "¡Está muy bien!" "¡Le felicito!" Otra manera de reforzar las conductas positivas es parafraseando lo que dijo la familia.

Durante la llamada también es importante prestar atención a la comunicación de la familia usuaria. Por ello se recomienda tomar en cuenta el tono de voz y las emociones que expresa el responsable del cuidado y crianza de la niña o niño. Podemos recoger información que nos alerte de situaciones de vulnerabilidad sea del adulto a cargo del cuidado del niño como del propio niño y comunicarlo a la coordinadora territorial.

Al finalizar la llamada, se deberá registrar en la ficha de seguimiento la atención de la niña, niño o mujer gestante.

### ESTRUCTURA DE LA LLAMADA



1. Saludo general



2. Seguimiento al estado de salud física de la familia de la niña, niño o mujer gestante.



3. Seguimiento al estado socioemocional del adulto responsable de la niña o niño.



4. Seguimiento a la actividad de la llamada anterior



5. Orientaciones para la nueva actividad con la niña o niño.



6. Mensaje de salud, nutrición o entornos protectores



7. Recapitulación



## 8. Despedida

### GUIÓN DE LA LLAMADA TELEFÓNICA:



#### 1. Saludo general

EDUCADOR/A: Buenas tardes/Buenos días Sr(a) \_\_\_\_\_. Es \_\_\_\_\_. Le estoy llamando como quedamos hoy (día de la semana) a las (hora) para realizar la atención virtual. ¿Podemos continuar con la conversación? (*Escuchar respuesta del responsable del cuidado y crianza de la niña o niño*)



#### 2. Seguimiento al estado de salud física de la familia y de la niña, niño o mujer gestante

*NOTA: En el actual contexto el seguimiento al estado de salud al inicio de la llamada se enfocará principalmente en el COVID-19 pero las preguntas iniciales también permiten cubrir cualquier tipo de problema salud.*

EDUCADOR/A: Cuénteme, ¿cómo ha estado (NOMBRE del niño) de salud? ¿Todos en casa están bien? (*Esperar la respuesta de la madre. En caso de que la mujer gestante o el adulto responsable notifique alguna enfermedad coordinar la atención en el subcentro de salud*).

EDUCADOR/A: ¿Ha estado usted o alguno miembro de su familia en contacto con posibles casos confirmados positivos de COVID 19? (*Esperar respuesta*)

*Si la persona no ha experimentado ninguno de los síntomas ni ha estado en contacto con personas con COVID-19, continuar con la atención habitual. Escoger un mensaje-pregunta sobre salud del recuadro. Si la persona responde que uno de los miembros de la familia ha tenido algún problema de salud grave, DETENER las orientaciones y dar mensajes relevantes (ver siguiente recuadro). Si la persona señala que el estado de salud de todos los miembros de la familia es bueno pero que han tenido contacto con alguna persona que*

*tiene COVID-19, dar los mensajes preventivos en el siguiente recuadro. Asimismo, dar estos mensajes a las familias que se encuentran en una zona con semáforo rojo o amarillo.*

**Mensajes para dar si han estado en contacto con alguna persona con COVID-19**

- Contactar al 171 para notificar que se ha estado en contacto con alguna persona con COVID-19 y seguir sus indicaciones.
- Monitorear su estado de salud y el de sus familiares por los siguientes 14 días.
- Aislarse y limitar sus contactos con personas fuera de su hogar.
- Usar mascarilla todo el tiempo.

*Si la persona no ha experimentado ninguno de los síntomas ni ha estado en contacto con personas con COVID-19, continuar con la atención habitual. Escoger un mensaje-pregunta sobre salud del recuadro.*

EDUCADOR/A: ¡Qué bueno! Sr(a)... (a continuación, **seleccionar** aquellas preguntas y mensajes específicos que le permita monitorear conductas de riesgo).

- ¿Está usando la mascarilla cada vez que sale? (escuchar respuesta y continuar con el mensaje de refuerzo) Recuerde que debe salir a la calle con mascarilla para evitar que usted o alguien de su familia se enferme.
- ¿Ha recibido visitas en estos últimos días? Recuerde que es mejor no hacerlo para evitar que usted y su familia se enfermen.
- ¿Cada qué tiempo se lava las manos? Recuerde lavarse las manos con frecuencia, así evitará que usted o alguien de su familia se enferme.



