

Contenido

Módulo 7 – Estándares de WIPA, requisitos de recolección de datos y consideraciones de calidad para los CWIC	1
Introducción.....	1
Competencias centrales de los CWIC	2
Unidad de Competencia 1 – Base de aseguramiento de la calidad de WIPA: Cumplimiento de los requisitos mínimos	3
Introducción.....	3
Capacitación del personal y requisitos para la obtención de credenciales	4
Requisitos de provisión de servicios de WIPA.....	8
Requisitos de promoción.....	9
Prioridades de servicio.....	9
Relaciones de colaboración	10
Referencias de desempeño	10
Otros requisitos de servicio de WIPA	10
Cumplimiento de las políticas sobre confidencialidad y privacidad del Seguro Social	11
Conclusión	13
Investigación independiente	13
Recursos adicionales	14
Términos y condiciones de WIPA de 2017 - Adjunto B	15
Unidad de Competencia 2 – Recolección de datos de WIPA y referencias de desempeño	24
Introducción.....	24
Propósito de la recolección de datos en el Programa de WIPA	25
Esfuerzos para Obtener Resultados (ETO)	25
Descripción general.....	25
Estructura de sitios de WIPA en ETO	27
Documentar los servicios de I&R.....	28
Pasos de inscripción del beneficiario	28
Documentar los servicios de WIPA	30
Referencias de desempeño.....	34
Estrategias para el ingreso correcto de datos.....	35
Ingreso puntual de datos	35

Seguir los pasos adecuados.....	36
Documentar, documentar, documentar.....	36
Prestar atención a los detalles	37
Preguntar, no suponer.....	37
Acceder a la asistencia con ETO	38
Conclusión	39
Investigación independiente	39
Unidad de competencia 3 – Ofrecer servicios de WIPA con un enfoque en la calidad	42
Introducción.....	42
Aseguramiento de la calidad para los proyectos de WIPA	42
Aseguramiento de la calidad para CWIC – Comprender las competencias centrales de los CWIC.....	44
Áreas de competencias	44
Dominio de las competencias	45
Revisar las competencias centrales de los CWIC.....	48
Área de Competencia 1: Brindar apoyo a mejores resultados de empleo e independencia financiera.....	48
Área de competencia 2: Asociarse con el Seguro Social y con agencias comunitarias para realizar actividades de promoción comunitaria.....	49
Área de Competencia 3: Comprensión de los Beneficios por Discapacidad del Seguro Social e Incentivos Laborales Relacionados	52
Área de Competencia 4: Orientación y planificación de atención de la salud	54
Área de Competencia 5: Comprender otros beneficios federales e incentivos laborales asociados	56
Área de Competencia 6: Brindar servicios de WIPA que promuevan el empleo y aumenten la independencia financiera ...	58
Área de Competencia 7: Entender los estándares de WIPA, requisitos de recopilación de datos y consideraciones de calidad para los CWIC	60
Mejorar la calidad de su trabajo	62
Conclusión	63
Unidad de Competencia 4 – Provisión de servicios de WIPA que tiene en cuenta las discapacidades y respetan las diferencias culturales	65

Introducción.....	65
Una palabra sobre la conciencia de las discapacidades y la sensibilidad cultural.....	66
Desempeño de actividades de promoción que tienen en cuenta las discapacidades y que respetan las diferencias culturales y lingüísticas.....	66
Consejos para realizar promoción a subgrupos de discapacidades y culturales:	67
Brindar presentaciones de promoción accesibles	68
Asegurar acceso sin límites a los servicios de WIPA	70
Accesibilidad física y diseño universal	70
Obtener ayuda con la accesibilidad	71
Superar barreras de comunicación	72
Apoyar a los beneficiarios a participar con éxito en los servicios de WIPA	75
Conclusión	76
Unidad de competencia 5 –Ética profesional para los CWIC.....	78
La ética como una cuestión relativa a la calidad	78
Código de ética de los CWIC.....	79
Principio 1: Tratar a los beneficiarios con dignidad y respeto	79
Principio 2: Mantener la competencia profesional.....	81
Principio 3: Atender los intereses del beneficiario mientras se promueve el empleo y mejora la estabilidad financiera.....	82
Principio 4: Evitar conflictos de interés	84
Principio 5: Mantener la integridad personal.....	86
Conclusión	87
Investigación independiente	88

Módulo 7 – Estándares de WIPA, requisitos de recolección de datos y consideraciones de calidad para los CWIC

Introducción

El Seguro Social considera que el aseguramiento de la calidad es el pilar del desarrollo del programa de WIPA. Sin un énfasis en la calidad, los beneficiarios estarían en riesgo de recibir información inexacta, y es posible que no reciban los servicios ejemplares que se merecen. Por lo tanto, es imperioso que los Coordinadores de Incentivos Laborales Comunitarios (CWIC) cuenten con los recursos necesarios para brindar servicios de gran calibre de planificación, asesoramiento y apoyo de alta calidad sobre temas delicados relacionados con las finanzas y la cobertura de salud a los beneficiarios que atienden.

Este módulo se enfoca en la planificación e implementación de actividades de mejora de calidad que les permiten a los CWIC y los proyectos de WIPA proporcionar servicios vanguardistas a los beneficiarios. La unidad 1 describe el primer paso para lograr el aseguramiento de la calidad: el cumplimiento de los requisitos básicos establecidos por el Seguro Social para todos los proyectos de WIPA. La unidad 2 se enfoca en la recolección de datos WIPA y en las referencias de desempeño. La unidad 3 describe las estrategias para brindar servicios de WIPA con un enfoque en la calidad. La unidad 4 ofrece información específica sobre el ofrecimiento de servicios de WIPA que sirven las necesidades de las personas con discapacidad y respetan las diferencias culturales. La unidad 5 describe un conjunto de estándares éticos mediante los cuales los CWIC se deben regir en el cumplimiento de sus deberes.

Competencias centrales de los CWIC

- Demuestra una comprensión de los requisitos mínimos de cumplimiento para los proyectos de WIPA como se indica en el Acuerdo Cooperativo de WIPA.
- Realiza los deberes de recolección de datos tal como lo exige el Seguro Social utilizando el Sistema Nacional de Datos de WIPA.
- Ofrece servicios de WIPA de una manera que protege estrictamente la información confidencial del beneficiario y adhiere a los requisitos de seguridad de datos del Seguro Social.
- Identifica y describe los indicadores de servicios de WIPA de alta calidad y demuestra una comprensión de la función del CWIC para lograr estos indicadores.
- Demuestra la capacidad de ofrecer servicios sensibles y competentes de asesoramiento en incentivos laborales que permiten al beneficiario acceder y beneficiarse del programa de WIPA, sin importar la necesidad de comunicación ni los arreglos del programa para personas con discapacidades, antecedentes culturales o lingüísticos diversos o ubicación geográfica de residencia.
- Utiliza sistemáticamente una variedad de recursos de soporte técnicos y de capacitación disponibles (POMS y otros recursos en línea, entramado de redes del proyecto de WIPA, asistencia de los enlaces TA regionales, capacitaciones complementarias del NTDC de VCU) con el fin de desarrollar y mejorar el conocimiento y las habilidades profesionales para mejorar la calidad de los servicios de WIPA.

Unidad de Competencia 1 – Base de aseguramiento de la calidad de WIPA: Cumplimiento de los requisitos mínimos

Introducción

Para comenzar a debatir acerca de la calidad y su relación con los servicios de WIPA, debemos determinar primero cuáles son las expectativas del Seguro Social en relación con los proyectos de WIPA. Como el principal financista de los servicios de WIPA, el Seguro Social busca determinadas propiedades, características, soluciones o resultados de sus proveedores (proyectos de WIPA) y utiliza estas especificaciones para evaluar la calidad y el nivel total de satisfacción.

El Seguro Social primero describió los estándares de desempeño mínimos de WIPA en la Solicitud de Propuestas publicada en mayo de 2006. Estos requisitos han evolucionado a lo largo de los años, con la iteración más reciente detallada en el Pedido de Solicitudes publicado en enero de 2015 (WIPA-WIP-15-001, CFDA 96.008). Los proyectos de WIPA operan bajo un acuerdo cooperativo escrito con el Seguro Social que expresa las expectativas de la agencia en los Términos y Condiciones de la adjudicación. Estos requisitos son el punto de partida para nuestro debate del aseguramiento de la calidad y representa los estándares mínimos para los servicios de WIPA. Estos son algunos de los estándares de cumplimiento en los documentos del acuerdo cooperativo:

- Capacitación del personal y requisitos para la obtención de credenciales;
- Requisitos de provisión de servicios de WIPA;
- Mantener la confidencialidad y privacidad de los beneficiarios y
- Requisitos de administración del programa.

Esta unidad se enfocará en las primeras tres áreas identificadas anteriormente, debido a que estos requisitos se relacionan específicamente con los CWIC y con el trabajo cotidiano que realizan en la provisión de los servicios de WIPA.

Capacitación del personal y requisitos para la obtención de credenciales

Los CWIC se ocupan de cuestiones críticas asociadas con la situación financiera personal y la cobertura de salud que pueden tener un impacto profundo en la economía y el bienestar físico del beneficiario. Para poder dar asesoramiento fiable y evitar perjudicar a un beneficiario, los CWIC deben alcanzar y mantener un alto nivel de conocimiento y habilidad y aplicar este conocimiento y habilidad de manera efectiva. El documento de Términos y condiciones de WIPA de 2017 incluye requisitos muy específicos que los CWIC deben cumplir con relación al desarrollo profesional y a la obtención de credenciales. Primero, el documento indica:

“Los cesionarios de WIPA deben enviar personal designado para que sean CWIC a la capacitación inicial oficial del CWIC aprobada por el Seguro Social. El personal debe asistir a la capacitación Inicial y completar con éxito la certificación a menos que cumplan con las excepciones definidas por el Seguro Social. Un ejemplo de una excepción puede ser una certificación anterior reciente conforme a otro acuerdo cooperativo de WIPA.

El Seguro Social exige que todos los CWIC completen el programa de capacitación inicial de WIPA y que completen con éxito una serie de evaluaciones basadas en competencias a certificar para proporcionar servicios de Planificación y Asistencia de Incentivos Laborales a los beneficiarios. Los procesos de evaluación de competencias y de certificación están directamente vinculados al programa de capacitación inicial de WIPA. Los CWIC reciben una capacitación sobre cada una de las competencias centrales abordadas en este manual durante el programa de capacitación inicial de 5 días. Los CWIC participan en las actividades de evaluación para certificar su competencia en cada una de estas áreas principales de competencia, inmediatamente después de la capacitación.

A partir de las clases de capacitación inicial que se realicen después del 1 de julio de 2016, los aprendices de WIPA también deben completar con éxito un curso en la web que cubra los otros beneficios federales y capacitación en sobre el Sistema Nacional de Datos de WIPA (también conocido como Esfuerzos para Obtener Resultados o ETO) antes de alcanzar la certificación completa. Estos eventos de capacitación se brindan por parte del Centro Nacional de Capacitación e Información (NTDC) de WIPA en la Virginia Commonwealth University (VCU).

Completar la capacitación inicial del CWIC y el proceso de certificación garantiza que todo el personal de WIPA que proporcione servicios directos a los beneficiarios obtenga una base de conocimiento y un punto de partida desde el cual construir una competencia. Esta capacitación inicial les brinda a los CWIC el nivel mínimo de competencias necesarias para garantizar que los beneficiarios reciban información precisa y a tiempo. Luego, el documento de Términos y condiciones requiere que los CWIC construyan una competencia en varias áreas clave más allá de aquellas cubiertas durante la capacitación inicial. Indica que:

“Los Directores de WIPA deben brindar oportunidades de capacitación y asistencia técnica para todos los CWIC sobre los programas estatales y locales vigentes y el efecto que el empleo tiene sobre estos programas. Los Directores deben alentar al personal de WIPA a asistir a las oportunidades de capacitación estatal y local como parte de sus deberes y proporcionar los materiales de recursos para que los CWIC investiguen las situaciones de beneficios locales y estatales. Es responsabilidad del Director de WIPA y del CWIC obtener, aprender y mantener la experiencia sobre estos aspectos específicos de los programas de beneficios y apoyo al empleo estatales y locales en el área de servicio”.

Además de la capacitación inicial y el curso web Otros Beneficios Federales, el Seguro Social espera que los CWIC accedan a la información específica del estado sobre otros programas federales o específicos de los estado tales como Medicaid, Seguro de Indemnización por Accidentes de Trabajo, seguro de desempleo, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF), Programas de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), programas estatales y federales de asistencia para la vivienda, programas estatales y federales para veteranos, programas federales, estatales o locales de Cuentas de Desarrollo Individual (IDA) y otros

programas de beneficios federales y estatales. Si bien los parámetros federales para estos programas se describen en el Módulo 5 y se cubren en detalle en el curso web requerido Otros Beneficios Federales, existen muchas otras reglas estatales y locales que variarán en función de la ubicación del beneficiario. Los CWIC deben tomar la iniciativa para construir una competencia en todos los beneficios específicos del estado que se podrían ver afectados por el empleo del beneficiario. El Seguro Social requiere que todos los proyectos de WIPA garanticen que los miembros del personal estén plenamente capacitados sobre los beneficios específicos del estado y el efecto que el empleo pago tiene sobre estos beneficios.

Finalmente, el Seguro Social espera que los CWIC construyan una competencia profesional a lo largo del tiempo participando en las oportunidades de capacitación complementaria y asistencia técnica que ofrece el NTDC de VCU. El Seguro Social exige que los CWIC completen una cantidad específica de créditos de certificación continua (CCC) cada año para mantener la credencial de certificación del CWIC. El documento de Términos y condiciones estipula que:

Los CWIC totalmente certificados deben acumular un mínimo de dieciocho (18) Créditos de Certificación Continua (CCC) según lo define el Seguro Social para mejorar sus aptitudes y conservar la certificación. El personal certificado debe cumplir este requisito anualmente durante cada año de subsidio.

Este requisito aplica a todos los CWIC completamente certificados y Gerentes de Proyecto de WIPA que brindan servicios de asesoramiento de beneficios de WIPA, sin importar su fecha de certificación inicial. El personal de WIPA completamente certificado debe cumplir con los requisitos de certificación continua dentro de cada período de desempeño (año de adjudicación o subsidio). El Seguro Social requiere que el personal certificado de WIPA obtenga créditos en tres áreas:

1. Doce créditos de capacitación provista por el NTDC de VCU. El Seguro Social puede brindar tres CCC en lugar de los tres créditos de capacitación del NTDC de VCU por asistencia a conferencias conforme ciertas circunstancias establecidas. El miembro del personal WIPA que asiste a la conferencia debe presentar una solicitud de aprobación a su Funcionario de Proyecto antes de asistir a la conferencia.

2. Tres créditos por eventos de capacitación local y estatal aprobados por el Funcionario de Proyecto del Seguro Social; y
3. Tres créditos por la presentación y aprobación de un informe de Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A). Un personal de WIPA totalmente certificado trabajando como CWIC debe presentar un informe de BS&A al menos una vez cada tres años como parte del requisito de certificación continua. Se pueden ganar tres créditos de capacitación complementarios adicionales para los años que los CWIC no tienen que presentar un BS&A.

Los Gerentes de Proyecto de WIPA que se desempeñan como CWIC deben cumplir con los requisitos de certificación de CWIC que se describe más arriba. Los Gerentes de Proyecto que no tienen una gran cantidad de casos no tienen que cumplir con el requisitos del BS&A de tres (3) créditos, pero deben presentar documentación escrita que describa los esfuerzos de conservar conocimientos y habilidad de planificación de beneficios en lugar de un BS&A.

Los Asesores en Incentivos Laborales del Socio Comunitario (Socios Comunitarios) que participaron en capacitación inicial y que completaron con éxito todos los requisitos para la certificación completa también deben completar una capacitación específica para conservar la certificación y para conservar el acceso a la asistencia técnica provista por el NTDC de VCU. Para conservar la certificación de Socio Comunitario y para continuar teniendo acceso a asistencia técnica y capacitación de VCU, los Socios Comunitarios completamente certificados deben completar con éxito dieciocho (18) créditos por año. El período de certificación anual es del 1 de julio al 30 de junio, y los participantes deben obtener los 18 créditos durante este período cada año. Los Socios Comunitarios no pueden usar otra capacitación que no sea la capacitación ofrecida por el NTDC de VCU para cumplir con los requisitos.

El NTDC de VCU ha desarrollado un sistema de seguimiento en línea para los Créditos de Certificación Continua para el personal certificado de WIPA y Socios Comunitarios. El personal de WIPA completamente certificado y los Socios Comunitarios pueden iniciar sesión en su cuenta myNTC en el sitio web del NTDC de VCU para ver y manejar el progreso con respecto a los requisitos de certificación continua.

Requisitos de provisión de servicios de WIPA

Una cantidad de requisitos en el documento Términos y condiciones de 2017 describe cómo el Seguro Social espera que los CWIC provean los servicios de WIPA a los beneficiarios. Primero, el Seguro Social exige a los proyectos de WIPA que:

“Brinden a los beneficiarios con discapacidades de SSDI y SSI servicios de planificación y asistencia de incentivos laborales en sus esfuerzos por adquirir, conservar e incrementar un empleo significativo y mejorar la independencia financiera. Dichos servicios incluyen servicios de WIPA oportunos, precisos y completos. (Nota: El personal de WIPA no podrá representar a los beneficiarios en apelaciones. Por el contrario, el personal de WIPA puede informar a los beneficiarios de su derecho a apelar y los puede ayudar a comprender las opciones para mitigar o responder a los pagos en exceso (es decir, solicitar apelaciones, renunciaciones o planes de pago)”.

Además, el Seguro Social indica que los proyectos de WIPA deben:

Proporcionar un asesoramiento integral y proactivo a los beneficiarios para:

- Ayudarlos a anticipar y planear los cambios en sus beneficios;
- Facilitar el uso y acceso a los incentivos laborales federales, estatales y locales disponibles, lo que incluye, entre otros, los Planes para Lograr la Auto-suficiencia (PASS), el Boleto para trabajar (TTW) y los Gastos de Trabajo Relacionados con una Incapacidad (IRWE);
- Alentar la retención de la documentación apropiada para informar los salarios y garantizar el acceso a los incentivos laborales;
- Alentar y apoyar el informe preciso y en tiempo y forma para reducir el tamaño o la posibilidad de que ocurran los pagos en exceso; y
- Ofrecer la información y conectar a los beneficiarios con los apoyos que necesitan para acceder a los servicios con el fin de realizar una transición exitosa al empleo.

Estas instrucciones definen claramente la función del CWIC en la promoción del empleo y la mejora de la independencia financiera. Esta función se trata en detalle en la Unidad 1 del Módulo 1. Los requisitos también especifican los servicios que el Seguro Social prohíbe, como por ejemplo, representar a los beneficiarios en los pagos en exceso y en las apelaciones. Los CWIC tienen la obligación de enfocar sus esfuerzos en las actividades que el Seguro Social autoriza y prioriza.

Requisitos de promoción

Hay varios requisitos importantes relacionados con los CWIC realizando actividades de promoción que se cubren en detalle en el Módulo 2. En resumen, estos incluyen:

- Limitar la actividad de promoción a un 10 por ciento del esfuerzo de trabajo y gastos;
- Incluir la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar (Línea de Ayuda de TtW) como el contacto principal para los beneficiarios en los sitios web, panfletos y presentaciones de promoción lo máximo posible y de manera consistente con el modelo comercial de WIPA y
- Enviar todos los materiales de marketing e información pública que se utilizan en la actividad de promoción al Seguro Social para su revisión y aprobación.