**3. Seguimiento al estado socioemocional del adulto responsable de la niña o niño**

EDUCADOR/A: ¿Cómo se ha sentido estos días con la cuarentena/distanciamiento social? (Esperar respuesta)

*Si la persona señala que no se siente animada o que no se siente bien emocionalmente, DETENER las orientaciones y seguir con el guion específico para el apoyo al estado socioemocional. Si la persona señala que se siente bien o que no experimenta mayor malestar emocional, continuar con la atención habitual.*

EDUCADOR/A: ¡Me alegra mucho que esté animada y tranquila! Recuerde... (seleccione uno o dos mensajes específicos para promover el autocuidado que considere pueden ayudar mejor al responsable del cuidado de la niña o niño. Asegúrese de seleccionar y compartir mensajes distintos en llamadas sucesivas).

## Mensajes de auto cuidado

- Aprovechar el tiempo en casa para conversar y compartir actividades entretenidas con la familia, nos ayuda a sentirnos contentos.
- Mantener el horario de vida de su niño/a le ayuda a que usted tenga tiempo para hacer sus actividades. Si usted está bien, su hija o hijo también estará bien.
- Dese un tiempo para usted, para darse un baño, para hacer lo que le gusta. Si uno está bien nuestros hijos también lo estarán.
- Dese un tiempo para llamar a sus amistades o familiares y compartir cómo se está sintiendo.
- Si se siente estresada/o o enojada/o, recuerde respirar profundamente o, si puede, salir a tomar aire.
- Haga pausas breves en su rutina diaria, para tomar una taza de café o matecito, siéntese en un lugar de su casa o patio que le agrada y observe su entorno.
- Busque cosas que le ayuden a relajarse como un programa de televisión o la lectura de una revista o libro.
- Limite el tiempo que destina a escuchar noticias.
- Pida ayuda a los otros miembros de su hogar cuando sienta que necesita disponer de tiempo para usted.
- Antes de irse a dormir recuerde algo positivo que logró ese día y felicítese por ello. Piense en las cosas que sí fueron bien.
- Escuche música que le gusta y que la relaja. Dedique un tiempo para usted y prepárese algo de comer que le guste mucho.
- Mantenga una rutina en la que se levanta y acuesta a la misma hora, se baña y arregla. Haga ejercicio a diario, coma saludable en horarios regulares, y dese el tiempo tanto para atender a su niño/a y su hogar como para descansar.



**3.2.1.1. Seguimiento a la actividad de la llamada anterior**

EDUCADORA: Sra. (r) \_\_\_\_, cuénteme, ¿jugó con (NOMBRE de la niña o niño) esta semana como acordamos en la llamada anterior?

Si la respuesta es No:

EDUCADORA: ¿Por qué no pudo realizar la actividad?

EDUCADORA: Entiendo. Ojalá esta semana pueda realizarla. Jugar y conversar con su niña o niño le hará sentirse bien.

Si la respuesta es Sí:

EDUCADORA: ¿Le gustó el juego a (NOMBRE niño)? ¿Lo disfrutaron?

EDUCADORA: ¿En qué momentos las hizo? ¿Cuántas veces pudo realizar la actividad en la semana?

EDUCADORA: ¿Tuvo alguna dificultad? ¿Cómo la resolvió? ¿Hizo alguna variación al juego? ¿Cómo lo hizo?

**Brindar retroalimentación positiva luego de escuchar las respuestas.** EDUCADORA: La felicito, ¡qué bueno que logró jugar como quedamos y que lo hayan disfrutado! Eso es muy bueno para (NOMBRE de la niña o niño).



**3.2.1.2. Orientaciones para la nueva actividad con el niño/a**

EDUCADOR/A: Sr.(a) Ahora quiero compartir con usted una nueva actividad para que la realice esta semana con (NOMBRE de la niña o niño). Puede buscar su cuaderno de fichas. Hoy vamos a trabajar la Ficha X.X.

EDUCADOR/A: Voy a leer la actividad. (El/La educador/a lee la actividad de la ficha empezando con el título y luego la descripción del juego).

*Si el adulto responsable no tiene el cuaderno de fichas ni en formato físico ni en digital, se le puede enviar previamente transcrita la ficha de la actividad para que sea más fácil seguir la lectura y comprender.*

EDUCADOR/A: ¿Qué le parece la nueva actividad lúdica? ¿He sido clara con la explicación? ¿Puede repetir cómo va a realizar esta actividad con su niña o niño? *(El/La educador/a escucha atentamente).*

EDUCADOR/A: Le voy a explicar por qué es importante. *(Educador/a lee el mensaje de la ficha que explica el propósito de la actividad).*

EDUCADOR/A: En sus palabras, ¿me puede decir por qué es importante? *(El/La educador/a escucha atentamente).*

EDUCADOR/A: ¡Sí! ¿De qué otra manera podría hacer esta actividad? ¿Con qué otro material podría realizar esta actividad? *(El/La educador/a escucha. Si el adulto responsable no dice nada, entonces la educador/a propone materiales alternativos con los que se podría realizar la actividad. Aquí la educador/a puede dar una sugerencia novedosa dependiendo de la actividad lúdica. Recuerde también que hay actividades que no requieren de material.)*

EDUCADOR/A: Recuerde utilizar materiales que tiene en su casa. Si no tiene el material que le sugiero, busque otro material para reemplazarlo.

EDUCADOR/A: Recuerde que lo más importante es compartir un momento agradable con su niño/a, que se diviertan juntos.



### **3.2.1.3. Mensaje de salud, nutrición o entornos protectores**

EDUCADOR/A: Para ir finalizando, vamos a repasar el mensaje que se encuentra al final de la ficha. ¿Lo ubica? Se lo voy a leer. *(El/La educador/a lee el mensaje)*

EDUCADOR/A: Esperemos que este mensaje lo pueda aplicar con su niña o niño.

EDUCADOR/A: ¡Muy bien! Es importante que usted y (NOMBRE de la niña o niño) estén sanos y seguros.



#### 3.2.1.4. Recapitulación

EDUCADOR/A: Antes de despedirnos, ¿podría decirme en pocas palabras lo que conversamos hoy? ¿Qué actividad va a realizar con (NOMBRE de la niña o niño) durante esta semana?

*(La educador/a plantea una sugerencia o alternativa si el cuidador principal no identifica una alternativa. Complemente de forma amable las explicaciones del cuidador si se olvida de alguno de los temas conversados en la llamada o si se confunde.)*



#### 3.2.1.5. Despedida

EDUCADOR/A: Hoy hemos conversado sobre cómo puede usted contribuir al desarrollo y aprendizaje de (NOMBRE de la niña o niño) al brindarle oportunidades de juego e interacción con usted. ¿Tiene alguna pregunta o comentarios?

EDUCADOR/A: Muy bien Sr(a). \_\_\_ entonces le llamaré el día (\_\_) a las (\_\_). Si ocurre alguna dificultad y no puede hablar en ese horario, me avisa por favor. ¡Muchas gracias! ¡Qué esté muy bien!

#### Anexo 4. Lineamientos para mensajes multimedia

##### Consideraciones Generales

El/la educador/a deberá enviar videos o imágenes a la familia usuaria una vez a la semana en el día y horario acordado con la familia. Si la familia o mujer gestante eran parte de la modalidad CNH, de preferencia los mensajes multimedia deberán enviarse en ese mismo horario. En el caso de las consejerías grupales y para las familias usuarias del servicio CDI, deberá acordarse un horario con cada una de las familias.

En este anexo se brindan lineamientos precisos para el envío de videos o imágenes. El propósito es dar otra forma de atención y facilitar la comprensión de las actividades de juego o elaboración de materiales.

Lo importante de la mensajería multimedia es demostrar cómo realizar la actividad. Es el/la educador/a quien explica la actividad usando el material y realizando las acciones acompañándolas de las verbalizaciones que se sugieren en las fichas.