Prioridades de servicio

El Seguro Social también proporciona instrucciones sobre lo que los beneficiarios ven como la mayor prioridad para los servicios de WIPA. Los CWIC deben priorizar los servicios de WIPA para los beneficiarios que están empleados o que buscan de manera activa empleo tal como se describe en la Unidad 1 del Módulo 6. Además, el Seguro Social ha ordenado a los CWIC que inviertan la mayor parte de su tiempo en proporcionar asesoramiento en incentivos laborales intensivo e individualizado a los beneficiarios de alta prioridad en lugar de brindar servicios de información y derivación genéricos a corto plazo a los beneficiarios que son una prioridad más baja. A partir del año de contrato 2016 y en los años subsiguientes, los proyectos deberían limitar los servicios I&R al 10 por ciento de su esfuerzo total. Para un debate profundo de estos requisitos, consulte la Unidad 2 del Módulo 6.

Relaciones de colaboración

Como se describe en el Módulo 1, el Seguro Social ve a los servicios de WIPA como un componente esencial dentro de un esfuerzo de colaboración más grande para promover el empleo entre los beneficiarios por discapacidad. Como parte de los requisitos de colaboración y coordinación para el programa de WIPA, el Seguro Social espera que los CWIC desarrollen relaciones laborales funcionales con las oficinas locales del Seguro Social, los AWIC y el cuerpo de expertos en PASS. El Seguro Social también requiere que los CWIC se familiaricen con las Redes de Empleo (EN) y deriven a los beneficiarios según sea apropiado para la agencia de Protección y Defensoría dentro de su área de servicio. El Seguro Social espera que los CWIC trabajen cooperativamente con las agencias federales, estatales, locales y privadas y con otras organizaciones que atiendan a los beneficiarios con discapacidades que busquen empleo.

Referencias de desempeño

Un requisito importante incluido en los Términos y condiciones que los cesionarios de WIPA deben cumplir o superar las referencias nacionales de desempeño de WIPA. Estas referencias se incluyen como un anexo del documento de Términos y Condiciones. Se recomienda firmemente a los CWIC que revisen las referencias de desempeño actuales, para comprender las expectativas por los servicios. Debe dirigir cualquier pregunta sobre las referencias y estrategias para lograrlas al Enlace de Asistencia Técnica designado por VCU o a su Funcionario de Proyecto del Seguro Social.

Otros requisitos de servicio de WIPA

Finalmente el Seguro Social tiene expectativas específicas en varias áreas adicionales:

- El personal del proyecto de WIPA deberá mantener los estándares éticos más altos en sus acuerdos con los beneficiarios del Seguro Social. Esto incluye evitar todos los conflictos de interés potenciales. Los estándares éticos para los CWIC se tratan en detalle en la Unidad 5 de este módulo.

- Los proyectos de WIPA deben proporcionar servicios de WIPA que sirvan las necesidades de las personas con discapacidad y respetan las diferencias culturales. Este tema se analizará de forma exhaustiva en la Unidad 4 de este módulo.

Cumplimiento de las políticas sobre confidencialidad y privacidad del Seguro Social

Los proyectos de WIPA deben recolectar e informar los datos del beneficiario según lo requiera el Seguro Social. Estos datos son solamente para fines de evaluación, cumplimiento del programa y fines estadísticos. Esto incluye, entre otros, el número del Seguro Social (SSN), nombre, dirección y actividad laboral del beneficiario, así como otra información especialmente sensible.

Toda la información del beneficiario proporcionada al CWIC se debe mantener de manera estrictamente confidencial en todo momento. Mantener la confidencialidad y privacidad del beneficiario es de extrema importancia. Los CWIC deben cumplir con las políticas de Privacidad y Confidencialidad del Seguro Social para mantener los registros de las personas, y además proporcionar el control de seguridad específico sobre el uso compartido de la información del beneficiario, los registros/datos en papel/computadora, y otros asuntos que surjan potencialmente al brindarse los servicios de planificación y asistencia de incentivos laborales a los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social. El Seguro Social exige a los CWIC registrarse por las siguientes políticas:

- El personal de WIPA puede solamente ingresar datos del beneficiario en el Sistema Nacional de Recolección Datos de WIPA aprobado por el Seguro Social y únicamente a través de las computadoras portátiles suministradas por el Seguro Social. La agencia no permite que los proyectos de WIPA conserven la información de identificación personal (PII) del beneficio en ningún otro sistema de recolección de datos.

- El personal del proyecto de WIPA solamente puede transmitir la PII como archivos adjuntos cifrados en los mensajes de correo electrónico. Los CWIC deben proporcionar la contraseña para el cifrado al beneficiario a través de una llamada telefónica o en otro mensaje de correo electrónico. Los CWIC tienen prohibido enviar PII en el cuerpo de los mensajes de correo electrónico.
- Solamente el personal del proyecto podrá acceder a los datos del beneficiario incluidos en los archivos en papel a través de los armarios de archivos cerrados.
- Los proyectos de WIPA solamente pueden divulgar información personal cuando un beneficiario firme un formulario de divulgación de información que identifique a cada persona u organización a la cual se le pueden entregar los datos personales. Los proyectos de WIPA deben considerar con mucho cuidado el grado de información que divulgan y deben limitar la divulgación solamente a lo que es necesario para proporcionar conocimiento sobre las opciones de incentivos laborales disponibles para el beneficiario.
- Los proyectos de WIPA solamente tienen permitido compartir la información que generan, como los informes BS&A, la planificación de los incentivos laborales, las entrevistas de admisión o las notas de caso. Se da una excepción cuando una divulgación específica a la entidad responsable de la información. Los proyectos de WIPA solamente tienen permitido compartir la información con las entidades para las cuales el beneficiario haya dado una autorización por escrito y específica para la divulgación de la información. Deben renovar toda la PII, tal como el nombre completo o SSN del beneficiario antes del envío.
- Los informes deben incluir solo la información personal que sea absolutamente necesaria para brindar servicios de calidad. Los beneficiarios o sus tutores legales pueden consultar el archivo de WIPA en cualquier momento. Además, tienen el derecho a realizar copias de todos los documentos en el archivo y divulgar dicha información a otra agencia a su propia discreción.
- El Seguro Social requiere que todo el personal de WIPA que brinde servicios, y cualquier persona dentro de la organización que aparezca en el acuerdo cooperativo de WIPA con acceso a los datos de los beneficiarios, complete exitosamente un permiso de aptitud del Seguro Social. El personal nuevo, sin excepciones, no podrá acceder a la información a través del

sistema de datos WIPA hasta que haya completado con éxito el proceso de autorización de idoneidad. El personal de WIPA debe enviar las preguntas sobre estrategias específicas para proteger la información al oficial de proyectos de la Oficina de Investigación, Demostración y Apoyo al Empleo del Seguro Social (ORDES).

- El Seguro Social debe aprobar cualquier hardware, periférico, software y tecnología de ayuda que los proyectos de WIPA utilicen en conjunto con la computadora portátil otorgada por el gobierno. El Seguro Social no permite que los proyectos carguen software que pueda interferir con la seguridad de las computadoras portátiles.
- Los proyectos de WIPA deben resguardar el acceso a las computadoras mediante una protección con contraseña.

Al final de esta unidad se proporcionar un archivo adjunto a los Términos y condiciones de WIPA que detalla todas las responsabilidades con respecto a la PII.

Conclusión

Los proyectos de WIPA operan bajo un acuerdo cooperativo con el Seguro Social. Como la principal agencia de financiación y administración, el Seguro Social es responsable de delinear los requisitos de aseguramiento de la calidad. El cumplimiento de los requisitos mínimos no es más que el primer paso del proceso de aseguramiento de la calidad. Los servicios de WIPA de alta calidad requieren mucho más esfuerzo que simplemente cumplir los estándares básicos.

Investigación independiente

Consentimiento para Compartir Información – Formulario SSA-3288 (7-2013) Efectivo (7-2013):

<https://www.socialsecurity.gov/forms/ssa-3288.pdf>

Recursos adicionales

En la siguiente página, encontrará una reimpresión del Anexo B al documento de los Términos y condiciones de WIPA de 2015 titulado, *“Responsabilidades de los cesionarios con respecto a la información de personal identificación (Pii).”*

Términos y condiciones de WIPA de 2017 - Adjunto B

Responsabilidades de los cesionarios con respecto a la información de personal identificación (PII)

La siguiente condición de la adjudicación estará seguida por el programa de Planificación y Asistencia de Incentivos Laborales (WIPA).

- 1. Definición de la información de personal identificación (PII)** La SSA sigue la definición de PII proporcionada por la Oficina de Administración y Presupuesto en el Memorando OMB M-06-19: "Información de personal identificación quiere decir cualquier información sobre un individuo que se encuentra en poder de una agencia, esto incluye, entre otras, la información sobre educación, transacciones financieras, historial médico e historial penal o de empleo e información que se puede utilizar para distinguir o rastrear la identidad de un individuo, tal como su nombre, número de seguro social, lugar y fecha de nacimiento, nombre de soltera de la madre, registros biométricos, etc., lo que incluye cualquier otra información personal que esté vinculada o que se pueda vincular al individuo".

Otros ejemplos de PII pueden incluir: Datos del beneficio del Seguro Social, fecha de nacimiento, licencia de conducir o número de identificación oficial estatal o expedido por el gobierno, número de registro como extranjero, número de pasaporte del gobierno, número de identificación como empleador o contribuyente, domicilio particular e información médica.

Dentro de esta cláusula, "PII" significará específicamente P11 como se define anteriormente que: (1) el gobierno tiene la responsabilidad principal de proteger según esta adjudicación/acuerdo cooperativo y **(2)** se realiza ante el cesionario y/o cualquier subcontratista del cesionario, lo que incluye sus respectivos empleados, con el fin de cumplir con esta adjudicación/acuerdo cooperativo (por ejemplo, según la adjudicación/acuerdo cooperativo, el gobierno directamente suministra PII al cesionario/subcontratista del cesionario o el

cesionario/subcontratista del cesionario, en nombre de la SSA, recolecta PII de fuentes externas, como en una encuesta pública).

2. **Aplicación.** Esta condición de la adjudicación se aplica a todos los empleados del cesionario y a los subcontratistas del cesionario en cualquiera de las dos siguientes situaciones:
 - a. El gobierno suministra PII al cesionario/subcontratista del cesionario conforme a esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo o
 - b. El cesionario/subcontratista del cesionario recolecta la PII mientras lleva a cabo las responsabilidades del proyecto conforme a esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo.

En donde sea que se haga referencia a los empleados del cesionario en esta condición de la adjudicación también se aplica a los subcontratistas del cesionario en cualquier nivel.

3. **Responsabilidad del empleado del cesionario en el resguardo de PII.**
 - a. **General.** El cesionario deberá tomar las medidas razonables para asegurarse de que sus empleados resguarden de manera adecuada la PII de la pérdida, el robo o la divulgación inadvertida de la PII, ya sea: 1. suministrada por el gobierno bajo esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo o 2. recolectada mientras se llevaban a cabo las responsabilidades del proyecto bajo esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo.

El cesionario realizará todos los esfuerzos razonables para garantizar que sus empleados comprendan que son responsables de proteger esta información en todo momento, sin importar si el empleado del cesionario se encuentra en su estación de tareas habituales. Los ejemplos de las acciones adecuadas incluyen, entre otros, no compartir la contraseña de uno con los demás ni anotarla, verificar la identidad de los individuos antes de divulgarles la información, evitar que otros en el área vean la PII en la pantalla de la computadora de uno, bloquear consistentemente o desloguearse de la estación de trabajo cuando uno no está presente, y asegurarse de que la PII se devuelva apropiadamente o que, ante el permiso del gobierno, se destruya cuando ya no sea

necesaria. Las regulaciones de retención de registros federales vigentes ofrecen asesoramiento sobre este tema.

b. Transporte de la información fuera de un área segura.

El cesionario tomará las medidas razonables para garantizar que sus empleados realicen cada esfuerzo razonable para proteger los equipos, archivos o documentos que contengan PII al transportar la información desde un área segura. El empleado del cesionario debería asegurarse de que las computadoras portátiles y otros dispositivos/medios electrónicos estén cifrados y/o protegidos con contraseña. El empleado del cesionario debe utilizar el sentido común al transportar PII, por ejemplo: almacenar los archivos en un maletín cerrado, no dejar archivos y/o equipos a la vista.

- c. Enviar la PII por correo electrónico.** La PII sobre un individuo en forma electrónica se debe proteger hasta el punto en que se protege un registro en papel conforme a la Ley de Privacidad de 1974. La información protegida del ciudadano y programática se puede transmitir por correo electrónico solamente con fines comerciales oficiales. El cesionario deberá realizar todos los esfuerzos razonables para garantizar que, al enviar un correo electrónico que contenga **PH** (ya sea en el cuerpo o como archivo adjunto) sus empleados lo hagan únicamente a través de métodos seguros, que cifren el mensaje y cumplan con la política y el procedimiento de la SSA.

Para garantizar la seguridad de la información de la Agencia, la Agencia exige a todos los empleados que cumplan con los siguientes requisitos:

- Los datos sensibles que se deben transmitir en cualquier dirección más allá de la Red de la SSA (es decir, externo al cortafuegos) se deben cifrar o proteger de otro modo tal como lo apruebe el Funcionario Ejecutivo de Seguridad de la Información (CISO).
- Los medios que contengan información sensible que se transporte o se almacene fuera del sitio deben estar cifrados o protegidos de otra manera aprobada por el CISO. Esto

incluye, entre otros, las PC, PDA, memorias flash USB, CD, DVD, discos flexibles o cintas que contengan información sensible.

- La información relacionada con el cifrado (como claves) se debe asegurar cuando esté sin supervisión o cuando no se encuentre en uso.
- La decodificación no autorizada de la información cifrada queda terminantemente prohibida.

El método de cifrado utilizado debe cumplir con los estándares aceptables designados por el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST). El método de cifrado recomendado para asegurar los datos en el transporte para el uso por parte de la SSA es el Estándar de Cifrado Avanzado (AES) o DES triple (DES3) si AES no estuviera disponible. Aquellos que consideren el uso de otros algoritmos deben enviarlos con una solicitud de excepción a la Oficina de Administración de Operaciones de Seguridad de los Sistemas (OSSOM) de la SSA.

Las direcciones de correo electrónico no consideradas aceptablemente seguras por la SSA no deberán incluir PII en el cuerpo del mensaje ni en un archivo adjunto sin cifrar.

4. Procedimientos para todos los empleados del cesionario para informar la pérdida o supuesta pérdida de la PII.

El cesionario realizará todos los esfuerzos razonables para garantizar que los empleados que trabajen según esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo cumplan con los siguientes procedimientos para informar la PII perdida o posiblemente perdida que estaba en su poder en ese momento:

- a. Cuando el empleado de un cesionario se dé cuenta de una posible o supuesta pérdida de PII, hará que un empleado de la organización del cesionario con la adjudicación proporcione una notificación inmediata sobre el incidente a la persona de contacto principal del administrador del gobierno especificada por la Oficina de Administración de Adjudicaciones de la SSA. Los ejemplos de incidencias que indican posibles o supuestas pérdidas de PII incluyen equipo perdido (como por ejemplo computadoras portátiles y

dispositivos de almacenamiento extraíbles, como memoria USB o dispositivos de memoria, CD, DVD, etc.) y/o documentos en papel que potencialmente incluyan PII.

- b. Si el administrador principal del gobierno no está fácilmente disponible, el empleado del cesionario debe notificar de inmediato apenas esté disponible, a uno de los dos alternos del gobierno designados por el administrador principal del gobierno para informar dichos incidentes. Antes del comienzo del trabajo sobre la Adjudicación/Acuerdo Cooperativo, cada empleado del cesionario sabrá quiénes son los contactos principales y alternativos del gobierno y cómo contactarlos. Toda vez que el empleado del cesionario retire PII del establecimiento del gobierno o que recolecte PII según esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo fuera del establecimiento del gobierno, debe tener la información actual de contacto para el administrador principal del gobierno y para los dos alternos.

Cargo	Nombre	Correo electrónico	Teléfono
Administrador principal del gobierno	Christopher Brennan	Christopher.Brennan@ssa.gov	410-966-0392
Alterno 1	Audrey Adams	Audrey.Adams@ssa.gov	410-965-9469
Alterno 2	Dionne Mitchell	Dionne.Mitchell@ssa.gov	410-965-9534

- c. El empleado del cesionario ofrecerá actualizaciones en cuanto estén disponibles al administrador principal del gobierno o al alerno, según corresponda, pero no retrasará el informe inicial.

- d.** El empleado del cesionario ofrecerá información completa y precisa sobre los detalles de la posible pérdida de PII para asistir al gerente del gobierno/alterno. El empleado del cesionario incluirá la siguiente información:
- 1.** información de contacto.
 - 2.** Una descripción de la pérdida o supuesta pérdida (es decir, la naturaleza de la pérdida, el alcance, la cantidad de archivos o registros, el tipo de equipo o medio, etc.), lo que incluye la hora y la ubicación aproximadas.
 - 3.** Qué protecciones se utilizaron, en donde se aplica (es decir, maletín con llave, información personal redactada, protegido con contraseña, cifrado, etc.).
 - 4.** Qué componentes de la SSA han estado involucrados o afectados.
 - 5.** Si alguna organización externa (es decir, otras agencias, cumplimiento de la ley, prensa, etc.) han sido contactadas o han contactado al empleado del cesionario.
 - 6.** Si se han presentado otros informes (es decir, Servicio de Protección Federal, policía local e informes de la SSA).
 - 7.** Cualquier otra información pertinente.

El empleado del cesionario utilizará la planilla (o copiará de allí), según sus enmiendas después de esta condición de adjudicación para reunir y organizar la información sobre el incidente.

- e.** Una vez que el cesionario haya notificado al administrador principal del gobierno o a su alterno, el gerente o el alterno asumirán la responsabilidad de hacer el informe normal de acuerdo con los procedimientos de la Agencia.
- f.** Puede haber raras ocasiones fuera del horario comercial cuando el empleado de la Adjudicación/Acuerdo Cooperativo no pueda contactar ya sea al administrador principal del gobierno o a cualquiera de sus alternos de inmediato. En una situación como esa, el empleado del

cesionario llamará al Centro de Servicio al Cliente de la Red (NCSC) de SSA al 410-965-7777 o a la línea gratuita al 1-888-772-6111.

El empleado del cesionario documentará la llamada con el número de CAPRS (Sistema de Informe de Cambio, Activo y Problema) que asignará el NCSC. Deberá conservar este número y proporcionárselo al administrador principal del gobierno o, si estuviera disponible, a uno de los alternos a este administrador como se describe anteriormente para contactos posteriores con el NCSC cuando esté disponible la información adicional o actualizada sobre el incidente.