Los videos deberán ser breves, con una duración no mayor de 2 minutos para no exceder la capacidad de almacenamiento y facilitar el envío y descarga. El video va dirigido al adulto responsable. Para la filmación del video, tomar en cuenta las siguientes consideraciones: (a) ubicarse en el piso sobre una manta (b) en un lugar con buena iluminación (c) ubicar la cámara de tal manera que se vea el rostro del educador/a pero también los materiales y la actividad a realizar; y (d) cerciorarse que el audio funcione bien.

Durante la filmación del video se deben seguir las siguientes recomendaciones: (a) mostrar el material que se va a usar, (b) recordar al adulto responsable que todo juego empieza por la exploración libre del material (c) demostrar la actividad modelando y verbalizando las acciones indicadas en la ficha (d) el video deberá invitar a la mujer gestante o al adulto responsable a que realice la actividad (e) concluir explicando el mensaje de salud y nutrición o entornos protectores de acuerdo a la ficha planificada. Estos videos pueden ser compartidos a todas las familias usuarias del educador/a en el momento que corresponda. No es necesario grabar un video igual para cada familia.

El/La educador/a puede utilizar los canales multimedia para enviar imágenes que expliquen cómo realizar las actividades. Para ello deberá identificar aquellas que sean más pertinentes y enviarlas en la resolución más baja posible para no tomar mucho espacio en la memoria del teléfono. Si la familia no cuenta con una copia de las fichas, el/la educador/a puede tomar una fotografía asegurándose que se vea la ilustración o las imágenes del paso a paso de la actividad a realizarse.

## Anexo 5. Lineamientos para los mensajes de texto (SMS o WhatsApp)

### Consideraciones Generales

El/la educador/a deberá enviar mensajes de texto a la familia usuaria una vez a la semana en el día y horario acordado con la familia. Si la familia o mujer gestante eran parte de la modalidad CNH, de preferencia los mensajes de texto deberán enviarse en ese mismo horario. En el caso de las consejerías grupales y para las familias usuarias del servicio CDI, deberá acordarse un horario con cada una de las familias.

En este anexo se brindan lineamientos precisos para el envío de mensajes de texto. El propósito es dar otra forma de atención y facilitar la comprensión de las actividades de juego o elaboración de materiales.

Al elaborar los mensajes de texto SMS o WhatsApp se debe considerar lo siguiente:

- El/la educador/a redactará los mensajes de texto a partir de la información contenida en el cuaderno de fichas. El mensaje de texto debe ser conciso explicando la actividad, la importancia y el material para que la familia usuaria siga las indicaciones, e incluir el mensaje de salud y nutrición o entornos protectores.
- El mensaje debe incluir el saludo inicial a la familia usando el nombre del adulto responsable o mujer gestante; por ejemplo, “¡Buenos días Sra. María!...”, y al despedirse agradecer la participación activa cuando realice la actividad.

Ejemplo para la ficha 18.1:

¡Buenos días Sra. María! ¡El día de hoy vamos a jugar a hacer dormir al muñeco! Para esto vamos a necesitar un muñeco, una tela y una caja de zapatos. Cuando estén listos, entregue a Martín el muñeco, la tela y la caja. Obsérvelo jugar. Luego demuéstrole cómo hacer dormir al muñeco en la cama, describiendo lo que hace: “*El bebé tiene sueño. ¡Vamos a hacerle dormir, acostándolo en la cama y tapándolo porque tiene frío!*”. Anime a Martín a que haga dormir a su muñeco. Así va a expresar sus emociones, desarrollar su imaginación y representará situaciones de la vida cotidiana. Para complementar el desarrollo su niño, no olvide que es importante realizar combinaciones de alimentos para mejorar el valor nutritivo de las comidas, por ejemplo: cereal con fruta, avena con naranjilla en colada. ¡Disfruten jugando en familia! Estaré esperando noticias tuyas.

Una vez enviado el mensaje se espera la confirmación y ejecución de la actividad por parte de la mujer gestante o el adulto responsable. Adicionalmente el/la educador/a podrá enviar mensajes

de texto para preguntarle cómo le fue y hacer el seguimiento a lo largo de la semana, algunos ejemplos:

- ¿(María), cómo le ha ido esta semana con la actividad? ¿Le ha gustado a Martín? Recuerde que los niños y niñas aprenden jugando.
- ¡Hola, María! ¡Estoy muy contenta/o de recibir sus mensajes, he podido conocer los avances de su niño! ¡Sigue adelante!
- María, ¡felicitaciones! Cuando realiza las actividades con Martín no solo él se beneficia sino usted también. Saber que está cumpliendo con darle lo mejor a Martín es una gran noticia.
- María, siga realizando las actividades todos los días, de esa manera Martín no olvidará todo lo aprendido en las atenciones.
- María, nos alegra saber que es una de las mamás del grupo que todos los días juegan con su niño y realizan la actividad.
- María, recuerde todo lo que Martín pierde si no juega con él al menos un momento en el día.

## Anexo 6. Guion para la atención socioemocional

### Importante:

*Cuando la mujer gestante o adulto responsable responde que no se siente bien, debemos indagar sobre su estado socioemocional y darle algunas herramientas para ayudarlo a sentirse mejor, y solo en caso de gran alarma o riesgo referirla a la unidad de salud más cercana.*

*El objetivo de esta atención es ayudar a la mujer gestante o adulto responsable, bajarle la angustia dándole algunas orientaciones, empoderándola y recuperando sus fortalezas.*

*Primeros auxilios y contención psicológica.*



### **1. Exploración abierta sobre el estado socioemocional**

EDUCADOR/A: Desde nuestra última llamada, ¿cómo se ha sentido? *(Escuche a la mujer gestante o adulto responsable y marque con una X en la tabla aquellos síntomas que menciona)*

Síntomas
• Ganas de llorar sin razón
• Se siente nerviosa, intranquila, ansiosa o con los nervios de punta
• Dificultades para dormir
• No puede dejar de preocuparse por diferentes cosas
• Dificultad para relajarse
• Siente miedo como si algo terrible pudiera pasar
• Le sudan las manos
• Tiene dolores de cabeza
• Dolor en el pecho
• Dificultades para concentrarse
• Regaña por cualquier cosa
• No tiene energía ni ganas de hacer las cosas
• Le cuesta encontrar ganas de jugar o darle cariño a su niña o niño

EDUCADOR/A: Entiendo que usted está sintiendo (COMPLETAR CON LA RESPUESTA DE LA MUJER GESTANTE O ADULTO RESPONSABLE). Estamos viviendo tiempos complicados, es comprensible. Es bueno reconocer cuando uno no se siente bien porque podemos intentar descubrir qué nos hace sentirnos así y qué podemos hacer para sentirnos mejor.

EDUCADOR/A: ¿Tiene alguna idea de por qué se siente así? *(Escuchar empáticamente. Si identifica alguna situación o causa, parafrasear lo que dice y valorar el hecho de que la madre o adulto responsable esté conectado con sus emociones y con lo que podría estar causando que se sienta así. Si no identifica, no importa, valide el hecho de que muchas veces reaccionamos así y que no siempre podemos identificar una causa.*



## **2. Fortalecer a la mujer gestante o adulto responsable de la niña o niño**

EDUCADOR/A: Dígame, cuando se siente así, ¿qué hace para sentirse mejor? ¿Se le ocurre alguna cosa que podría hacer?

*Si la madre o adulto responsable identifica algo que le hace bien:* EDUCADOR/A: ¡Qué bien! Ve, usted se conoce y sabe qué le ayuda a sentirse mejor. ¡No deje de hacerlo!

*Si la madre no identifica algo:* EDUCADOR/A: No se preocupe, pensemos qué cosas puede hacer.