- g.** El empleado del cesionario limitará la divulgación de la información y de los detalles sobre un incidente solamente a aquellos con la necesidad de saber. El proceso de informe de PII garantizará que se cumplan los requisitos de informe del gobierno y que la información del incidente solo se comparta según sea apropiado.
- 5.** El cesionario incluirá esta condición de la adjudicación en todos los subcontratos resultantes siempre que exista una indicación acerca de que el subcontratista fue contratado por el cesionario y sus empleados o el o los subcontratistas subsiguientes y sus empleados tendrán o puedan tener acceso a la PII suministrada por el gobierno o recolectada mientras lleva adelante las responsabilidades del proyecto conforme a esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo.
- 6.** El cesionario se asegurará de que su(s) contratista(s) y sus empleados o cualquier contratista subsiguiente y sus empleados con acceso a la PII suministrada por el gobierno o recolectada al llevar adelante las responsabilidades del proyecto conforme a esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo conozcan las reglas de conducta para proteger e informar la pérdida o supuesta pérdida de PII como se estipula en esta condición de la adjudicación.

- 7.** Confidencialidad de la información:

 - a.** La información confidencial, como se utiliza en esta condición de la adjudicación, quiere decir información de personal identificación o datos de naturaleza personal sobre un individuo, como su nombre, dirección particular y número del Seguro Social o información propietaria o datos suministrados por una institución u organización o relativos a ella, tales como escalas de pago y índices de costos indirectos.
 - b.** El cesionario/subcontratista del cesionario no debe divulgar ninguna información confidencial, como se define en el párrafo 7.a. de esta condición de la adjudicación, sin el previo consentimiento por escrito del individuo, la institución o la organización.

- 8.** Por divulgar a sabiendas información en violación de la Ley de Privacidad, el cesionario o los empleados del cesionario pueden quedar sujetos a las sanciones penales como se estipulan en el Artículo 552(i)(1) del 5 U.S.C. al mismo grado que los empleados de la Administración del Seguro Social. Por divulgar a sabiendas información confidencial como se describe en el artículo 1106 de la Ley del Seguro Social (42 U.S.C. 1306), el cesionario y los empleados del cesionario pueden quedar sujetos a las sanciones penales como se estipula en esta disposición.

- 9.** El cesionario deberá garantizar que cada empleado del cesionario con acceso a la información confidencial sepa las reglas de conducta prescritas y que cada empleado del cesionario esté al tanto de que puede quedar sujeto a sanciones penales por las violaciones a la Ley de Privacidad y/o a la Ley del Seguro Social.

- 10.** El cumplimiento de esta Adjudicación/Acuerdo Cooperativo puede involucrar el acceso a información sobre declaraciones de impuestos, tal como se define en el Artículo 6103(b) de 26 U.S.C. del Código Impositivo Interno (IRC). Toda esa información será confidencial no se podrá divulgar sin el permiso escrito del Funcionario de Adjudicaciones de la Administración del Seguro Social. Por divulgar deliberadamente información

confidencial de una declaración de impuestos en violación del IRC, el cesionario o los empleados del cesionario pueden quedar sujetos a las sanciones penales establecidas en el Artículo 7213 de 26 U.S.C.

- 11.** El gobierno se reserva el derecho de realizar visitas en el sitio para revisar la documentación del cesionario y procedimientos internos para la protección de la información confidencial.

Unidad de Competencia 2 – Recolección de datos de WIPA y referencias de desempeño

Introducción

La Oficina de Investigación, Demostración y Apoyo al Empleo (ORDES) del Seguro Social se compromete a evaluar el programa de WIPA en general y el cumplimiento de cada proyecto de WIPA. Con el fin de cumplir con esta tarea, ORDES necesita información exacta y completa de cada proyecto, según se capture a través del sistema nacional de datos de WIPA. El principal objetivo de esta recolección de datos es documentar las actividades, resultados y éxitos de la iniciativa WIPA y compartir estos resultados con el Seguro Social y el Congreso.

El documento de Términos y Condiciones de WIPA de 2017 brinda más detalles sobre los siguientes requisitos de recolección de datos:

- Los CWIC deben recolectar e informar la información del beneficiario (incluir el número del Seguro Social, nombre, dirección y actividad laboral) requerida por el Seguro Social para fines de evaluación y propósitos estadísticos únicamente.
- Los CWIC deben ingresar los datos del beneficiario, esto incluye información de identificación personal (PII) en el Sistema Nacional de Recolección de Datos de WIPA Esfuerzos para Obtener Resultados (ETO) aprobado por el Seguro Social, y solamente a través de las computadoras portátiles suministradas por el Seguro Social.
- Los proyectos no tienen la autorización para conservar la PII del beneficiario en ningún otro sistema de recolección de datos.

Propósito de la recolección de datos en el Programa de WIPA

Los proyectos de WIPA deben ingresar los datos sobre los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social que atienden y los servicios que ofrecen en el sistema nacional de datos de WIPA Esfuerzos para Obtener Resultados (ETO). El sistema nacional de datos de WIPA cumple con varios propósitos importantes, a saber:

- Suministrar un registro de los servicios que los proyectos de WIPA proporcionan a los beneficiarios individuales para los fines de administración de casos;
- Proporcionar un registro de referencia y los cambios en curso en el estado de un beneficiario, como un indicador del impacto del servicio;
- Ofrecer un vehículo para las derivaciones de los beneficiarios para los servicios de WIPA desde la Línea de Ayuda de TtW;
- Suministrar datos para que los administradores de WIPA utilicen en el aseguramiento de la calidad o en los esfuerzos de mejoras del programa e
- Informar a la Oficina de Investigación, Demostración y Apoyo al Empleo (ORDES) del Seguro Social sobre la entrega de los servicios de WIPA y los resultados del beneficiario, lo que incluye el cumplimiento de las referencias de WIPA.

Es fundamental que el personal de WIPA ingrese todo el servicio entregado a los beneficiarios elegibles para WIPA en el sistema de datos ETO sistemática y correctamente. El personal de WIPA utiliza ETO para documentar su trabajo y proporcionar la información que el Seguro Social necesita para evaluar el progreso sobre las referencias de desempeño.

Esfuerzos para Obtener Resultados (ETO)

Descripción general

Esfuerzos para Obtener Resultados (ETO) es un entorno seguro basado en la Internet aprobado por el Seguro Social para el ingreso de datos de WIPA y para llevar los registros de administración de casos. Social

Solutions, un proveedor de software de administración de resultados, diseñó el sistema de datos ETO para servicios humanos, y esta compañía sigue apoyando al programa ETO en la actualidad.

El sistema ETO está configurado para el programa de WIPA como un “empresa”, que es un término técnico que se utiliza a menudo para describir a una gran organización que utiliza computadoras. La “empresa” consta de sitios individuales para cada proyecto de WIPA, así como un sitio separado para la Línea de Ayuda de TtW. Sólo el personal del proyecto de WIPA designado para ese sitio puede acceder a los sitios individuales de WIPA en el sistema ETO. Además, la Línea de Ayuda de TtW no puede acceder a la información sobre los beneficiarios que están inscritos en sitios individuales de WIPA. Todos los sitios de la empresa WIPA están divididos en compartimentos. La única conexión entre los sitios es que los representantes de atención al cliente (CSR) de la Línea de Ayuda de TtW pueden derivar a los beneficiarios directamente a los sitios de WIPA. Una vez que el sitio de WIPA acepta la derivación, los CSR de la Línea de Ayuda de TtW solamente acceden a los datos iniciales ingresados en el sitio de la Línea de Ayuda de TtW. No pueden ver ninguna información adicional ingresa después de que el registro es parte de un sitio de WIPA.

Para recibir acceso a un sitio de WIPA en ETO, un miembro del personal debe tener una autorización de aptitud federal de Nivel 5 y debe tener acceso a una computadora portátil suministrada por el Seguro Social. El Seguro Social instala un certificado de seguridad en la computadora suministrada por el Seguro Social y asigna al usuario autorizado un nombre de usuario y contraseña personales. ¡El personal de WIPA nunca debe compartir nombres de usuarios y contraseñas, bajo ninguna circunstancia!

Debido a que ETO es un entorno seguro, los CWIC pueden utilizarlo para llevar un registro completo de caso electrónico para todos los beneficiarios atendidos. Utilizar ETO de esta manera tiene varios beneficios importantes. Primero, puede subir y almacenar electrónicamente todos los documentos en el registro del beneficiario, lo que reduce la necesidad de archivos en papel. Segundo, ETO es un entorno completamente seguro que protege toda la PII del beneficiario. ETO también es una valiosa fuente de respaldo para los datos de WIPA y

mitiga la pérdida potencial de datos. Finalmente, ETO ofrece un sencillo acceso a toda la documentación del beneficiario para todo el personal dentro de un proyecto de WIPA.

Estructura de sitios de WIPA en ETO

Cada sitio de WIPA está configurado de la misma forma y consta de dos programas separados:

1. el programa de Contacto Inicial y Demografía de WIPA (el programa I&R) y
2. el programa de Planificación y Asistencia de Incentivos Laborales WIPA (programa de Servicios de WIPA).

El personal de WIPA inscribe a todos los beneficiarios elegibles en el programa I&R. El programa I&R también se utiliza para recibir y procesar las derivaciones de la Línea de Ayuda de TtW. El CWIC “descarta” a los beneficiarios que necesitan servicios individualizados y de largo plazo de la sección I&R de ETO y los “inscribe” en la parte de Servicios de WIPA de ETO. El usuario siempre debe ingresar a los beneficiarios en I&R primero.

Dentro de cada uno de los dos programas, ETO tiene características que permiten a los usuarios completar ciertas tareas.

1. **Inscripción:** Ingreso de un beneficiario en cada programa.
2. **Puntos de contacto:** Formularios en ETO que incluyen evaluación y esfuerzos. Los diferentes formularios capturan información sobre el estado del beneficiario y los cambios en el estado a lo largo del tiempo y documentan todos los contactos y notas del caso sobre los servicios provistos. Esta también es la característica que usa al cargar cualquier documento en ETO.
3. **Descarte:** La característica en ETO que hace que el caso de un beneficiario quede inactivo. Los proyectos de WIPA pueden reactivar a beneficiarios descartados.

Trataremos cada una de estas funciones en mayor detalle en las secciones sobre la documentación de los servicios en cada programa.

Documentar los servicios de I&R

Todos los servicios que ofrece a los beneficiarios comienzan con la entrega de información y derivación. Ingrese a todos los beneficiarios que determina que son elegibles para recibir servicios de su proyecto de WIPA, y que en verdad reciben algunos servicios de su proyecto. Una cuidadosa evaluación inicial ayudará a evitar el ingreso de cualquiera en la base de datos que no sea elegible para recibir servicios de WIPA.

Si bien los proyectos de WIPA reciben derivaciones directas de la Línea de Ayuda de TtW a través del sistema ETO, no está hecho para ser un lugar donde retener las derivaciones de otras entidades antes de entregar un servicio. Tenga en cuenta que la Línea de Ayuda de TtW ya ha verificado la elegibilidad y suministrado los servicios iniciales de I&R antes de procesar la derivación. Se debe realizar la evaluación de elegibilidad y servicios iniciales de I&R antes de ingresar cualquier dato del beneficiario en ETO para los derivados de otras fuentes que no sea la Línea de Ayuda de TtW.

Inscribir a un beneficiario en el programa I&R requiere que el personal de WIPA complete varios pasos clave para garantizar la exactitud de su ingreso de datos.

Pasos de inscripción del beneficiario

- 1. Revise posibles duplicados:**
 - Utilice el enlace "Buscar beneficiarios actuales de WIPA y BOND y POD" antes de ingresar a alguien.
 - Ingrese solamente los nueve dígitos del número de Seguro Social del beneficiario; sin guiones ni espacios.
 - Si no se muestra ningún resultado, el beneficiario no está inscrito aún en su programa y que no es participante del programa BOND.
 - Si el resultado muestra al beneficiario como en el sitio "ZZ-WIPA BOND", verifique si hay una fecha de finalización. Aquellos con fechas de finalización son elegibles para WIPA.

- Si los resultados muestran que el beneficiario está actualmente en BOND o POD, no ingrese en ETO, no es elegible para los servicios de WIPA. Derive al beneficiario al centro de atención telefónica apropiado.

2. Inscribir al beneficiario:

- Inscribir a todos los beneficiarios que cumplan con los criterios de elegibilidad de WIPA y para los que brindó al menos algún servicio en el programa I&R utilizando el enlace "Agregar un beneficiario" en la página de inicio del programa Contactos Iniciales y Demografía (I&R) de WIPA.

3. Notas del caso inicial

- Registre un punto de contacto o una nota del caso inicial para documentar su actividad I&R utilizando el enlace "Esfuerzo de Beneficiario" en la página de inicio de I&R. La mejor práctica es ingresar toda la actividad de I&R para un registro completo del caso. Esto no se requiere en el programa I&R, pero es una buena forma de documentar sus servicios I&R, conversaciones con el beneficiario e intentos de contacto.

4. Carga

- ETO permite cargar cualquier formulario de ingreso u otra documentación relacionada con sus servicios de I&R, puede hacer esto buscando al beneficiario y seleccionando "Ver/registrar evaluación".
- Después hará clic en "Realizar una nueva evaluación" y en la casilla desplegable, seleccione "Cargar" y siga las indicaciones para completar la carga.
- Esta característica le permite mantener de manera segura un registro de caso completo en un lugar.

5. Descartar al beneficiario (según corresponda)

- Descarte a cualquier beneficiario de I&R antes de inscribirlo en los servicios de WIPA.

- No descarte a aquellos beneficiarios que no se trasladan a los Servicios de WIPA; deben permanecer activos en el programa de I&R.

Una vez que descarta un registro de I&R y posteriormente inscriba al beneficiario en WIPA, toda la información pasa al programa de WIPA y está disponible a medida que sigue proporcionando servicios individualizados a largo plazo.

Mantener una documentación completa y precisa de sus servicios refleja todo el trabajo arduo que hace con los beneficiarios.

Documentar los servicios de WIPA

Una de las preguntas más frecuentes que los CWIC realizan es: "¿Cuándo paso a un beneficiario de I&R hacia WIPA?" Muchas veces es evidente que un beneficiario necesita servicios de nivel WIPA justo desde el ingreso inicial. No es poco común que se inscriba a un beneficiario en I&R, se descarte de I&R, y posteriormente se inscriba en WIPA, todo durante el mismo día. Un factor importante para tomar la decisión de inscribir a un beneficiario en WIPA tiene que ver con la entrega real del servicio de nivel WIPA.

Hay tres preguntas que debería realizarse antes de inscribir a un beneficiario en el programa de WIPA:

1. ¿El beneficiario ha expresado el interés en el empleo ahora o ha indicado planes de buscar empleo en algún momento en el futuro?
2. ¿El beneficiario ha solicitado o indicado un deseo de recibir asesoramiento individualizado sobre cómo el empleo pago o el trabajo por cuenta propia afectará sus beneficios?
3. ¿El CWIC ha iniciado servicios individualizados, tales como recibir información de verificación del beneficiario, obtener autorizaciones firmadas del beneficiario para asistir con la verificación o analizar e interpretar la BPQY?

Si las respuestas son "sí" a estas tres preguntas, deberá inscribir al beneficiario en los servicios de WIPA en ETO.

Una vez que inscriba al beneficiario en el programa de WIPA, debe comenzar de inmediato a completar la evaluación de referencia y registrar sus esfuerzos según corresponda. Existe una diferencia entre registrar una evaluación y registrar un esfuerzo.

Registro de puntos de contacto – Evaluación de referencia

En el programa de WIPA, la evaluación de referencia es la única evaluación disponible, y se realiza solo una vez. Debe comenzar la evaluación de referencia inmediatamente después de inscribir al beneficiario en los servicios de WIPA. La referencia captura la información sobre los beneficios, la educación, el estado de empleo y el uso o recomendación de los incentivos laborales en el comienzo de los servicios de WIPA. La referencia establecerá un punto de comparación con respecto al cual medir cuando mire los cambios en el estado a lo largo del tiempo con relación a los servicios que entrega.

La evaluación de referencia captura una variedad de información y puede tomar más de un encuentro para reunir y verificar todo lo que necesita para completarla. Debido a que la evaluación de referencia captura información sobre todos los beneficios que el beneficiario recibe, no la guarde como completa hasta que haya verificado todos los beneficios.

Una vez que haya completado la evaluación de referencia y que la haya guardado como final, documente cualquier cambio en los beneficios, el estado de empleo, el uso de los incentivos laborales, los arreglos de vivienda, el estado civil, etc. en un esfuerzo o en la página de demografía. Nunca volverá y actualizará la evaluación de referencia. Siempre refleje los cambios en el estado del beneficiario utilizando un esfuerzo o en la página de demografía.

Registrar puntos de contacto - Esfuerzos

Al igual que en el programa I&R, registra los esfuerzos para cada actividad que realiza con un beneficiario o en nombre de un beneficiario mientras ofrece los servicios. Los esfuerzos son esencialmente notas del caso, y debe registrarlas cada vez que se comunica con los beneficiarios o completa una actividad en su nombre.

Los ejemplos de las actividades que son esfuerzos incluyen:

- Dejar un mensaje para el beneficiario.
- Solicitar o asistir con la verificación de los beneficios.
- Enviar por correo electrónico al beneficiario la información adicional sobre los incentivos laborales.
- Responder preguntas sobre el programa Boletó.
- Completar o actualizar el Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A) o el Plan de Incentivos Laborales (WIP).
- Discutir el BS&A o WIP con el beneficiario.
- Ofrecer asistencia con el informe de ingresos o de otra información.
- Comunicarse con VR, EN u otros en el equipo de apoyo del beneficiario.

Los esfuerzos no solo documentan un contacto y describen lo que conversó con el beneficiario, también documentan cualquier cambio que haya descubierto durante la conversación. También registrará el desarrollo del Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A) y el Plan de Incentivos Laborales (WIP) como esfuerzos.

El formulario de esfuerzo brinda opciones para diferentes actividades que puede realizar relacionadas con el desarrollo de un BS&A o un WIP. No solo hay diversas opciones de categoría, también hay un tipo distintivo de opciones de servicios en la parte superior del formulario de esfuerzo. Cuando registra un esfuerzo para el desarrollo de un BS&A o un WIP, el tipo de servicio será: Redacción del informe.

Una vez que se encuentra en la sección del formulario de esfuerzo titulada 'Desarrollo/estado de un BS&A', hay diversas opciones distintivas para elegir al registrar las tareas de esfuerzos del BS&A. Las opciones incluyen:

- Desarrollo del BS&A (redacción, revisión de pares o TA, finalización)
- BS&A completado y enviado
- BS&A actualizado
- Revisar los BS&A con el beneficiario

A continuación, un ejemplo de cómo registrar adecuadamente los esfuerzos de desarrollo del BS&A o el WIP.

Esfuerzo #1

- Tipo de servicio prestado: Redacción del informe
- Desarrollo/estado del BS&A: **Desarrollo del BS&A**
- Notas: Se comenzó a analizar la información recopilada, BPOY y hacer seguimiento de la información del WIL. Se prepararon las sesiones iniciales del BS&A.
- Tiempo utilizado con el contacto: 30 minutos

Esfuerzo #2

- Tipo de servicio prestado: Redacción del informe
- Desarrollo/estado del BS&A: **Desarrollo del BS&A**
- Notas: Se completó la redacción inicial del BS&A y se envió al supervisor para revisión.
- Tiempo utilizado con el contacto: 45 minutos

Esfuerzo #3 (registrado por el supervisor que revisa el BS&A)

- Tipo de servicio prestado: Redacción del informe
- Desarrollo/estado del BS&A: **Desarrollo del BS&A**
- Notas: se revisó el BS&A desarrollado y se devolvió al CWIC con comentarios.
- Tiempo utilizado con el contacto: 30 minutos

Esfuerzo #4

- Tipo de servicio prestado: Redacción del informe
- Desarrollo/estado del BS&A: **BS&A completado y enviado**
- Notas: Se revisó el BS&A según los comentarios del supervisor.
Nota para el beneficiario:
- Tiempo utilizado con el contacto: 15 minutos

Esfuerzo #5

- Tipo de servicio prestado: Redacción del informe
- Desarrollo/estado del BS&A: **Revisar los BS&A con el beneficiario**
- Notas: Llamada telefónica con el beneficiario para repasar cualquier pregunta sobre el BS&A. Se revisaron los cálculos enviados con el BS&A.
- Tiempo utilizado con el contacto: 60 minutos

Para que su BS&A o WIP se cuenten en función de sus referencias, DEBE garantizar que ha seleccionado de manera apropiada la opción 'BS&A completado y enviado' en el campo 'Desarrollo/Estado del BS&A'.