*Si el/la educador/a tiene conocimiento previo sobre la madre y que haya superado en algún momento difícil en su vida, el/la educador/a puede hacer mención de ese episodio de la siguiente manera:*

Yo sé que así será. Usted ha sabido hacerse cargo de (USTED QUE CONOCE A LA MADRE O ADULTO RESPONSABLE, COMPLETE CON AQUELLO QUE SABE QUE HA LOGRADO EN SU VIDA CON ESFUERZO COMO, POR EJEMPLO, CRIAR SOLA A LOS HIJOS, TRABAJAR Y CUIDAR DE SU CASA, CUIDAR DE SUS PADRES, ETC.). Usted está donde está gracias a sus capacidades y fortalezas, y estas le van a ayudar a salir adelante en este momento también.



### 3. Recomendaciones sobre acciones de autocuidado que pueden realizar

*En esta sección la educadora compartirá algunas estrategias que pueden servirle a la madre o adulto responsable para manejar sus emociones.*

EDUCADOR/A: Hay muchas cosas que uno puede hacer para manejar las preocupaciones, el estrés, la ansiedad. Tenemos 10 recomendaciones de actividades que nos hacen sentir bien a la mayoría de los adultos, y que podría considerar incorporar en su rutina diaria. Le voy a ir preguntando cuál de estas podría funcionar para usted.

EDUCADOR/A: ¿Le gusta hacer deporte?

Hacer deporte por lo menos 15 minutos al día promueve un mejor sueño, reduce la tensión y cansancio e incrementa la energía y el estado de alerta. ¿Hace algún deporte? ¿Cuál podría hacer fácilmente?

EDUCADOR/A: ¿Ha hecho ejercicios de respiración y relajación alguna vez?

Hacer un alto para hacer ejercicios de respiración ayuda a manejar las emociones intensas y a relajarse. Intente realizar ejercicios de respiración 10 minutos al día. Puede empezar con 5 minutos diarios al despertarse, al mediodía o al acostarse. Para hacerlo solo debe sentarse en un lugar tranquilo, cerrar los ojos y concentrarse en su respiración. Hay distintas técnicas. Una de ellas es contar 3 inhalaciones y 4 exhalaciones. Otra manera es enfocarse primero en la respiración por la nariz, cómo ingresa y sale el aire. Luego a la 4 respiración concentrarse en cómo ingresa el aire hasta su pecho y se expande. Finalmente, luego concentrarse en cómo la respiración llega hasta su abdomen, y este se expande y contrae con cada inhalación y exhalación.

EDUCADOR/A: ¿Le gusta escuchar música, bailar, cantar?

La música y el baile levantan el espíritu. Inclusive puede escuchar música y bailar con su niña o niño pequeño, así aprovechan y pasan un tiempo juntos de calidad. ¿Escucha música? ¿Qué música le gusta?

EDUCADOR/A: ¿Tiene algún pasatiempo?

Es recomendable pasar tiempo haciendo algo que uno disfruta, por lo menos unos 20 minutos al día. Puede leer un libro, ver su serie favorita, salir a caminar, etc. ¿Qué cosas le gustan hacer?

EDUCADOR/A: ¿Tiene alguna amiga, familiar o persona con quien conversa y siente que le entiende?

Puede buscar ayuda de una persona que considera la puede entender, a quien le pueda contar cómo se está sintiendo. Puede ser una amiga, un familiar, una vecina. ¿Tiene alguna persona con quien conversar de cómo se siente?

EDUCADOR/A: ¿Llama semanalmente a sus amigos y familiares?

Le aconsejo conversar con algún familiar o amigo; es importante mantener nuestras relaciones sociales y familiares. ¿Habla con algún familiar o amigo con frecuencia? Es bueno conversar con ellos para desahogarnos.

EDUCADOR/A: ¿Tiene tiempo para descansar?

Le recomiendo encontrar un tiempo para descansar. Una siesta de 15 minutos muchas veces es reparadora y compensa las dificultades para conciliar el sueño durante la noche.

EDUCADOR/A: ¿Puede reconocer cómo se siente?

Es una fortaleza poder reconocer sus emociones o sentimientos. Algunas veces es difícil reconocer qué nos está afectando, pero a veces el cuerpo puede expresarse con dolores de cabeza inusuales, falta de apetito, malestar general, enfermándose constantemente, impidiendo que se sienta feliz y tranquila/o. Esté pendiente de estas señales para no enfermarse y poderse cuidar a usted y a su niña o niño.