Cuando haya terminado el primer BS&A y el primer WIP, debe seleccionar "BS&A completado y enviado" o "WIP completado y enviado". Registre este estado solamente una vez en el esfuerzo real de documentar la

finalización y entrega del BS&A o WIP. No continúe para seleccionar la opción de estado para cada esfuerzo que registra después de ese punto, ya que sesga su informe sobre esa medida en particular.

A lo largo del curso de proporcionar servicios individualizados y de largo plazo a los beneficiarios, puede actualizar tanto el BS&A como el WIP varias veces. A medida que registra estas actualizaciones subsiguientes, asegúrese de seleccionar el estado del BS&A o el estado del WIP como "Actualizado". Cada vez que desarrolla y actualiza cualquier documento, debe completar un esfuerzo. Nuevamente, solamente seleccionaría este estado en el momento de completar una actualización. No siga para revisar ese estado para cada esfuerzo único registrado a partir de allí, ya sea relacionado con el BS&A o WIP o no.

Referencias de desempeño

El Seguro Social exige que los proyectos de WIPA cumplan o superen las referencias de desempeño como se identifica en los Términos y condiciones que acompañan a las adjudicaciones de WIPA. Las referencias se basan en la explicación de 100 nuevos inscritos de I&R por empleado de tiempo completo (FTE) financiado por el CWIC por año. Estas referencias se basan en datos de WIPA de períodos de adjudicación anteriores y reflejan lo que el Seguro Social considera metas realistas.

Por cada 100 nuevos inscritos a I&R, se espera que usted cumpla o superar las siguientes referencias:

- El 70 por ciento de los inscritos a I&R estarán subsiguientemente inscritos en los servicios de WIPA

Por cada 100 beneficiarios inscritos en los servicios de WIPA:

- El 100 por ciento tendrá una evaluación de referencia completada
- El 60 por ciento tendrá una evaluación de referencia y un BS&A
- El 50 por ciento tendrá una evaluación de referencia, un BS&A y un WIP

- El 80 por ciento con un BS&A tendrá un BS&A completado dentro de los 60 días de la inscripción en WIPA

Cumplir con las referencias establecidas como un proyecto es importante; no obstante, debe recordar enfocarse en brindar el servicio como el Seguro Social pretende que se brinde. Si está brindando servicios como se describió en este manual, cumplirá y superará las referencias del Seguro Social.

Estrategias para el ingreso correcto de datos

El ingreso de datos en tiempo y forma y de manera precisa es absolutamente fundamental para cumplir con sus referencias de desempeño y para el éxito general del proyecto de WIPA. Como CWIC, tiene un impacto tremendo en cómo sus datos reflejan los logros y éxitos reales de su proyecto. Existen distintas estrategias que puede utilizar para garantizar que documente todo su buen trabajo.

Ingreso puntual de datos

El ingreso de datos es tan importante como atender a los beneficiarios y debe completarlo en tiempo y forma. Reducirá en gran medida la posibilidad de cometer errores en el ingreso de datos si sigue el acrónimo DATE, hacerlo en el momento del evento (Do At Time of Event, en inglés). No siempre será posible ingresar sus datos justo en el momento de entrega real del servicio, pero debería hacerlo a la mayor brevedad posible. Si no puede inmediatamente registrarse en ETO para ingresar sus datos justo después de completar la actividad del beneficiario, considere designar un tiempo específico dentro del día para enfocarse exclusivamente en el ingreso de los datos. Si establece un "momento de ingreso de datos" específico en el día, se debería asegurar de que sea tiempo ininterrumpido, sin llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc. El ingreso diario de los datos no solo garantiza que capture con precisión todo el trabajo que realiza con los beneficiarios, sino que también ayuda a reducir la necesidad de un ingreso intensivo de datos en una fecha posterior para ponerse al día. No solo el ingreso de datos atrasados un proceso tedioso y que consume tiempo, sino que también deja la puerta

abierta para los errores en el ingreso, que pueden afectar sus referencias de desempeño.

Seguir los pasos adecuados

- Asegúrese de que está en el programa correcto (I&R o WIPA) antes de comenzar con el ingreso de datos.
- Revise si existen duplicados o la participación BOND o POD antes de agregar a un beneficiario o de aceptar una derivación a la Línea de Ayuda de TtW.
- Al buscar con el enlace "Buscar los beneficiarios actuales de WIPA y BOND" en el programa I&R, ingrese el SSN sin guiones ni espacios.
- Si es un CWIC que trabaja para varios proyectos de WIPA, asegúrese de haber iniciado sesión en el sitio de WIPA correcto.

Documentar, documentar, documentar

Recuerde que la definición de un esfuerzo le permite registrar cada contacto o actividad que realiza con el beneficiario o en nombre de dicho beneficiario. Debe utilizar esta función para documentar las notas completas del registro del caso para los servicios que brinda. Registre "esfuerzos" individuales para cada uno de sus contactos y actividades, según corresponda, en lugar de "agrupar" varios contactos en un "esfuerzo".

Usted debería ingresar toda la otra documentación que normalmente guardaría en un registro de expediente de caso en papel en el sistema de datos protegidos de ETO. Debería escanear y cargar en el registro del ETO del beneficiario todos los documentos tales como BPQY, autorizaciones firmadas, BS&A, WIP, talones de pago y documentación sobre incentivos laborales.

Prestar atención a los detalles

- Asegúrese de que la fecha de inscripción sea correcta antes de agregar a un nuevo beneficiario en el I&R o en el programa de WIPA. Las fechas de inscripción incorrectas tienen un efecto negativo en las referencias.
- Revise dos veces sus ingresos para garantizar la exactitud de los datos (busque números y letras transpuestos, errores de ortografía, etc.).
- Revise con cuidado y regularmente el informe "Personal actual asignado" para asegurarse de que haya registrado correctamente las fechas para las siguientes actividades: inscripción al programa, evaluaciones de referencia completas, descartes y esfuerzos BS&A y WIP. Si las fechas no son secuenciales a partir de la inscripción en I&R y a través del WIP, afectarán a las referencias.

Preguntar, no suponer

Si tiene alguna duda sobre cómo utilizar las funciones en ETO, o qué ingresar para registrar sus servicios o si tiene alguna pregunta sobre el ingreso de datos, pida ayuda. Existen múltiples vías para la asistencia para abordar sus preguntas. Capacitaciones de ETO archivadas y una variedad de documentos de recursos específicos de ETO se encuentran disponibles en el sitio web del NTDC de VCU en <https://vcu-ntdc.org/eto/index.cfm>.

Además, VCU ha designado un enlace de TA designado a quien puede contactar con todas las preguntas de ETO. Hablar con su gerente de proyecto sobre las expectativas relacionadas con el ingreso de datos también es una gran idea. En cualquier momento que tenga alguna pregunta relacionada con sus actividades de ingreso de datos, es importante pedir ayuda para que ETO refleje con exactitud todo su trabajo. La siguiente sesión ofrece información sobre cómo acceder a algunas de las vías de asistencia indicadas anteriormente.

Acceder a la asistencia con ETO

Debe dirigir cualquier solicitud de asistencia con las cuestiones técnicas a la Mesa de Ayuda Técnica de WIPA. Estos son algunos ejemplos de problemas técnicos: activar una computadora portátil segura suministrada por el gobierno y una cuenta de usuario de ETO, acceder a ETO, dificultad con el inicio de sesión, encontrar un beneficiario en ETO, datos faltantes, problemas con el hardware o el software, dificultades técnicas para acceder a informes en ETO y cómo cargar documentos.

La Mesa de Ayuda está disponible de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. hora del Este. Puede contactarlos al:

Correo electrónico: support@wipaccess.com

Teléfono: 855-816-0890

Debe derivar todas las solicitudes de asistencia relacionadas con el ingreso de datos sobre los beneficiarios para capturar con precisión los servicios ofrecidos al Enlace de Asistencia Técnica de ETO de VCU.

El Funcionario de Proyecto ORDES también puede ayudarlo con las preguntas relacionadas con ETO. Estos son algunos ejemplos de preguntas que podría hacerle a su Funcionario de Proyecto:

- ¿Cómo obtengo una computadora portátil o un PIN y contraseña de ETO para un nuevo miembro del personal?
- ¿Qué debo hacer cuando un empleado que tiene acceso a ETO abandona el proyecto?
- ¿La información que mi proyecto ingresó en ETO cumple con las expectativas del Seguro Social?
- ¿El ingreso insuficiente o inexacto de datos de ETO afecta la financiación de nuestro proyecto?
- ¿Qué sucede si no cumplo con las referencias?
- Se ha perdido, dañado o han robado una computadora portátil, ¿qué debo hacer?

Conclusión

La documentación completa de sus servicios refleja todo el trabajo arduo que hace con los beneficiarios. ¡Si no está documentado, no sucedió! Debe recordar que el ingreso de datos es tan importante como los servicios reales que brinda a los beneficiarios. Es fundamental que ingrese todo el servicio que ofreció en el sistema de datos de ETO de manera sistemática, correcta y exacta para reflejar su trabajo, así como para cumplir con las referencias establecidas por ORDES. El principal objetivo de esta recolección de datos es documentar las actividades y éxitos de los proyectos de WIPA y compartir estos resultados con el Seguro Social y el Congreso.

Investigación independiente

Recursos de ETO de NTDC:

<https://vcu-ntdc.org/eto/additionalResources.cfm>

Guía y herramientas de ingreso de datos de ETO:

- Guía de ingreso de datos de ETO, consejos y recordatorios, agosto de 2017
- Guía de consulta rápida de ingreso de datos de ETO, julio de 2017
- Lista de verificación de ingreso de datos de ETO, septiembre de 2015
- I&R o servicios individualizados de WIPA de 2017
- Procesos ETO y BOND, septiembre de 2017
- Informes ETO más útiles – WIPA 2017

Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar, derivaciones de WIPA:

- Línea de Ayuda de TtW, protocolos de derivación de WIPA - 2017
- Línea de Ayuda de TtW, Guía de consulta rápida de derivaciones de WIPA 2017
- Línea de Ayuda de TtW, protocolos de derivación de WIPA: Juventud de transición - 2017
- Línea de Ayuda de TtW, Guía de consulta rápida de derivaciones para jóvenes de WIPA - 2017

Recursos adicionales de ETO:

- Guía de correo electrónico, PII y cifrado – julio de 2016
- Cargar documentos a ETO, 2017
- Conectarse con el VPN de la Mesa de Ayuda de WIPA
- Redacción de información privada en Documentos de PII

Unidad de competencia 3 – Ofrecer servicios de WIPA con un enfoque en la calidad

Introducción

Cuando hablamos de “calidad” en el contexto de los servicios de WIPA, hacemos referencia a una medida de excelencia o un estado de estar libre de errores, deficiencias y variaciones significativas en el asesoramiento en incentivos laborales. La entrega de servicios de WIPA de alta calidad se lleva a cabo a través de un compromiso estricto y consistente con determinados estándares que alcanzan la uniformidad en el cumplimiento de requisitos específicos. Bastante simple, es hacer las cosas bien, de la manera correcta, todo el tiempo.

Brindar servicios de WIPA excelentes es algo por lo que los CWIC se deben esforzar cada día durante cada interacción con los beneficiarios y otros participantes. Esta unidad describirá los estándares de excelencia que los CWIC deben cumplir en el programa de WIPA así como las estrategias para lograr estos estándares en su trabajo cotidiano. Esta unidad también ofrecerá información específica para ayudarlo a revisar la calidad de los servicios que ofrece, identificar las áreas que necesitan mejoras y desarrollar las competencias que necesita para mejorar la calidad de sus servicios.

Aseguramiento de la calidad para los proyectos de WIPA

Si bien esta unidad se enfoca en las formas en las que los CWIC individuales pueden mejorar la calidad de los servicios de WIPA que ofrecen a los beneficiarios, existen también estándares de calidad que los proyectos de WIPA en conjunto deben cumplir. Principalmente, estos estándares constan de las referencias de desempeño incluidas en el acuerdo cooperativo de cada proyecto con el Seguro Social. Todos los CWIC se deberían tomar el tiempo para revisar estas referencias, ya que representan los resultados mínimos que el Seguro Social espera de los

proyectos de WIPA. Cada CWIC empleado por un proyecto de WIPA debe trabajar en un alto nivel de calidad para el proyecto en general para cumplir con las referencias de desempeño.

Las referencias ofrecen un conjunto de estándares que los gerentes de proyecto de WIPA pueden utilizar para medir el cumplimiento del proyecto y a los CWIC individuales. Estas referencias deberían formar la base de un plan de aseguramiento de la calidad escrito que defina claramente las metas y los objetivos del proyecto así como los métodos para evaluar el progreso. Todos los proyectos de WIPA deben hacer una revisión continua de los servicios y las prácticas del programa para determinar qué está funcionando bien e identificar las áreas problemáticas que deben mejorarse. El progreso del proyecto hacia el logro de metas y objetivos de aseguramiento de la calidad debe evaluarse al menos trimestralmente. Esto les brinda al administrador y a los CWIC una oportunidad para ser más proactivos e identificar las estrategias necesarias para mejorar los servicios.

Hacer participar tanto a la gerencia como al personal de servicio directo en el desarrollo y mantenimiento de un plan aseguramiento de la calidad (QA) proporciona una oportunidad para repasar y hablar sobre las metas y los objetivos e involucra al personal en un compromiso continuo para con los servicios de calidad. Además, los proyectos de WIPA deben revisar y actualizar el plan de QA, al menos, anualmente. Es posible que el proyecto necesite nuevas metas y objetivos a medida que el CWIC obtenga más experiencia y que el proyecto realice un progreso. Mientras los gerentes de proyecto de WIPA son responsables de las actividades generales para el aseguramiento de la calidad, los CWIC son responsables de:

- Garantizar que estén familiarizados con el plan de QA de su proyecto;
- Participar activamente en las conversaciones con el gerente y los miembros del equipo en la implementación de las actividades de QA detalladas en el plan y
- Evaluar de manera continua y mejorar sus propias prácticas de entrega de servicio y resultados basándose en las competencias del CWIC, los requisitos de contrato de WIPA y los objetivos del plan de QA del proyecto.

Aseguramiento de la calidad para CWIC – Comprender las competencias centrales de los CWIC

Vale la pena repetir que la calidad, desde la perspectiva de los CWIC, es hacer las cosas correctas, de la manera correcta, todo el tiempo. La pregunta que surge a continuación es ¿qué son aquellas cosas correctas y cuál es exactamente la forma correcta de hacerlas? El Seguro Social ofrece instrucciones útiles sobre esta área estableciendo un conjunto estándar de competencias principales que se espera que todos los CWIC dominen. Estas competencias definen los servicios de WIPA de alta calidad e impulsan toda la capacitación y la asistencia técnica provista a los CWIC. Un CWIC que proporciona servicios de acuerdo con las competencias centrales estándar cumplirá con los requisitos de calidad del Seguro Social.

Áreas de competencias

Las competencias centrales de los CWIC se agrupan en siete categorías principales que corresponden a los módulos en este manual. Aquellas áreas son:

1. Apoyo para el incremento del empleo y la independencia financiera para los beneficiarios del Seguro Social
2. Asociarse con el Seguro Social y con agencias comunitarias para realizar actividades de promoción comunitaria
3. Comprensión de los Beneficios por Discapacidad del Seguro Social e Incentivos Laborales Relacionados
4. Orientación y planificación de atención de la salud
5. Comprender otros beneficios federales e incentivos laborales asociados
6. Brindar servicios de WIPA eficaces que promuevan el empleo y aumenten la independencia financiera
7. Entender los estándares de WIPA, requisitos de recopilación de datos y consideraciones de calidad para los CWIC

Dentro de cada una de las siete áreas, hay estándares de desempeño o competencias muy específicas para las cuales el Seguro Social considera a los CWIC responsables. Estas competencias se enumeran al comienzo de cada módulo. Revisaremos cada conjunto de estas competencias más adelante en esta unidad y debatiremos sobre las estrategias específicas que los CWIC pueden utilizar para evaluar el nivel de dominio que demuestran en cada área de competencia.

Dominio de las competencias

Es importante comprender que el Seguro Social no espera que los CWIC logren la competencia completa de inmediato, ciertamente no después de completar la capacitación inicial y el proceso de certificación. Durante la capacitación inicial y el proceso de certificación del CWIC, las competencias centrales de los CWIC se enseñan de manera tal como para otorgar un nivel básico de comprensión. Esto garantiza que: (1) los CWIC pueden comenzar de inmediato a ofrecer los servicios (con cierto apoyo) después de completar con éxito todas las actividades de evaluación de las competencias y (2) que todos los CWIC estén certificados como mínimamente competentes en cada competencia. Es importante entender que la certificación inicial simplemente representa obtener el nivel de aptitud mínimo más básico permitido para comenzar a proporcionar los servicios de WIPA. No se considera que los CWIC son totalmente “competentes” en este nivel, pero deben tener el conocimiento suficiente para ofrecer un asesoramiento en incentivos laborales simple y evitar perjudicar a los beneficiarios. El personal de WIPA debe adquirir la experiencia considerable y recibir una capacitación permanente, asistencia técnica, soporte y tutoría para desarrollar la competencia intermedia, mucho menos para finalmente alcanzar un nivel de habilidad avanzado o experto.

Los CWIC deben ver la lista completa de competencias de los CWIC como algo que obtendrán gradualmente a lo largo del tiempo con experiencia, capacitación complementaria y asistencia técnica. Si bien pueden obtener determinadas competencias individuales a través de una capacitación en el aula en un período relativamente corto, pueden adquirir otras solamente a través de la experiencia, haciendo el trabajo real de atender a los beneficiarios. Los CWIC pueden adquirir todas las competencias esenciales a un nivel de principiante al principio, y luego pueden profundizar y expandir dichas competencias a lo largo del tiempo.

El Seguro Social considera el dominio de los CWIC como una continuidad, como se describe a continuación:

- **Dominio novato:** En el extremo más cercano de la continuidad de la competencia están los CWIC de nivel inicial que han completado la capacitación inicial y las actividades de certificación con menos de dos años de permanencia en el puesto. Estos individuos son novatos en la conducción de investigación independiente y tienen experiencia muy limitada que en verdad facilita el uso de incentivos laborales. Tienden a ser los más débiles para asesorar a los beneficiarios sobre problemas de atención de la salud y en tratar con otros programas de beneficios federales. Normalmente, los CWIC con competencia básica están empezando a formar relaciones de colaboración con las agencias de socios comunitarios y quizás tengan un menor entendimiento del sistema de servicios de empleo para personas con discapacidades.
- **Dominio intermedio:** En el medio de la continuidad en la parte más amplia de la curva con forma de campana están aquellos con niveles intermedios de aptitudes de CWIC. Estos individuos han completado la certificación y tienen al menos tres años de permanencia en el puesto de CWIC. En general, los CWIC en este nivel han completado distintos tipos de capacitación y han accedido a la asistencia técnica sobre una variedad de cuestiones. Es posible que los individuos en este nivel tengan un nivel moderado de aptitud en facilitar el uso de los incentivos laborales, ofrecer asesoramiento sobre cuestiones de atención de la salud y en comprender los otros programas de beneficios federales. En general, los CWIC de nivel intermedio son conscientes de la gama completa de servicios y apoyos de empleo disponibles en su área y han establecido relaciones de trabajo de colaboración con las agencias de socios comunitarios clave.
- **Dominio avanzado:** En el otro extremo del continuo se encuentran los CWIC completamente competentes de nivel avanzado. En general, estos individuos tienen cinco o más años de experiencia proporcionando asesoramiento de incentivos laborales, son competentes en la conducción de investigación independiente sobre la mayoría de los temas, y tienen un entendimiento sólido de los problemas más complejos de incentivos laborales. Tienden a ser individuos que se aprovechan de todas las oportunidades de capacitación y han accedido a asistencia técnica muchas veces.

Tienen mucha experiencia en la facilitación del uso de los incentivos laborales y han desarrollado una comprensión profunda de las cuestiones de los seguros de salud pertinentes a su estado. Estas personas tienen una sólida comprensión de cómo el empleo afecta los otros programas de beneficios federales y han desarrollado relaciones de colaboración muy funcionales con todas las agencias de socios comunitarios clave, esto incluye al Seguro Social. Los CWIC con dominio avanzado también son habilidosos al momento de llevar a cabo actividades de promoción y brindar servicios a poblaciones marginadas. En algunos proyectos, es posible que se designe a un CWIC con competencia avanzada como el "CWIC Líder" o "CWIC Sénior".

El objetivo máximo para cualquier CWIC es lograr un dominio avanzado en cada una de las siete áreas de competencia, pero esta meta toma una gran cantidad de planificación, tiempo y esfuerzo para lograr. Para llegar al nivel de CWIC avanzado, debe poder evaluar en donde está en la continuidad del dominio en cada área de competencia y buscar la capacitación y el apoyo técnico para mejorar su conocimiento y aptitud en las áreas de debilidad. Si se toma el tiempo para evaluar con honestidad su competencia, tendrá una idea mucho más clara acerca de dónde debe invertir tiempo en el desarrollo profesional. Recuerde, los CWIC ahora deben completar un mínimo de 18 créditos de educación continua (CCC) anualmente para conservar su certificación como CWIC. Este requisito refleja que el Seguro Social está al tanto de que el trabajo de un CWIC es extremadamente difícil y que dominarlo requiere de una gran cantidad de capacitación y experiencia. **Desarrollar y mantener un alto nivel de competencia profesional es la responsabilidad número uno que tiene para garantizar la calidad de los servicios que su proyecto de WIPA ofrece.**

Revisar las competencias centrales de los CWIC

Área de Competencia 1: Brindar apoyo a mejores resultados de empleo e independencia financiera

Un CWIC totalmente competente demuestra las siguientes competencias en esta área:

- Describe los recientes esfuerzos gubernamentales para aumentar los resultados de empleo pago basado en la comunidad incluso de aquellas personas con las discapacidades más importantes y las mejores prácticas actuales en servicios y apoyos laborales para personas con discapacidades.
- Demuestra el conocimiento de los esfuerzos actuales del Seguro Social por promover el empleo y aumentar la independencia financiera de beneficiarios con discapacidades, lo que incluye el Programa Boleto para Trabajar y Autosuficiencia, el programa de Reembolso de Seguro Social/Rehabilitación Vocacional, el programa de Planificación y Asistencia de Incentivos Laborales (WIPA), el programa de Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS) y proyectos de demostración patrocinados por el Seguro Social u otra agencia federal que opere en el área de servicio.
- Describe a los beneficiarios sus derechos y oportunidades en virtud de los Artículos 503 y 504 de la Ley de Rehabilitación, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), empleo con cédula A federal, y otros programas que brindan protecciones a las personas que buscan empleo y a los empleados con discapacidades.
- Demuestra conocimiento de las agencias estatales de VR del estado, los Centros Estadounidenses de Empleo y otros programas públicos o privados que financian o proveen servicios de empleo para beneficiarios por discapacidad del Seguro Social, lo que incluye servicios de empleo locales y apoyos disponibles para ayudar a los beneficiarios del Seguro Social a elegir, planificar, asegurar y conservar un empleo en el tiempo.

Estrategias para evaluar su nivel de competencia en esta área

- Una buena forma de evaluar cuán bien comprende las iniciativas federales de contratación es medir cuán a menudo habla de estas iniciativas con los beneficiarios. Revise los informes de Resumen y Análisis de Beneficios que ha desarrollado a lo largo de los últimos 6 a 12 meses. ¿Identificó buenos candidatos para estos programas? ¿Incluyó una conversación sobre estos programas durante el asesoramiento y brindó información específica sobre cómo participar de estos programas? ¿Capturó la conversación en el informe de BS&A en la sección sobre servicios y apoyos de empleo?
- La mejor manera de evaluar cuán bien comprende la comunidad de servicios por discapacidad, especialmente aquellas agencias que ofrecen servicios y apoyos de empleo debe revisar cuántas derivaciones realiza para estos servicios. ¿Revisa sistemáticamente para ver si los beneficiarios tienen necesidades no satisfechas en esta área? ¿Habla de las opciones de servicios con los beneficiarios e incluye información sobre estas opciones en los informes de BS&A o en otra correspondencia? ¿Ha investigado y desarrollado relaciones de colaboración con las agencias comunitarias que ofrecen servicios de apoyo al empleo para facilitar las derivaciones?

Área de competencia 2: Asociarse con el Seguro Social y con agencias comunitarias para realizar actividades de promoción comunitaria

Un CWIC totalmente competente demuestra las siguientes competencias en esta área:

- Diseña e implementa estrategias de promoción que apuntan a beneficiarios jóvenes en edad de transición y jóvenes adultos, incluyendo personas en educación secundaria y postsecundaria, en proceso de transición de la escuela al trabajo, y programas de capacitación vocacional que mejoren el acceso a los servicios de WIPA y del programa Boleto para Trabajar y se beneficien de ellos.
- Desarrolla e implementa estrategias de promoción diseñadas específicamente para aumentar la entrega de servicios de WIPA a poblaciones tradicionalmente marginadas dentro del área de alcance, como veteranos con discapacidades, personas indigentes,

beneficiarios en áreas rurales o áreas urbanas densas, y personas con diversos orígenes étnicos o lingüísticos.

- Colabora con Redes de Empleo (EN) otras organizaciones comunitarias públicas y privadas (por ejemplo, Agencias estatales de VR, Centros Estadounidenses de Empleo) a través de acuerdos interagencia u otros mecanismos de información o distribución de recursos que apoyen resultados de empleo y una mayor estabilidad financiera para los beneficiarios.
- Trabaja en colaboración con el Administrador del Programa Boleto (TPM) y la Línea de Ayuda de TtW para realizar actividades de promoción a beneficiarios por discapacidad del Seguro Social elegibles para el programa Boleto para Trabajar. Trabaja en colaboración con la Línea de Ayuda de TtW para asegurar una respuesta oportuna a las derivaciones, y respuestas eficaces y precisas cuando los beneficiarios derivados no son apropiados para los servicios.
- Interactúa de manera efectiva con el personal de la oficina de campo del Seguro Social y los Coordinadores de Incentivos Laborales de Área (AWIC) en la provisión de servicios de WIPA.
- Colabora con servicios financieros y agencias de desarrollo de activos locales, como por ejemplo servicios bancarios, educación financiera, reparación de crédito, programas de Cuenta de Desarrollo Individual (IDA), asistencia impositiva y otros servicios para promover la participación exitosa de los beneficiarios en programas diseñados para mejorar su estabilidad financiera.

Estrategias para evaluar su nivel de competencia en esta área

- ¿Ha consultado para ver si su agencia tiene un plan de promoción escrito? ¿Qué está haciendo para asegurarse de estar apuntando su tiempo de promoción limitado a las poblaciones de mayor prioridad identificadas por el Seguro Social? Una buena forma de determinar si la promoción establecida está funcionando es ver cuántos beneficiarios que está atendiendo son miembros de estos grupos. Si el índice de penetración parece bajo, debería aportar ideas con otros miembros de su equipo para que surjan ideas para mejorar. Otra medida importante en esta área es la cantidad de derivaciones inelegibles o inapropiadas que recibe. Si su promoción no es efectiva en términos de explicar qué son los servicios de

- WIPA y para qué beneficiarios está destinado el programa, perderá mucho tiempo en las personas que no son una alta prioridad. Este es un indicador de que necesita realizar un mejor trabajo al educar a sus fuentes de derivaciones principales.
- Trabajar en colaboración con las oficinas de campo locales (FO) y los AWIC es extremadamente importante y es un requisito en el Acuerdo Cooperativo de WIPA. ¿Ha desarrollado relaciones con los WIL en cada una de las FO en su área de servicio? ¿Puede contactar a los WIL y al AWIC directamente cuando los necesita? ¿Se ha presentado ante los gerentes de las FO y ha pasado tiempo entendiendo cómo aquellos gerentes desean que trabaje con el personal de las FO?
 - Según el modelo actual de servicios de WIPA, el Seguro Social espera que los proyectos de WIPA trabajen en una estrecha colaboración con la Línea de TtW. ¿Maneja las derivaciones desde la Línea de Ayuda de TtW correctamente en el plazo de tiempo requerido? Cuando tiene preguntas sobre el trabajo con el personal de la Línea de Ayuda de TtW, ¿solicita asistencia a su Enlace de Asistencia Técnica de VCU?
 - Tenga en cuenta que el Seguro Social ve al programa de WIPA como parte de un esfuerzo más amplio por mejorar la estabilidad y la independencia financiera de los beneficiarios. ¿Conoce los recursos locales para los servicios financieros y las agencias de desarrollo de activos? ¿Tiene una relación de trabajo con estas agencias? Una buena forma de medir el éxito en esta área es determinar cuántas derivaciones ha hecho para los servicios que apoyan la estabilidad y la independencia financiera. ¿Cuán a menudo conversa sobre estas cuestiones con los beneficiarios? ¿Está incluyendo la conversación sobre la independencia financiera en los informes de BS&A? ¿Sus WIP incluyen pasos de acción relacionados con la mejora de la estabilidad e independencia financiera?

Área de Competencia 3: Comprensión de los Beneficios por Discapacidad del Seguro Social e Incentivos Laborales Relacionados

Un CWIC totalmente competente demuestra las siguientes competencias en esta área:

- Demuestra conocimiento de la evaluación de discapacidad del Seguro Social y del proceso de revisión de continuación de discapacidad (CDR), inclusive los criterios de elegibilidad para los programas de discapacidad del Título II y del SSI y otros programas no relacionados con la discapacidad que el Seguro Social administra.
- Demuestra la habilidad de analizar los efectos del empleo asalariado sobre los beneficios por discapacidad del Título II y del SSI, incluyendo elegibilidad y el estado de pago en efectivo.
- Demuestra la habilidad de individualizar y aplicar los incentivos laborales relevantes utilizando escenarios complejos y multifacéticos que implican beneficios por discapacidad del Título II, del SSI y ejemplos de beneficiario concurrente (por ej. PASS, Exclusión por Ingresos del Trabajo Estudiantil, Gastos de Trabajo para Ciegos, TWP/EPE, Subsidio y Condiciones Especiales, IRWE, etc.)
- Asiste a los beneficiarios para participar en el programa Boleto para Trabajar con asesoramiento sobre la elegibilidad para el Boleto, los procedimientos de asignación y desasignación, requisitos de informes, requisitos de progreso oportuno, y derivaciones a Redes de Empleo (EN) y Agencias de Rehabilitación Vocacional del Estado (VR).
- Demuestra la habilidad de analizar los efectos del trabajo por cuenta propia sobre los beneficios por discapacidad del Título II y del SSI, incluyendo el conocimiento de las regulaciones del Seguro Social y del IRS que definen el trabajo por cuenta propia, la manera en que las estructuras comerciales afectan los beneficios del Seguro Social, los métodos para determinar los ingreso del trabajo por cuenta propia, y la aplicación de los incentivos laborales que pueden ayudar a los beneficiarios a alcanzar y mantener un objetivo de trabajo por cuenta propia.

- Demuestra la habilidad de aconsejar a los beneficiarios con respecto a sus derechos y protecciones conforme a las normas y regulaciones de discapacidad del Seguro Social, incluyendo la Restitución Acelerada (EXR), Sección 301 pagos y apelaciones.

Estrategias para evaluar su nivel de competencia en esta área

- La competencia técnica sobre los programas de beneficios por discapacidad del Seguro Social y sus incentivos laborales relacionados únicamente se construye con el tiempo y la experiencia. Todos los nuevos CWIC luchan con el desarrollo de la competencia en esta área compleja y siempre cambiante. Una estrategia clave es hacer que alguien con un dominio avanzado revise su trabajo. Pida a un compañero de trabajo experimentado o a un gerente que lo informe después de reunirse con los beneficiarios para asegurarse de que no le faltó nada ni brindó información incorrecta.
- Si no está seguro sobre cómo un beneficio en particular se ve afectado por el empleo o cómo solicitaría un incentivo laboral, comuníquese con su Enlace de Asistencia Técnica de VCU para obtener ayuda. No existe tal cosa como una pregunta “tonta”, su enlace está allí para ayudarlo a construir la competencia. Es perfectamente aceptable decirle al beneficiario que debe realizar una investigación antes de poder responder una pregunta. Siempre es mejor obtener soporte técnico cuando no está seguro de algo en lugar de brindar información incorrecta. Necesita saber lo que no sabe y obtener ayuda cuando le necesita.
- Su Enlace de VCU también está disponible para revisar los informes de BS&A y ofrecer sugerencias para mejoras. Esta es una excelente forma de construir un dominio técnico. Su enlace identificará las áreas en las que usted demuestra confusión y le ofrecerá un asesoramiento específico sobre cómo mejorar el entendimiento de los conceptos y disposiciones clave. Existen muchas sesiones de capacitación archivadas en el sitio web del NTDC de VCU que puede revisar a su conveniencia, y una gran variedad de documentos de recursos están disponibles para complementar la información suministrada en el manual. Construir una competencia profesional realmente implica invertir tiempo en el proceso.

- El Seguro Social ve al programa de WIPA como un componente esencial de la iniciativa Boleto para Trabajar más grande. Los CWIC deben ofrecer información básica acerca del programa Boleto a todos los beneficiarios que están empleados o que buscan empleo de manera activa, especialmente aquellos que desean trabajar en un nivel para producir pagos de dinero en efectivo. Los CWIC altamente competentes identifican sistemáticamente a los beneficiarios que son buenos candidatos para el Boleto y documentan la conversación sobre el programa Boleto en los informes BS&A. Otra forma de evaluar su competencia en esta área es para medir cuántos de los beneficiarios que usted atienden tienen su boleto asignado o en uso. ¿Revisa esto con cada beneficiario que atiende? ¿Está ofreciendo asesoramiento sobre el programa Boleto a personas que son buenos candidatos para la asignación del boleto? ¿Está realizando un seguimiento con los beneficiarios para ayudar a resolver los problemas con el uso del boleto?

Área de Competencia 4: Orientación y planificación de atención de la salud

Un CWIC totalmente competente demuestra las siguientes competencias en esta área:

- Demuestra conocimiento de la disponibilidad y elegibilidad de todos los programas estatales de Medicaid, esto incluye el grupo categóricamente elegible para Medicaid, grupos opcionales de Medicaid, Programas de exención de Medicaid, el CHIP y programas de Pago de Primas de Seguro de Salud financiados por Medicaid.
- Demuestra conocimiento de la elegibilidad para el programa federal Medicare y sus operaciones, esto incluye Medicare Partes A (Hospital) y B (Médica), planes de seguro privado Medigap, el Programa de Medicamentos Recetados de Medicare (Parte D) y Medicare para el programa de Personas Calificadas Discapacitadas y en Actividad Laboral (QDWI), así como la interacción de Medicare con otros seguros de salud públicos y privados.
- Demuestra conocimiento de los componentes clave de la Ley de Atención Médica Accesible (ACA) aplicables a beneficiarios por discapacidad del Seguro Social y sus familias y la relación de las

- disposiciones de ACA con múltiples programas de seguros médicos públicos para personas con discapacidades.
- Demuestra un entendimiento de la elegibilidad y las disposiciones clave de TRICARE y los programas de atención médica de VA para veteranos y de cómo estos programas interactúan con Medicare y Medicaid.
 - Demuestra conocimiento de las reglamentaciones que protegen los derechos de atención médica de personas con discapacidades que comienzan un nuevo empleo o cambian de empleo.
 - Demuestra una comprensión sobre las interacciones complejas entre la cobertura privada de salud y los programas públicos de atención de la salud así como sobre las consideraciones básicas al orientar a los beneficiarios con respecto a la elección de opciones de cobertura de salud y oportunidades que resulten del empleo.
 - Demuestra la habilidad de brindar estrategias efectivas de asesoramiento para ayudar a los beneficiarios a comprender las opciones médicas disponibles y tomar decisiones informadas con respecto a la cobertura médica durante todo el proceso de empleo.

Estrategias para evaluar su nivel de competencia en esta área

- Esta es un área de competencia fundamentalmente importante para los CWIC, pero también es una de las más difíciles de dominar. Mientras el NTDC de VCU ofrece capacitación sobre las reglas federales de Medicaid, existe una diferencia significativa en cómo los estados designan y administran este programa. Los proyectos de WIPA son responsables de obtener la capacitación sobre estas reglas específicas del estado, pero esta capacitación puede ser muy difícil de ubicar y acordar. ¿Se ha reunido con el gerente y los colegas para delinear estrategias sobre cómo obtener la capacitación de Medicaid que necesita? ¿Ha identificado a los expertos de Medicaid en su estado y les ha solicitado asistencia? ¿Ha ubicado el manual de Medicaid de su estado y consulta ese manual cuando tiene preguntas?
- Medicare también es un programa completo, pero, afortunadamente, el gobierno federal lo administra, así que no hay una diferencia entre los estados. ¿Ha leído con atención la unidad de Medicare en este manual y completado el curso web de Medicare? Recuerde, existen Programas de ahorros de Medicare

(MSP) y el Subsidio de bajos ingresos (LIS) que pueden ayudar a los beneficiarios a pagar los gastos de bolsillo comunes en el programa de Medicare. ¿Está seguro de que comprende cómo funcionan estos programas en su estado y cómo se ven afectados por el empleo pago? ¿Ha participado de capacitaciones complementaria sobre Medicare y de programas asociados que garantizan que tenga una comprensión sólida en esta área?