EDUCADOR/A: ¿Qué le parecen estas sugerencias? ¿Cuál cree que podría incorporar en su rutina diaria?



#### 4. Recapitulación

EDUCADOR/A: ¡Excelente! Entonces estaré tomando nota para ir preguntándole como va con esas acciones.

EDUCADOR/A: Antes de despedirnos, ¿podría decirme si esta llamada le ha servido? ¿Sabe qué puede hacer para ayudar a sentirse mejor? *(La educadora escucha y luego repite lo que dice la madre o adulto responsable felicitando. Si es necesario complementa).*

EDUCADOR/A: ¡Qué bien! ¡Perfecto! Exactamente eso fue lo que conversamos. Recuerde que es importante que realice esas cosas; le ayudarán a sentirse mucho mejor y eso repercutirá en el bienestar de su hija/o y de toda su familia.



### 5. Despedida

EDUCADOR/A: Muy bien Sr(a). \_\_\_\_ . La próxima semana le estaré llamando para continuar con las atenciones telefónicas y me gustaría también que me cuente si se está sintiendo mejor y si logra realizar las actividades planteadas. Recuerde que le estaré llamando el día (\_\_) a las (\_\_). Si se produce alguna dificultad y no puede hablar en ese horario, me avisa por favor. Este es el número donde puede ubicarme

EDUCADOR/A: ¡Muchas gracias! ¡Qué esté muy bien!

## Anexo 7. Ficha para el seguimiento de la atención virtual/semipresencial

DATOS GENERALES				
EDUCADORA/OR FAMILIAR				
UNIDAD DE ATENCIÓN				
EDAD EN MESES				
FECHA		Semana Nro.	del:	al:
ORGANIZACIÓN DE LAS ATENCIONES				
CÓDIGO DE FICHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		CANAL DE ATENCIÓN	
PARA LA LLAMADA TELEFÓNICA / VIDEOLLAMADA				
1. SEGUIMIENTO AL ESTADO DE SALUD FÍSICA DE FAMILIA / NIÑA, NIÑO O MUJER GESTANTE			RECURSOS	
2. SEGUIMIENTO AL ESTADO SOCIOEMOCIONAL DEL ADULTO RESPONSABLE DE LA NIÑA O NIÑO			RECURSOS	
3. SEGUIMIENTO A LA ACTIVIDAD DE LA LLAMADA ANTERIOR				
4. ORIENTACIONES PARA LA NUEVA ACTIVIDAD CON LA NIÑA O NIÑO			RECURSOS	

<b>5. MENSAJE DE SALUD, NUTRICIÓN O ENTORNOS PROTECTORES</b>	
<b>6. RECAPITULACIÓN</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**HOJA REVERSO: Matriz de seguimiento semanal a la consejería individual**

N°	NOMBRES Y APELLIDOS DE LA NIÑA, NIÑO	EVALUACIÓN DE LOGROS DE LA CONSEJERÍA ANTERIOR			OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	OBSERVACIONES SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA EN LA NUEVA CONSEJERÍA
		LO LOGRA	NO LO LOGRA	EN PROCESO		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

**Anexo 8. Cuaderno de fichas (formato digital)**

**Razón:** Abg. Cynthia Alejandra López Chávez, en mi calidad de Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana, conforme se desprende de la Acción de Personal Nro. GMTRH- 1919, que rige a partir del 18 de septiembre de 2020; de conformidad a la atribución establecida en la Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 030, el 16 de junio de 2020; **Certifico** lo siguiente: las cuarenta y nueve (49) fojas que anteceden son **fiel copia del original** y hacen referencia al Acuerdo Ministerial Nro. 051, de 13 de noviembre de 2020, que reposa en la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana de esta Cartera de Estado.- Lo certifico.- **Quito a 24 de noviembre de 2020.**



**Abg. Cynthia Alejandra López Chávez**  
**Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana**  
**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

Elaborado por: Danilo Durán. 24-11-2020



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta  
**DIRECTOR**

Quito:  
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto  
Telf.: 3941-800  
Exts.: 3131 - 3134

[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

*"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"*

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.