- Los CWIC deben evaluar las necesidades de atención de la salud de un beneficiario más allá de los programas Medicaid y Medicare. Cuando orienta a los beneficiarios, ¿está revisando la inscripción en otros programas de atención de la salud como TRICARE, el Sistema de Atención de la Salud de VA, los intercambios de atención de la salud de ACA u otras formas de seguros de salud privados? Una buena forma de medir cuán bien le está yendo en esta área es revisar sus informes de BS&A para ver cuán a menudo está mencionando otras opciones más allá de Medicare y Medicaid. No se olvide de que su Enlace de Asistencia Técnica de VCU es un gran recurso para ayudarlo a pensar en las posibles opciones de atención de la salud.
- El asesoramiento a los beneficiarios sobre la atención de la salud requiere que personalice el enfoque para que se adapte a las necesidades de cada individuo. ¿Ofrece un análisis y asesoramiento individualizado en cuanto a su relación con los programas de atención de la salud y los incentivos laborales asociados? Si sus informes de BS&A siempre incluyen el mismo lenguaje, eso puede ser un indicador de lo que necesita mejorar en esta área. ¿Compara con cuidado los costos y beneficios de las distintas opciones de atención de la salud para que los beneficiarios puedan tomar decisiones informadas? ¿Estas comparaciones de costo-beneficio se describen con claridad en sus BS&A?

Área de Competencia 5: Comprender otros beneficios federales e incentivos laborales asociados

Un CWIC totalmente competente demuestra las siguientes competencias en esta área:

- Demuestra conocimiento de otros programas de beneficios federales e incentivos laborales asociados, esto incluye TANF,

SNAP, subsidios de vivienda del HUD, beneficios de Indemnización por Accidentes de Trabajo, beneficios del Seguro de Desempleo, beneficios para veteranos y otros programas de beneficios y la interacción de estos programas con los beneficios por discapacidad del Seguro Social.

- Demuestra una comprensión de las reglamentaciones y políticas específicas del estado que afectan a los programas de beneficios financiados de manera pública y la administración de estos programas en el estado de origen.
- Demostrar la capacidad de analizar el efecto del empleo en la elegibilidad del programa, el estado del pago de dinero en efectivo y los niveles de beneficio para TANF, SNAP, subsidios de vivienda del HUD, Indemnización por Accidentes de Trabajo y beneficios del Seguro de Desempleo, beneficios para veteranos y otros programas de beneficios.
- Demostrar la capacidad para comprender los componentes clave de los programas de IDA federales y estatales de Cuentas de Desarrollo Individual (IDA) y apoyar a los beneficiarios en el uso de estos programas para lograr resultados laborales, incluido el tratamiento de IDA dentro de los programas de beneficios por discapacidad del Seguro Social y las formas en que los beneficiarios pueden utilizar los incentivos laborales como el PASS junto con la participación en un programa de IDA.

Estrategias para evaluar su nivel de competencia en esta área

- Para desarrollar una competencia en la comprensión de cómo funcionan los programas de beneficios específicos del estado, los CWIC deben desarrollar relaciones con los miembros del programa en las distintas agencias que administran estos programas. ¿Ha identificado a las personas de contacto expertas en cada agencia y se ha presentado ante estas personas? ¿Ha consultado con el gerente para ver si existen expertos a nivel estatal de quienes su proyecto puede obtener ayuda con las preguntas que surjan?
- Recuerde que la información sobre otros programas de beneficios federales en su manual solamente refleja las reglas federales que rigen estos programas. Los estados varían significativamente sobre cómo administran estos programas, así que necesita aprender las reglas para su estado. ¿Ha contactado a las agencias que

administran para solicitar una capacitación? ¿Ha ubicado los manuales de política y procedimiento para los distintos programas de beneficios que puede consultar cuando tiene preguntas? Desarrollar competencia sobre las reglas específicas del estado para los distintos programas de beneficios requiere un esfuerzo de todo el equipo de su proyecto de WIPA. Si existe más de un proyecto de WIPA en su estado, es una buena idea trabajar juntos para construir una competencia en esta área. Compartir los contactos y recursos para cada programa de beneficios ayuda a todos los beneficiarios que se atienden y ahorra a todos los CWIC en su estado tiempo muy valioso.

- ¿Ofrece asesoramiento individualizado a los beneficiarios sobre el efecto del trabajo en otros programas federales, estatales o locales y sus incentivos laborales asociados? Si todos sus informes de BS&A incluyen el mismo lenguaje genérico, eso puede ser un indicador de lo que necesita mejorar en esta área.
- ¿Sabe qué programas de IDA u otros programas de activos están disponibles en su estado o área? ¿Ofrece información a los beneficiarios sobre la disponibilidad de estos programas? ¿Sabe cómo los programas de IDA interactúan con los programas de discapacidad del Seguro Social?

Área de Competencia 6: Brindar servicios de WIPA que promuevan el empleo y aumenten la independencia financiera

Un CWIC totalmente competente demuestra las siguientes competencias en esta área:

- Demuestra la habilidad de ofrecer efectivamente los servicios de WIPA utilizando el enfoque “Progreso del empleo” caracterizado por la provisión “justo a tiempo” de servicios personalizados para satisfacer las necesidades únicas del asesoramiento en incentivos laborales de los beneficiarios durante las etapas de contemplación, preparación, búsqueda laboral y empleo de la continuidad del empleo.
- Demuestra la capacidad para identificar a los beneficiarios elegibles para WIPA, clasificar los servicios para los beneficiarios de alta

- prioridad, realizar entrevistas iniciales para reunir información y verificar todos los beneficios recibidos.
- Desarrolla informes integrales del Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A) individualizados y Planes de Incentivos Laborales (WIP) personalizados que reflejan la orientación incluida en el BS&A.
 - Demuestra la capacidad de facilitar el uso de los incentivos laborales necesarios y apropiados (IRWE, BWE, SEIE, Subsidios, PASS, EXR, etc.) en cada etapa del proceso de empleo del beneficiario, que apoya la obtención de metas de empleo y estabilidad financiera.
 - Demuestra la capacidad de proporcionar servicios proactivos y continuos de WIPA como un miembro colaborador del equipo de apoyo al empleo de cada beneficiario que facilita la obtención de empleo pago o el trabajo por cuenta propia, apoya la retención del empleo a lo largo del tiempo, fomenta la promoción de carrera en el futuro e incrementa la independencia financiera.
 - Demuestra la capacidad de orientar a los beneficiarios sobre la importancia de informar los ingresos al Seguro Social, estrategias para el informe de ingresos y el registro del progreso a través de TWP, SEIE y otros incentivos laborales.
 - Pone en práctica técnicas de administración efectiva del tiempo y de provisión de servicio eficiente, que garantiza que los proyectos de WIPA dirijan los recursos del personal hacia los candidatos de WIPA de mayor prioridad y se enfoca en la provisión de servicios de WIPA individualizados que fomentan el empleo e incrementan la estabilidad financiera.

Estrategias para evaluar su nivel de competencia en esta área

- Debe ser claro acerca de quién es elegible para recibir servicios de WIPA, y de esos individuos elegibles, ¿a quién desea priorizar el Seguro Social para que reciba los servicios? Revise los nuevos casos que ha abierto en los últimos meses. Una buena forma de evaluar cómo le está yendo en esta área es invitar al Gerente de Proyecto o a un colega para que revise sus registros. ¿Identifica sistemáticamente a los beneficiarios que son de alta prioridad para los servicios?
- ¿Tiene procedimientos para verificar todos los beneficios que los beneficiarios reciben? ¿Sigue estos procedimientos de manera

sistemática? ¿Ha recibido alguna capacitación sobre las estrategias eficaces de verificación de beneficios?

- ¿Los BS&A y WIP que desarrolla están individualizados para coincidir con las circunstancias específicas de cada beneficiario? ¿Incluye información específica sobre los incentivos laborales vigentes?
- El Seguro Social espera que los CWIC ofrezcan servicios de seguimiento para los beneficiarios de alta prioridad, especialmente aquellos que tienen empleo. Una buena forma de medir esto es viendo cuántos WIP está desarrollando. ¿Ofrece un seguimiento constante proactivo? ¿El plan de seguimiento incluye otros miembros del equipo de apoyo al empleo del beneficiario?
- ¿Orienta a los beneficiarios sobre cómo informar los ingresos e incentivos laborales a las agencias correspondientes? ¿Realiza un seguimiento para asegurarse de que los beneficiarios empleados estén informando sus ingresos correctamente?
- ¿Invierte su tiempo trabajando con los beneficiarios que son de alta prioridad? ¿Está ofreciendo un asesoramiento individualizado a estos beneficiarios?

Área de Competencia 7: Entender los estándares de WIPA, requisitos de recopilación de datos y consideraciones de calidad para los CWIC

Un CWIC totalmente competente demuestra las siguientes competencias en esta área:

- Demuestra una comprensión de los requisitos mínimos de cumplimiento para los proyectos de WIPA como se indica en el Acuerdo Cooperativo de WIPA.
- Realiza los deberes de recolección de datos tal como lo exige el Seguro Social utilizando el Sistema Nacional de Datos de WIPA (Esfuerzos para Obtener Resultados o ETO).
- Ofrece servicios de WIPA de una manera que protege estrictamente la información confidencial del beneficiario y adhiere a los requisitos de seguridad de datos del Seguro Social.
- Identifica y describe los indicadores de servicios de WIPA de alta calidad y demuestra una comprensión de la función del CWIC para lograr estos indicadores.

- Demuestra la capacidad de ofrecer servicios sensibles y competentes de asesoramiento en incentivos laborales que permiten al beneficiario acceder y beneficiarse del programa de WIPA, sin importar la necesidad de comunicación ni los arreglos del programa para personas con discapacidades, antecedentes culturales o lingüísticos diversos o ubicación geográfica de residencia.
- Utiliza sistemáticamente una variedad de recursos de soporte técnicos y de capacitación disponibles (POMS y otros recursos en línea, entramado de redes del proyecto de WIPA, asistencia del Enlace TA regional, capacitaciones complementarias del NTDC de VCU) con el fin de desarrollar y mejorar el conocimiento y las habilidades profesionales para mejorar la calidad de los servicios de WIPA.

Estrategias para evaluar su nivel de competencia en esta área

- Ya está haciendo algo importante para obtener una comprensión de su función en el suministro de servicios de WIPA de calidad, está leyendo este módulo del manual de capacitación e WIPA. Este módulo explica su responsabilidad en esta área y claramente detalla lo que el Seguro Social espera de usted en términos de trabajo de calidad. Si sigue las instrucciones de este manual, ofrecerá un servicio valioso a los beneficiarios elegibles y cumplirá con sus obligaciones como financista. Los proyectos de WIPA son sólo tan fuertes como cada miembro individual del personal. Cada CWIC debe dedicarse a proporcionar servicios con calidad para que los proyectos de WIPA y la iniciativa nacional de WIPA sean exitosos.
- Proteger la confidencialidad y la privacidad de aquellos a los que atiende debe ser su preocupación número uno en todo momento. ¿Ha leído las políticas del Seguro Social con respecto a proteger la PII? ¿Su agencia tiene protocolos para proteger la PII? ¿Sigue estos protocolos de manera sistemática?
- ¿Sabe cómo usar ETO? ¿Ha recibido la capacitación que necesita para ser competente en la utilización del sistema de datos? ¿Está al día sobre los procesos y procedimientos actualizados relacionados con los datos que ingresa? ¿Está ingresando información sistemáticamente de manera correcta y regular?

Cuando tiene preguntas sobre el uso de ETO, ¿sabe en dónde acceder a la ayuda y se beneficia de la ayuda cuando es necesario?

- ¿Su agencia tiene protocolos sobre cómo asegurarse de que los servicios se ofrezcan de manera que sea accesible a los beneficiarios sin importar la discapacidad?

Mejorar la calidad de su trabajo

Los CWIC pueden mejorar la calidad de su trabajo cotidiano tomando tres simples medidas:

1. **Hacer que la calidad sea una prioridad:** Para hacer verdaderamente bien su trabajo, tiene que creer que es importante ofrecer servicios de alta calidad. Tiene que DESEAR hacer las cosas bien, de la manera correcta, todo el tiempo. La excelencia debe ser su meta cada vez que interactúe con un beneficiario.
2. **Buscar la evaluación honesta de su trabajo y estar dispuesto a aceptar una devolución:** Para mejorar la calidad de su trabajo, tiene que reconocer en dónde se necesitan mejoras. Realizar este tipo de evaluación requiere madurez y honestidad. Los CWIC tienen varias vías para obtener una devolución constructiva, que incluye a los gerentes de proyecto de WIPA, a los compañeros de trabajo con un dominio avanzado y a los Enlaces de Asistencia Técnica del NTDC de VCU. Los CWIC que deseen mejorar deben buscar de manera activa evaluaciones de su trabajo y estar dispuestos a escuchar y actuar ante las críticas.
3. **Acceder a la capacitación y al soporte técnico que necesita para construir la competencia:** El Seguro Social ofrece a los CWIC una cantidad increíble de capacitación y soporte técnico durante su contrato con el NTDC de VCU así como el apoyo ofrecido por los Funcionarios de Proyecto en ORDES. Un CWIC que está motivado para construir una competencia tiene una gran cantidad de recursos a su disposición, que incluyen la capacitación por teleconferencia en vivo, capacitación archivada, notas de documentos y herramientas de recursos, investigación independiente utilizando las POMS y la asistencia técnica

individualizada ofrecida por teléfono o correo electrónico. Los CWIC que sistemáticamente aprovechan las capacitaciones y el soporte técnico desarrollan una base de conocimiento y aptitudes de asesoramiento necesarias para desarrollar servicios de WIPA excelentes.

Conclusión

Su responsabilidad para ofrecer servicios de WIPA de alta calidad es algo que se debe tomar con mucha seriedad. Esto es porque brindar información incompleta o incorrecta puede provocar un daño real a los beneficiarios. Para ofrecer servicios de WIPA excelentes, debe enfocarse en desarrollar una competencia completa en las siete áreas clave que hemos descrito en esta unidad. Si invierte su tiempo y energía en construir una competencia y en desarrollar los servicios de WIPA como se describe en este manual, cumplirá con las expectativas del Seguro Social con respecto a la calidad.

Unidad de Competencia 4 – Provisión de servicios de WIPA que tiene en cuenta las discapacidades y respetan las diferencias culturales

Introducción

El Seguro Social requiere que los proyectos de WIPA ofrezcan servicios que sean totalmente accesibles y utilizables para todos los grupos de las poblaciones elegibles. Esto incluye los diferentes grupos de discapacidades como así también grupos con diferencias culturales y lingüísticas. El documento de Términos y condiciones de WIPA de 2017 indica lo siguiente:

“Los cesionarios de WIPA deben tener establecimientos, materiales, lugares de reunión y comunicación accesibles. Esto incluye, por ejemplo, garantizar el acceso físico, al transporte, al idioma y acceso material para todos los beneficiarios en su área de servicio. Las WIPA deberán tener en cuenta lo siguiente:

- *Controlar y modificar el acceso físico a las oficinas y lugares de reunión sin barreras;*
- *Disponibilidad de oficinas en lugares con acceso al transporte público;*
- *Métodos de comunicación a distancia accesibles para los individuos que requieran tecnología de adaptación;*
- *Crear sitios web y otras opciones de información electrónica y de comunicación que cumplan o superen el cumplimiento con el Artículo 508 de la Ley de Rehabilitación;*
- *Proporcionar materiales en medios alternativos tales como Braille, letra más grande u otros formatos electrónicos;*
- *Proporcionar servicios y publicaciones en otros idiomas, lo que incluye el lenguaje de señas y*
- *Ofrecer servicios y publicaciones en idiomas que reflejen la distribución demográfica del área de servicio”.*

Claramente, el Seguro Social espera que los proyectos de WIPA encuentren formas de atraer y recibir a TODOS los beneficiarios elegibles para recibir los servicios de WIPA. Esta unidad examina las numerosas responsabilidades que los proyectos de WIPA tienen con respecto a esto y ofrece estrategias específicas para cumplir con los requisitos de adaptación.

Una palabra sobre la conciencia de las discapacidades y la sensibilidad cultural

Los CWIC se encuentran con personas de los espectros más amplios de la sociedad estadounidense en el desempeño de sus tareas. Como CWIC, debe entender las diversas discapacidades y también deberá demostrar respeto por las diversidades étnicas y las tradiciones culturales y lingüísticas. Es virtualmente imposible atender a una base de beneficiarios tan extensa en una forma inclusiva sin capacitación formal.

Dado que el tema es demasiado costoso para ser cubierto de manera adecuada en la capacitación y manual inicial del CWIC, los proyectos de WIPA necesitarán acceder a capacitaciones adicionales en estas áreas de fuentes externas al NTDC de VCU. Hay muchas fuentes accesibles para esta capacitación disponibles en diferentes modalidades, incluyendo capacitaciones en salones de clase y cursos en Internet. Se alienta a los gerentes de proyecto de WIPA a que investiguen las opciones disponibles y hagan los arreglos para que todo el personal reciba esta capacitación.

Desempeño de actividades de promoción que tienen en cuenta las discapacidades y que respetan las diferencias culturales y lingüísticas

Si los proyectos de WIPA esperan atender a todos los diversos subgrupos dentro de la población más amplia de beneficiarios por discapacidades del Seguro Social, necesitarán hacer esfuerzos conjuntos para conectarse con estos grupos mediante iniciativas de promoción dirigidas.

Consejos para realizar promoción a subgrupos de discapacidades y culturales:

- Usted necesita tener un entendimiento sólido de las comunidades locales en las que presta servicios en términos de subgrupos étnicos y culturales que puedan existir. Igualmente, debe estar al tanto de las agencias locales que atienden a los grupos con discapacidades difíciles de acceder o de baja incidencia. Invierta el tiempo necesario para conocer su área de servicios local para que los subgrupos culturales y con discapacidades no sean inadvertidamente ignorados.
- Los subgrupos culturales y con discapacidades son difíciles de alcanzar cuando existen barreras de comunicación o transporte. Esto quiere decir que debe dar a conocer la existencia de actividades de promoción y otra información de marketing disponible en formatos o en otros idiomas. Además, esta información debe estar disponible en los vecindarios en los que viven, trabajan y compran las poblaciones meta. Siempre que sea posible, debe realizar actividades de promoción dentro de los vecindarios locales y en los momentos en los que espere que los miembros de un grupo específico asistan.
- Debe establecer relaciones con las personas de influencia dentro de las comunidades aisladas para brindar ayuda esparciendo el rumor del valor de los servicios de WIPA. Estas personas de influencia variarán según la comunidad, pero pueden incluir líderes religiosos, funcionarios elegidos, líderes de la comunidad, comerciantes prominentes, maestros o proveedores de servicios respetados.
- Debe esforzarse por comprender las tradiciones o valores culturales. Esto puede afectar cómo organiza las actividades de promoción y cómo ofrece los servicios de WIPA. Siempre que las actividades de promoción reflejen un entendimiento y arreglo a las tradiciones culturales, es más probable que los beneficiarios dentro de esa cultura asistan y participen.
- Cuando los proyectos de WIPA organizan eventos de promoción para grupos de discapacidades específicos o grupos étnicos específicos, es importante estar preparados para comunicarse con los asistentes. Esto significa que una gran cantidad de intérpretes tiene que estar disponible en el sitio. Si un área local tiene una gran población que habla otro idioma o requiere algún otro tipo de

arreglo para comunicación, el proyecto de WIPA debe hacer un esfuerzo por contratar personal bilingüe.

- Los proyectos de WIPA necesitan asegurarse de que todas las actividades de promoción ocurran en instalaciones que sean de fácil acceso para las personas con limitaciones motrices o incapacidades sensoriales como ceguera. El personal del proyecto debe visitar los establecimientos antes del evento de promoción, y una persona calificada debe evaluar minuciosamente la accesibilidad.
- Puede arreglar el acceso a las revisiones contactando al Centro de Vida Independiente local o a la agencia estatal de VR.
- Deberá contar con una selección de materiales informativos en formatos o idiomas alternativos a mano en los eventos de promoción dirigidos a grupos de difícil acceso. Asegúrese de que la información de contacto del proyecto de WIPA esté disponible en un formato entendible para TODOS los beneficiarios.

Brindar presentaciones de promoción accesibles

Si la actividad de promoción implica realizar una presentación ante una audiencia, habrá que tener en cuenta ciertas consideraciones adicionales. Los siguiente consejos provienen de "Disability Etiquette – Tips for Speaking Engagements" (Etiqueta para discapacidades: consejos para compromisos orales) de Beth Loy, Ph.D., un documento que está disponible en la Red de Arreglos para Empleo en <http://www.jan.wvu.edu/media/etipresent.html>.

- Cuando se hable a una persona con una discapacidad, mirarla y hablar directamente a la persona, en vez de al acompañante o asistente.
- Al referirse a una persona con discapacidad, hacer referencia primero a la persona y después a la discapacidad. Utilizar la terminología de "personas primero", como "una persona con una discapacidad" en vez de un "discapacitado".
- Para albergar personas con dificultades de aprendizaje e incapacidades de visión cuando se utilicen presentaciones con diapositivas, asegúrese de explicar el contenido de la diapositiva. Resaltar puntos y transmitir información suficiente para describir imágenes para alguien que no ve. Brindar también información en diversos tipos de formatos alternativos (cintas, Braille, CD). Tenga

- presente la iluminación inadecuada que limite la comunicación con personas que tienen limitaciones auditivas o de aprendizaje.
- No tocar a ningún animal de servicio, u a la persona a quien asiste el animal sin permiso. Los ruidos pueden distraer al animal de su tarea, y alimentar al animal de servicio puede perturbar el horario del animal.
 - Escuchar con atención cuando se habla con una persona que tenga limitaciones del habla. Mantener una postura alentadora en vez de corregir. Ejercer la paciencia en vez de intentar hablar por la persona para ser amable. Cuando sea necesario, formule preguntas cortas que requieran respuestas cortas o un movimiento de cabeza afirmativo o de negación. Nunca pretenda entender si tiene alguna dificultad para hacerlo.
 - Para llamar la atención de una persona con una incapacidad auditiva, dé golpecitos en el hombro o mueva la mano. Mire a la persona directamente y hable claramente, con naturalidad y lentamente para determinar si la persona puede leer los labios. No todas las personas con incapacidades auditivas pueden leer los labios. Los que pueden se basarán también en las expresiones faciales y otro tipo de lenguaje corporal para ayudarlos a entender.
 - Muestre consideración colocándose de frente a la fuente de luz y manteniendo sus manos fuera de su boca cuando habla. Gritar probablemente no ayudará, pero escribir una nota tal vez sí. Para facilitar la conversación, prepárese para brindar un pie visible a una persona con una incapacidad auditiva o un pie audible para una persona con una incapacidad visual, especialmente cuando más de una persona está hablando.
 - Al hablar con una persona que utiliza una silla de ruedas o un scooter durante más de unos minutos, utilizar una silla cuando sea posible para colocarse al mismo nivel de visión de la persona. Esto facilita la conversación. No mueva una silla de ruedas, muletas u otras ayudas de movilidad fuera del alcance de las personas que las usan. Tampoco empuje una ayuda de movilidad sin primero preguntar a su ocupante si desea que lo haga, no se acerque al dispositivo de ayuda de movilidad de la persona al hablar ni golpee a la persona que usa una silla de ruedas o scooter en la cabeza. Asegúrese de que el equipo audiovisual no bloquee la vista de las personas que utilizan asientos accesibles. Puede ser útil mantener los pasillos sin basura en exceso para el uso de las ayudas de

movilidad. Estar alerta de la posible existencia de barreras arquitectónicas.

Cuando tenga alguna duda sobre la mejor forma de albergar las necesidades y preferencias de algún grupo de beneficiarios en particular, pida un consejo a los miembros de este grupo. Los proyectos de WIPA necesitan estar preparados para recibir críticas constructivas y tendrán que hacer todos los esfuerzos razonables posibles para implementar las sugerencias ofrecidas.

Asegurar acceso sin límites a los servicios de WIPA

Para aquellos de nosotros que no hemos experimentado una discapacidad, a veces es difícil reconocer o entender todas las barreras que las personas con discapacidades enfrentan simplemente con acceder a los servicios en la comunidad en forma diaria. La palabra “accesibilidad” tiene muchos significados cuando se aplica a personas con discapacidades.

Accesibilidad física y diseño universal

Tal vez el uso más común de la palabra “accesibilidad” se refiere a la accesibilidad física de las instalaciones donde se suministran los servicios. Cuando se aplica a instalaciones, la palabra “accesibilidad” se refiere a espacios libres de barreras arquitectónicas. Las barreras arquitectónicas son características físicas que limitan o evitan que las personas con discapacidades obtengan los bienes o servicios ofrecidos. Estas barreras pueden incluir espacios de estacionamiento que son demasiado angostos para acomodar a personas que usan sillas de ruedas; escalones en las entradas o a partes de los espacios de venta de una tienda, manijas de puertas redondeadas o difíciles de agarrar; pasillos que son muy angostos para personas en sillas de ruedas, scooters eléctricos o caminadores; mostradores altos o pasillos de cajas angostos y mesas fijas en áreas para comida que son muy bajas para personas en sillas de ruedas o que tienen asientos fijos que evitan que una persona que está en silla de ruedas pueda comer en la mesa.

La clave para que los servicios de WIPA sean accesibles es seguir las reglas de "diseño universal". Esto simplemente significa que la disposición física o diseño de los edificios o espacios sea usable por todos ¡sin importar quién! Los gerentes de proyectos de WIPA deben asegurarse de que sus ubicaciones sean verdaderamente accesibles para todos los beneficiarios sin importar el tipo de discapacidad, una excelente forma de comenzar es realizar una revisión de accesibilidad que identifique los aspectos de los edificios, ambientes físicos y áreas circundantes que puedan plantear barreras.

Obtener ayuda con la accesibilidad

Para saber más sobre el diseño universal y cómo hacer cambios para albergar mejor a los beneficiarios con discapacidades, contacte al Centro para Vida Independiente (CIL) más cercano o al Consejo de Vida Independiente del Estado. Si no hay una agencia de vida independiente designada en su área, pida asistencia a la agencia estatal de Rehabilitación Vocacional. También puede obtener asistencia del Centro de Asistencia Técnica ADA regional. El Instituto Nacional para la Investigación de las Discapacidades y la Rehabilitación (NIDRR) ha establecido 10 centros regionales para brindar información, capacitación y asistencia técnica a empleadores, personas con discapacidades y a otras entidades con responsabilidades en el ADA. Los centros actúan como recursos exhaustivos y centrales "one-stop" sobre temas de ADA en el empleo, servicios públicos, albergues públicos y comunicaciones. Cada centro trabaja estrechamente con los comercios locales, redes de discapacidades, de gobierno, rehabilitación y otros profesionales para brindar información y asistencia de ADA. Los programas varían en cada región, pero todos los centros brindan lo siguiente:

- Asistencia técnica
- Educación y capacitación
- Diseminación de materiales
- Información y Derivación
- Conciencia pública
- Edificaciones con capacidad locales

Además de los servicios ADA, los centros asisten a las personas y entidades a entender mejor la legislación relacionada con la discapacidad que puede tener efecto en sus derechos y responsabilidades. Los centros generalmente pueden proporcionar información sobre la Ley de Rehabilitación, la Ley de Licencia Familiar y Médica y la Ley de Innovación y Oportunidad para la Fuerza de Trabajo (WIOA) y otras. Para encontrar un centro que atienda en su área visite <https://adata.org/>.

Superar barreras de comunicación

La accesibilidad también se refiere a tener procesos de derivación, admisión y entrevistas que no presenten barreras para personas con discapacidades o aquellos que no pueden hablar o entender inglés. En algunos casos, puede significar hacer arreglos para que un intérprete ayude al beneficiario para quien el inglés es su segunda lengua. Además, algunos beneficiarios con discapacidades auditivas o del habla pueden necesitar comunicarse con el personal de WIPA sin utilizar el habla. El método de comunicación variará según las habilidades de los beneficiarios y la complejidad de las comunicaciones requeridas. Por ejemplo, algunas personas que son sordas pueden utilizar el habla pero no entienden las palabras habladas por otros mientras que otras personas sordas no pueden comunicarse con el habla. Las personas con discapacidades del habla o auditivas requieren tiempo extra para completar su mensaje o atención extra del personal para entender lo que quieren decir. Cuando la comunicación por medio del habla no es posible, preguntas simples, como del tipo de beneficios recibidos, puede manejarse con papel y lápiz intercambiando notas por escrito o una mezcla de habla y notas escritas. El personal debe ser consciente de la necesidad de usar notas o ambas, habla y comunicación con papel y lápiz. Es apropiado consultar con el beneficiario cuál es su preferencia para comunicaciones simples.

Servicios de interpretación

Cuando necesite comunicaciones más complejas o largas (como al explicar el efecto del trabajo en los beneficios por discapacidad), generalmente será necesario que ofrezca un intérprete de lenguaje de señas. Es importante entender qué hay que cumplir de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) al atender a los beneficiarios con discapacidades. Según ADA, debe ofrecer una comunicación efectiva al brindar servicios públicos. La ADA no dispone específicamente que

usted deba ofrecer un intérprete como el método para brindar una comunicación efectiva; sin embargo, es importante evaluar cuándo un intérprete es la opción apropiada para la adaptación. Los proyectos de WIPA necesitan saber dónde acceder a servicios de intérpretes de lenguaje de señas y necesitan presupuestar fondos suficientes para pagar estos gastos necesarios. Puede encontrar información sobre cómo encontrar los servicios de un intérprete en <https://myaccount.rid.org/Public/Search/Interpreter.aspx>.

Algunas personas que son sordas o tienen una dificultad auditiva o limitaciones del habla utilizan un teléfono TTY en vez de un teléfono estándar. Este dispositivo tiene un teclado para ingresar mensajes y una pantalla para ver el contenido de una conversación con otra persona que utilice un TTY. Para que sea más fácil para las personas usar un TTY para comunicarse con empresas y personas que no tienen un TTY, la ADA estableció una red nacional de transmisión gratuita estado por estado que maneja las llamadas de voz a TTY y de TTY a voz. Los beneficiarios que usan un TTY para hacer llamadas telefónicas pueden llamar a sus empresas utilizando una cadena de transmisión. La transmisión consiste en un operador con un TTY que traduce los mensajes TTY y de voz. Por ejemplo, una persona que utiliza un TTY llama al operador de transmisión que luego llama a la empresa. El que llama tipea el mensaje en el TTY y el operador le lee el mensaje a usted. La persona a quien se llamó responde hablando con el operador quien entonces ingresa el mensaje en el TTY.

Muchas personas que usan Lenguaje de Señas Estadounidense (ASL) utilicen el Servicio de Transmisión por Video (VRS) para comunicarse con usuarios telefónicos de voz mediante equipo de video, en vez de a través de texto tipeado. Las llamadas de transmisión por video utilizan conexión de Internet de alta velocidad o ancho de banda (por ejemplo, DSL, cable o línea T1) y un videoteléfono conectado a un TV, o a través de una computadora personal con cámara Web y software de transmisión de video. La persona sorda hace señas a un intérprete de video que a su vez se comunica con la persona que escucha a través de una línea de teléfono estándar transmitiéndole la conversación entre las partes. Para información, visite los Datos para Consumidores de la FCC sobre Servicios de Transmisión por Video en <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/videorelay.html>.

Al trabajar con beneficiarios que no hablan inglés, los proyectos de WIPA tienen varias opciones. Primero, el Seguro Social recomienda a los proyectos de WIPA que contraten CWIC multilingües cuando sea necesario. Esto puede ser particularmente útil para las áreas con altas concentraciones de personas que hablen determinado idioma, como por ejemplo español. Otra opción es ubicar y contratar los servicios de intérpretes de inglés locales. Los proyectos de WIPA deberían investigar a los proveedores de esos servicios en su área local y que estén preparados para contratar para servicios según sea necesario. Finalmente, existen varias compañías nacionales que ofrecen servicios de interpretación telefónica para una amplia variedad de idiomas. Estos servicios cobran honorarios por sus servicios a distintas tarifas. Un servicio que los proyectos de WIPA han utilizado exitosamente es la Línea de Idiomas. Puede encontrar más información en <http://www.language.com/>.

Información escrita

Finalmente, brindar información escrita es una parte común de los servicios de WIPA ya que es importante que los beneficiarios tengan algo para consultar cuando surgen preguntas. El personal de WIPA necesita recordar que no todos los beneficiarios serán capaces de utilizar información escrita estándar debido a incapacidades visuales, o cuando el inglés es su segunda lengua. En estos casos, es necesario brindar materiales escritos en formatos alternativos que pueden incluir traducciones a otros idiomas, materiales con fuentes más grandes o en formatos electrónicos, o incluso convertir materiales al formato Braille. La mayoría de las publicaciones del Seguro Social ya están disponibles en español y en formato de audio y en algunos casos, estos materiales se pueden acceder en formato Braille. Las publicaciones del Seguro Social se encuentran disponibles en línea en <http://www.ssa.gov/pubs/>.

Es posible que los materiales que escriben los CWIC deban convertirse a otro idioma antes de compartirlos con el beneficiario. Una buena práctica es preguntar a todos los beneficiarios cómo prefieren recibir los materiales escritos. Los costos asociados a brindar formatos alternativos a los beneficiarios es un costo de la provisión de servicios de WIPA y los tiene que asumir el proyecto de WIPA. No está permitido cobrar a los beneficiarios honorarios por esta parte de servicios de WIPA.

Apoyar a los beneficiarios a participar con éxito en los servicios de WIPA

Los CWIC trabajan con una amplia variedad de beneficiarios al brindar servicios de WIPA y algunas personas necesitarán más apoyo que otras para beneficiarse por completo con estos servicios. La información que provee a los beneficiarios sobre el efecto del empleo pago en los beneficios del Seguro Social y en otros programas de ayuda a los ingresos puede ser terriblemente compleja y confusa. La naturaleza de la discapacidad del individuo puede complicar aún más este hecho, especialmente cuando existe un trastorno intelectual o emocional.

Las personas con incapacidades intelectuales requerirán mucho más apoyo para poder entender el efecto que el trabajo tendrá en sus beneficios. Muchos beneficiarios con incapacidades intelectuales tendrán representantes de beneficiarios designados por el Seguro Social que los ayudan a manejar sus beneficios del Seguro Social, o incluso pueden tener tutores legales asignados por un tribunal. En otros casos, estos beneficiarios tendrán una participación significativa con organizaciones de servicios para discapacitados y pueden tener un administrador de caso o coordinador de servicios designado que los asiste con temas financieros. Deberá coordinar sus servicios de planificación y asesoramiento con estos proveedores de servicios para asegurarse de que una parte responsable esté atendiendo los intereses del beneficiario y anotando la información crítica. Habrá momentos en los que un beneficiario con una incapacidad intelectual no tenga ningún apoyo en quién depender cuando se trate de temas financieros. Acomode esto manteniendo sus explicaciones cortas y enfocadas en los puntos más críticos. Es posible que tenga que repetir los puntos más fundamentales durante varias reuniones o conversaciones. Si siente que el beneficiario está en riesgo debido a su falta de apoyo en temas financieros, entonces tendrá que brindar asesoramiento sobre cómo obtener un representante de beneficiario.

Además, las personas con incapacidades psiquiátricas pueden requerir arreglos especiales para beneficiarse de los servicios de WIPA. En algunos casos, los beneficiarios con enfermedades mentales pueden experimentar períodos de tiempo en los que los síntomas de su enfermedad aumentan. Esto puede causar problemas para cumplir con las citas o hacer que sea más difícil para usted comunicarse claramente

con la persona. En otros casos, las enfermedades mentales pueden causar que la persona se angustie o moleste con pequeños problemas de beneficios, o que no sea capaz de concentrarse en el asesoramiento ofrecido sobre incentivos laborales que está ofreciendo. El mejor curso de acción en estos casos es ser paciente y desacelerar el ritmo de los servicios de planificación y asesoramiento que usted ofrece. Es posible que haya momentos incluso en los que el beneficiario deba ser asesorado para que contacte a un profesional de salud mental para asistencia.

Cuando tenga dudas, la mejor estrategia para tratar con una diferencia individual causada por las discapacidades es preguntar al beneficiario qué arreglos ellos consideran necesarios o cuáles prefieren. Puede sorprenderse con la facilidad de respuesta de los beneficiarios a esas preguntas y cuánto saben sobre arreglos para su propia discapacidad. En algunos casos, las personas con discapacidades tendrán una importante participación con las agencias que brindan servicios y apoyos para discapacidades. Trabajar en colaboración con estas agencias es crítico para el éxito duradero. Los profesionales en discapacidades también son fuentes excelentes de información sobre cómo albergar y apoyar a las personas con condiciones de discapacidad varias. Los proyectos de WIPA pueden obtener capacitación de agencias para trabajar en forma más efectiva con personas con discapacidades específicas.

Conclusión

Brindar servicios de WIPA que alberguen completamente las discapacidades y respeten las diferencias culturales es un requisito clave para los proyectos de WIPA impuestos por las leyes federales y los Acuerdos Cooperativos de los proyectos de WIPA con la Administración del Seguro Social. Los gerentes de proyecto de WIPA deben asegurarse activamente de que los servicios de WIPA estén totalmente accesibles para TODOS los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social. Promover el empleo y mejorar la estabilidad financiera para beneficiarios de programas de discapacidad del Seguro Social es una meta para TODOS los beneficiarios elegibles, no sólo para aquellos que son más fáciles de contactar y atender. Los servicios de WIPA deben ser totalmente inclusivos para poder realizar esta meta para todo el espectro de personas que reciben beneficios de discapacidad del Seguro Social.

Unidad de competencia 5 –Ética profesional para los CWIC

La ética como una cuestión relativa a la calidad

La ética profesional se encuentra en el centro de todas las profesiones relacionadas con la prestación de servicios a humanos. Como en todos los campos de asesoramiento, la planificación y asistencia de incentivos laborales implica ayudar a las personas vulnerables con cuestiones personales críticas y delicadas. Los CWIC se enfrentan a numerosas situaciones en su trabajo diario que requiere un alto nivel de discreción, criterio, madurez, y la capacidad para equilibrar intereses encontrados. No es suficiente que los CWIC comprendan cómo el empleo paga afecta los distintos beneficios. Los CWIC también deben mantener estrictos estándares éticos cuando realizan sus funciones laborales aplicando la información incluida en este manual de modo responsable a nivel moral y de manera ética.

Las pautas éticas que se presentan en esta unidad representan un conjunto de estándares de conducta que debe considerar el personal de WIPA en su trabajo cotidiano y frente a dilemas éticos difíciles de resolver. El objetivo de este código de ética es:

- Definir el comportamiento aceptable para los CWIC y sus administradores;
- Promover estándares altos de práctica;
- Establecer un marco para el comportamiento profesional y las responsabilidades de los CWIC; y
- Proporcionar un punto de referencia para el personal de WIPA para que puedan utilizarlo para la evaluación personal.

Únicamente desarrollar un código de ética por escrito no garantiza un comportamiento ético. Por otra parte, un código de ética no resolverá todos los conflictos éticos o captar la complejidad que implica esforzarse por tomar decisiones de manera responsable. En realidad, un código de ética establece valores, principios y estándares en forma general a los

que aspira el personal de WIPA y a partir de los cuales pueden ser juzgadas sus acciones. El comportamiento ético sólo puede resultar del compromiso personal de los CWIC para involucrarse en prácticas éticas y supervisión rigurosa por parte de la administración de proyectos.

Código de ética de los CWIC

Hay cinco principios éticos centrales que forman un código de ética que es único para los servicios de WIPA y que el personal debe acatar:

Principio 1: Tratar a los beneficiarios con dignidad y respeto

Los CWIC deben tratar a cada beneficiario de modo amable y cortés. Esto incluye las siguientes prácticas:

- **Acomodar las diferencias individuales:** Debe ver a cada persona que atiende como un individuo y no simplemente como un miembro de un grupo con discapacidades. Los beneficiarios tienen intereses y metas únicos y requieren un asesoramiento sobre beneficios basado en aquellas preferencias personales. Los servicios de WIPA no deben brindarse de la "misma manera para todos". Los estándares de práctica éticos se cumplen mejor cuando los CWIC emplean un enfoque personalizado para la planificación y asistencia de incentivos laborales y proveen información precisa y completa para permitir a los beneficiarios dar el "siguiente paso" hacia la meta de empleo.
- **Apoyar las elecciones y el control de los beneficiarios:** Las prácticas coherentes de WIPA proveen a los beneficiarios la información que necesitan para tomar decisiones totalmente informadas en relación con el empleo. Los CWIC también deberían explicar por qué un curso de acción puede ser preferible a otro al comparar los costos y beneficios de las distintas opciones. Es importante recordar, sin embargo, que la decisión final sobre el camino o acción a tomar debe ser realizada por el beneficiario. Los CWIC que actúan de manera ética apoyan a los beneficiarios a tomar decisiones acerca del empleo para bien de la persona; no imponen sus propias decisiones sobre otros.

- **Mantener un enfoque sin juicio:** Si bien los CWIC ofrecen asesoramiento en función de su experiencia sobre beneficios, es inadecuado realizar juicios sobre las elecciones de los beneficiarios. Los CWIC deben entender que el programa de WIPA no juzga a los individuos que deciden no buscar empleo o que eligen trabajar en puestos por debajo de su nivel de capacidad. Asimismo, el programa de WIPA no da más valor a los individuos que ganen más dinero, tengan mejores puestos o trabajen por períodos más largos. El rol del CWIC es estrictamente positivo: alentar, promover, asistir y apoyar el avance hacia lograr la continuidad del empleo.
- **Proteger la privacidad y confidencialidad del beneficiario:** Para poder brindar servicios de manera efectiva, los CWIC generalmente deben reunir una amplia variedad de información financiera y personal sobre el beneficiario. En algunos casos, esto también incluye información sobre la discapacidad del individuo que se encuentra en expedientes médicos. Los CWIC deben mantener todos los registros de WIPA estrictamente confidenciales y no pueden divulgarlos a terceros, en forma voluntaria o involuntaria, sin el consentimiento explícito por escrito del beneficiario. Además, los CWIC no deben conversar acerca de la información confidencial en ningún ámbito público, a menos que pueda garantizarse la privacidad. Esto incluye áreas como pasillos, salas de espera, elevadores y restaurantes. Los CWIC también deben tomar precauciones para garantizar y mantener la confidencialidad de la información que se transmite a terceros usando computadoras, correo electrónico, máquinas de fax, teléfonos y contestadoras automáticas y otras tecnologías electrónicas o de computadora. Cualquier registro que se mantenga, ya sea en formato electrónico o papel, debe permanecer estrictamente confidencial con acceso permitido sólo al personal autorizado WIPA. Esto significa que los gabinetes de archivos que contengan registros en papel deben estar guardados en todo momento y sólo las personas autorizadas podrán acceder a dichos gabinetes. Para los registros electrónicos, se deben poner en funcionamiento medidas de seguridad que prohíban a todos, excepto a las personas autorizadas, obtener información del beneficiario.

IMPORTANTE: El Acuerdo Cooperativo de WIPA de 2017 requiere que los cesionarios de WIPA protejan la información de personal identificación (PII) de todos los beneficiarios que atienden y que protejan con cuidado la confidencialidad de la información del beneficiario en todo momento. Los proyectos de WIPA deben trabajar con el Seguro Social para establecer, implementar y controlar los rigurosos protocolos de seguridad.

Principio 2: Mantener la competencia profesional

Los CWIC están expuestos a información crítica relacionada con las condiciones de salud, las finanzas y la cobertura de salud de un individuo que pueden tener un impacto profundo en la economía y el bienestar físico del beneficiario. Incluso un pequeño error en el asesoramiento sobre los beneficios puede tener un efecto desastroso en la capacidad de un individuo de pagar sus alimentos, vivienda, servicios públicos o servicios médicos esenciales. Es vital que los CWIC reconozcan el poder que ejercen a través de la información y el asesoramiento que proveen. Para poder dar asesoramiento fiable y evitar perjudicar a un beneficiario, los CWIC deben alcanzar y mantener un alto nivel de conocimiento y habilidad.

La competencia profesional también incluye la sabiduría para poder reconocer las limitaciones del propio conocimiento. Para poder identificar áreas en las cuales pueda ser necesaria una consulta externa, derivación o capacitación adicional, los CWIC deben realizar una evaluación propia exhaustiva y sincera de sus habilidades y competencias. Asumir responsabilidades personales para el desarrollo de destrezas profesionales no es optativo, es necesario para mantenerse al corriente e informado de las regulaciones, los montos de pagos y las disposiciones más recientes. Los CWIC tienen la responsabilidad profesional de conocer en qué áreas de competencia necesitan apoyo y deben iniciar asistencia en esas áreas.

IMPORTANTE: El Seguro Social ahora requiere que los CWIC mantengan requisitos de educación continua. Los CWIC certificados deben acumular un mínimo de 18 horas anualmente de capacitación de educación continua para mejorar sus aptitudes y conservar la certificación.

Los CWIC tienen muchas opciones para obtener nuevo conocimiento y desarrollar aptitudes. El Centro Nacional de Datos y Capacitación (NTDC) de WIPA en VCU ofrece eventos de capacitación archivada para completar al propio ritmo, clases por Internet y capacitaciones cortas por teleconferencia de manera constante. Muchas entidades locales y nacionales involucradas con las cuestiones del Seguro Social pueden realizar eventos de capacitación o reuniones periódicas que incluyan componentes informativos y de capacitación. Busque estos recursos y utilícelos. El plan de trabajo de un CWIC DEBE hacerse el tiempo para los esfuerzos de educación continua; esto no es algo opcional que sólo se aplica cuando hay "tiempo libre". La educación continua ahora es obligatoria.

Finalmente, la competencia profesional comprende la diligencia para brindar servicios profesionales de un modo cortés, rápido, planificado y completo. Cada operación con el beneficiario es un reflejo de la competencia profesional del CWIC. Aunque la demanda de los servicios de WIPA es alta, los CWIC aún tienen que devolver llamados telefónicos y responder preguntas por e-mail en un período de tiempo razonable. Deben tratar a los beneficiarios con respeto y trabajo para ganarse su confianza. La información que brindan a los beneficiarios debe ser correcta, completa e individualizada para atender al conjunto de circunstancias exclusivas del beneficiario.

Principio 3: Atender los intereses del beneficiario mientras se promueve el empleo y mejora la estabilidad financiera

Los CWIC deben enfocarse en servir los mejores intereses de los beneficiarios, pero deben equilibrar este enfoque con el objetivo primario del programa de WIPA: promover el empleo y la estabilidad financiera. En la mayoría de los casos, estos dos objetivos trabajan conjuntamente, pero en alguna ocasión, pueden entrar en conflicto el uno con el otro.

Es importante para los CWIC equilibrar el énfasis de WIPA en el empleo pago con una dosis saludable de sentido común. En ocasiones, trabajar en determinado nivel o trabajar hasta el punto de finalización de beneficios no será para el bien del beneficiario. Por ejemplo, un individuo que cuenta con un programa de exención de Medicaid para pagar por los servicios de atención profesional en general no podría reemplazar este

beneficio si lo perdiera debido a un exceso de recursos o ingresos. Aconsejar a un beneficiario para que obtenga un empleo que pondría en peligro un beneficio irremplazable y que posiblemente sirve como sustento de vida no sería ético. De manera similar, no advertir a un beneficiario cuando un empleo u objetivo de ingresos provocaría un daño financiero tampoco sería ético. Los CWIC tienen la responsabilidad de ayudar a los beneficiarios a mejorar el bienestar financiero a través del trabajo, mientras conservan servicios fundamentales.

Si bien para algunas personas puede no ser lo mejor terminar sus beneficios debido al trabajo, definitivamente este NO es el caso de todos los beneficiarios, o incluso de la mayoría de los beneficiarios. Finalizar los beneficios no es algo universalmente "malo" y en la mayoría de los casos no es dañino. Los CWIC deben tener cuidado de no presentar este resultado de una manera negativa cuando orientan a los beneficiarios. De hecho, las personas que tienen la capacidad de ganar lo suficiente como para provocar la finalización de los beneficios pueden estar mejor financieramente al hacerlo, siempre y cuando tengan en cuenta todos los costos de empleo y sigan satisfaciendo sus necesidades de atención de la salud. La meta es trabajar individualmente con cada beneficiario para determinar cuáles son las metas de empleo que resultan en el potencial ingresos más altos posibles dentro del marco de aquellas metas. Las técnicas de asesoramiento o mensajes que disuadan a los beneficiarios de trabajar o los asusten para retener los beneficios públicos es contrario a todo lo que el programa de WIPA está intentando lograr.

Finalmente, el personal de WIPA debe seguir siendo claro acerca de quién es el beneficiario principal. El trabajo del CWIC es luchar por lo que el beneficiario adulto desea, no lo que el padre, representante del beneficiario, preparador laboral, proveedor de servicios residenciales, asesor de rehabilitación vocacional o representante de reclamos del Seguro Social cree que es lo mejor. Habrá ocasiones cuando equilibrar los deseos encontrados de todas las partes involucradas sea muy difícil. El mejor plan será siempre mantener en foco el receptor principal de sus servicios además del objetivo principal del programa de WIPA: promover el empleo y la autosuficiencia.

Principio 4: Evitar conflictos de interés

Un conflicto de intereses potencial surge cada vez que el CWIC o su empleador tienen un interés real o aparente que pueda no coincidir con los intereses del beneficiario. Esto puede ocurrir cuando una agencia responsable de determinar el derecho del beneficiario respecto de un beneficio en particular emplea al CWIC. Otro posible conflicto puede surgir cuando un CWIC está emparentado o tiene una relación comercial con la persona en el Seguro Social u otra agencia responsable de decidir asuntos relacionados con el caso del beneficiario.

Se produciría otro conflicto de intereses cuando el CWIC o su compañía de contratación están en condiciones de beneficiarse de la actividad laboral y la situación de beneficio del beneficiario. Este sería el caso cada vez que se brinden los servicios de WIPA por una EN aprobada del programa Boleto para Trabajar del Seguro Social. El Seguro Social ofrece una dirección muy específica para evitar o eliminar los conflictos de interés en estos casos en el documento de Términos y condiciones de 2016.

Los cesionarios de WIPA deberán enviar para la aprobación un protocolo escrito para evitar o eliminar los conflictos de interés para un cesionario que albergue o administre ya sea un proyecto de WIPA y una Red de Empleo (EN) o un proyecto de WIPA y un proyecto PABSS. Estas instrucciones se muestran a continuación:

- a.** Dentro de 30 días de la adjudicación, las organizaciones que alberguen tanto a WIPA como una EN deben ofrecer un protocolo escrito que incluya como mínimo todos los siguientes elementos:
 - Descripción de la separación de todas las tareas administrativas, de presupuesto y de servicio directo del acuerdo cooperativo de WIPA y el personal de contrato y los servicios de la EN, esto incluye las garantías acerca de que los mismos individuos no atienden como empleados tanto de WIPA como de la EN.
 - Explicación detallada de cómo los problemas se resolverán cuando un beneficiario, EN u otro proveedor de servicios

presente una queja en contra de un CWIC o en contra de WIPA.

- Garantías acerca de que el personal de WIPA ofrecerá a los beneficiarios información comparable sobre todos los proveedores de servicios públicos y privados disponibles, esto incluye el complemento completo de las EN en su comunidad.
- Garantías acerca de que los beneficiarios no serán automáticamente derivados ni indebidamente influenciados para ceder sus boletos a la EN del cesionario.
- Garantías acerca de que los beneficiarios que reciben servicios de WIPA recibirán asesoramiento sobre todos los programas de incentivos laborales disponibles, incluso si aquellos programas pueden retrasar los pagos de un hito o los resultados de pagos según el programa Boleto para Trabajar para la EN alojada dentro de su organización.

A diferencia de las iteraciones anteriores del programa de WIPA, no consideraremos ninguna excepción en cuanto al requisito de cortafuegos entre una WIPA y una EN. La WIPA debe calificar como un programa autónomo independiente de patrocinio o como una agencia matriz.

Nota: Si, en algún momento durante esta adjudicación, una entidad que alberga un WIPA elige celebrar un acuerdo con el Seguro Social para que la organización receptora se convierta en una EN, el proyecto de WIPA debe presentar la declaración descrita anteriormente dentro de los 30 días del aviso de la adjudicación de la EN, y debe actualizarla anualmente, según sea necesario.

- b.** Dentro de 30 días de esta adjudicación, las organizaciones de Protección y Defensoría (P&A) que alojan a programas de WIPA deben enviar un protocolo que incluya, como mínimo, los siguientes elementos:
 - Una descripción de la separación de los archivos de los clientes de PABSS y los archivos del beneficiario de WIPA; personal de servicio directo; procedimientos de admisión; procedimientos de administración de casos y procedimientos de quejas. El personal de servicio directo incluye a personas con contacto constante y en persona con los beneficiarios y supervisores con acceso a los expedientes de caso.

- Lo proyectos pueden excluir en la descripción anterior al personal ejecutivo y administrativo que no tenga contacto directo con los beneficiarios y que no acceda a los expedientes de caso de WIPA o PABSS.
- Si el proyecto desea utilizar personal con responsabilidades de servicio directo o personal con acceso a la información del beneficiario en las adjudicaciones de WIPA y PABSS, el proyecto deberá presentar una solicitud escrita para la aprobación formal de su Funcionario de Proyecto para una excepción con respecto a la separación del personal de servicio directo. La solicitud debe describir por qué este servicio del individuo en ambas adjudicaciones es necesario y cómo la organización de P&A se asegurará de que no existan conflictos de interés reales o supuestos.

El mejor enfoque es evitar cualquier conflicto real o percibido cuando se presten los servicios de WIPA. En casos en los que exista, el CWIC deberá divulgar el problema potencial y continuar trabajando con el beneficiario solo si este está de acuerdo a pesar del conflicto. El CWIC debe confirmar por escrito la divulgación y la posterior aprobación para continuar los servicios, para evitar futuros malos entendidos y para garantizar que ambas partes se comprometan a trabajar juntas.

Principio 5: Mantener la integridad personal

Los beneficiarios y sus miembros familiares generalmente sitúan a los CWIC en un lugar de muchísima confianza. El verdadero origen de dicha confianza es la integridad personal del CWIC. Al decidir el curso de acción apropiado en cualquier situación de asesoramiento, el CWIC siempre debe confiar en su propia brújula moral interna o conciencia.

Si bien los CWIC están obligados a alcanzar fervorosamente los intereses de los beneficiarios, deben cumplir este objetivo dentro de los límites de lo que es, de algún modo, legal y ético. No se espera que los CWIC persigan los intereses del beneficiario si las leyes, reglamentaciones y políticas del Seguro Social (o de otra entidad del gobierno) los limitan claramente. Cada vez que parezca que lo que el beneficiario quiere y lo que usted sabe que es apropiado entran en conflicto, debería dejar en claro que no está dispuesto a seguir el curso de acción deseado. Si bien

los CWIC están obligados éticamente a informar al beneficiario sobre las acciones que son potencialmente ilegales o inadecuadas así como las consecuencias de perseguir dichos cursos, ellos no pueden éticamente reportar información confidencial al Seguro Social o a ninguna otra agencia. Si un beneficiario insiste en perseguir un curso de acción inadecuado, lo mejor para el CWIC es informar al beneficiario que los servicios de WIPA serán suspendidos. El Seguro Social describe claramente el rol de los CWIC en mantener estándares éticos en el documento de Términos y Condiciones de 2017:

"El personal del proyecto de WIPA deberá mantener los estándares éticos más altos en sus acuerdos con los beneficiarios del Seguro Social. Esto incluye, entre otros, el derecho a negarse a atender a beneficiarios que no están dispuestos a informar salarios, otros ingresos o cualquier cambio en las circunstancias del beneficiario que afectan la elegibilidad del beneficiario o el monto de beneficio".

Los CWIC pueden evitar muchos dilemas éticos mediante la planificación de dichas cuestiones con antelación y la aceptación de los acuerdos por escrito con los beneficiarios desde el principio de la relación de asesoramiento. Este acuerdo debería explicar en detalle los derechos del beneficiario conforme al código de ética del CWIC así como las responsabilidades del cumplimiento de todas las leyes, regulaciones y políticas aplicables del Seguro Social. Detallar quién es responsable de qué acciones y cuáles son sus limitaciones también definirá claramente su relación con el beneficiario. Cuando un beneficiario sabe lo que puede esperar del CWIC y lo que el CWIC exige del beneficiario, pueden evitar muchos dilemas éticos.

Conclusión

El código de ética de los CWIC que se presenta en esta unidad ofrece un conjunto de valores, principios y estándares que sirven para guiar la toma de decisiones y la conducta cuando surgen problemas éticos. No ofrece un conjunto preciso de reglas que prescriban cómo los CWIC y sus administradores deben actuar frente a todas las situaciones. Las aplicaciones específicas del código deben tener en cuenta el contexto en el cual está siendo considerado y la posibilidad de que haya conflictos entre los valores, principios y estándares del código. Asimismo, el código

no prioriza valores, principios y estándares en casos en los que exista un conflicto y cuando existan o puedan existir diferencias razonables de opinión entre el personal de WIPA. Por lo tanto, los CWIC deben usar el criterio informado para tomar decisiones éticas y considerar el discernimiento en el proceso de revisión de un par, aplicando estándares profesionales éticos.

Tomar decisiones éticamente es un proceso, no un fin en sí mismo. Hay muchas instancias en las cuales no hay respuestas sencillas para resolver cuestiones éticas complejas. Los CWIC deben evaluar continuamente la medida en la que su trabajo está caracterizado por principios éticos, y los administradores deben evaluar el desempeño del personal en función de estos principios.

Investigación independiente

El centro de recursos de ética: <http://www.ethics.org/>

Asociación Nacional del Código de Ética de los Trabajadores Sociales:

<https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

Crear un Código de Ética para su organización:

<http://www.ethicsweb.ca/codes/>

El Instituto Internacional de Ética Comercial:

<http://www.business-ethics.org/>

Organización Nacional de Servicios Humanos – Ética para los Trabajadores del área de servicios Humanos:

<http://www.nationalhumanservices.org/ethical-standards>

Código de Ética y Conducta Comercial de Contratistas Federales:

https://acquisition.gov/far/current/html/Subpart%203_10.html