

# **Módulo 7 – Estándares de WIPA y consideraciones de calidad para los CWIC**



## Contenido

Módulo 7 – Estándares de WIPA y consideraciones de calidad para los CWIC .....	i
Módulo 7 – Estándares de WIPA y consideraciones de calidad para los CWIC .....	1
Introducción .....	1
Competencias centrales de los CWIC .....	1
Unidad de Competencia 1 – Base de aseguramiento de la calidad de WIPA.....	3
Introducción .....	3
Capacitación y certificación del personal.....	3
Requisitos de provisión de servicios de WIPA .....	7
Cumplimiento de las políticas sobre confidencialidad y privacidad del Seguro Social .....	10
Conclusión.....	13
Investigación independiente .....	13
Unidad de competencia 2 – Ofrecer servicios de WIPA con un enfoque en la calidad.....	15
Introducción .....	15
Aseguramiento de la calidad para CWIC – Comprender las competencias centrales de los CWIC .....	15
Áreas de competencias .....	16
Desarrollar la calidad de su trabajo.....	16
Conclusión.....	17
Unidad de Competencia 3 – Provisión de servicios de WIPA que tiene en cuenta las discapacidades y respetan las diferencias culturales.....	19
Introducción .....	19
Una palabra sobre la conciencia de las discapacidades y la sensibilidad cultural .....	20
Realizar actividades de promoción que adaptan las discapacidades y respetan las diferencias culturales y lingüísticas .....	20
Asegurar acceso a los servicios de WIPA .....	24

Apoyar a los beneficiarios a participar con éxito en los servicios de WIPA .....	29
Conclusión .....	30
Unidad de competencia 4 –Ética profesional para los CWIC .....	32
La ética como una cuestión relativa a la calidad .....	32
Código de ética de los CWIC .....	33
Conclusión .....	41
Investigación independiente.....	42

# **Módulo 7 – Estándares de WIPA 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 énfasis en la calidad, los beneficiarios estarían en riesgo de ser perjudicados por recibir información poco precisa y engañosa.

Este módulo se enfoca en la planificación e implementación de actividades de mejora de calidad que les permiten a los CWIC y los programas 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 programas de WIPA. La unidad 2 describe las estrategias para brindar servicios de WIPA con un enfoque en la calidad. La unidad 3 ofrece información específica sobre el ofrecimiento de servicios de WIPA que sirven las necesidades de las personas con discapacidades y respetan las diferencias culturales. La unidad 4 describe un conjunto de estándares éticos mediante los cuales los CWIC deben seguir en el cumplimiento de sus deberes.

## **Competencias centrales de los CWIC**

---

- Demuestra una comprensión de los requisitos mínimos de cumplimiento para los programas de WIPA como se indica en el Acuerdo Cooperativo 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.
- Ofrece 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 programa 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.
- Mantiene los estándares éticos más altos en todos sus tratos 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.

# **Unidad de Competencia 1 – Base de aseguramiento de la calidad de WIPA**

## **Introducción**

---

Los programas de WIPA operan bajo un acuerdo cooperativo escrito con el Seguro Social que expresa los requisitos del Seguro Social en los términos y condiciones de la adjudicación. Estos requisitos representan los estándares mínimos para los servicios de WIPA. Los documentos del acuerdo cooperativo describen los requisitos mínimos para los tres temas que abordamos en esta sección:

- Capacitación y certificación del personal;
- Prestación de servicios de WIPA; y
- Confidencialidad y privacidad del beneficiario.

Estos requisitos se relacionan específicamente con los CWIC y el trabajo diario que realizan para prestar servicios de WIPA.

## **Capacitación y certificación del personal**

---

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 adquirir y mantener un alto nivel de conocimiento y habilidad y aplicar este conocimiento y habilidad de manera efectiva y precisa. Los Términos y Condiciones de WIPA establecen:

“Los cesionarios de WIPA deben enviar personal designado para que sean CWIC a la capacitación inicial oficial del CWIC aprobada por la SSA. El personal debe registrarse para la capacitación inicial dentro de los 30 días calendarios de la contratación o asignación al acuerdo cooperativo de WIPA, o para la siguiente clase de capacitación inicial

disponible (si es más tarde). Dentro de los primeros 30 días calendario, el Director de Proyecto debe notificar al Coordinador de Proyectos de la SSA y recibir aprobación si hay una demora. El personal debe asistir a la capacitación Inicial y completar con éxito la certificación provisoria para atender a los beneficiarios. Posteriormente a las certificaciones provisorias, el personal debe completar y conservar la certificación completa para seguir trabajando conforme al acuerdo de 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. 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 realizaron 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 antes de alcanzar la certificación completa. El Centro Nacional de Capacitación e Información (NTDC) de WIPA en Virginia Commonwealth University (VCU) ofrece este curso web.

Completar la capacitación inicial del CWIC y el proceso de certificación garantiza que todo el personal de WIPA que proporciona 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. La capacitación se debe enfocar en los requisitos de elegibilidad y el efecto que el empleo tiene en estos programas. Los directores de proyectos de WIPA deben alentar al personal de WIPA a asistir a oportunidades de capacitación estatales y locales como parte de sus funciones y deben proporcionar materiales de recursos para que los CWIC investiguen situaciones de beneficios estatales y locales y apoyos laborales dentro del área de servicio del proyecto de WIPA”.

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 programas 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 actual estipula que:

"Los CWIC totalmente certificados deben acumular un mínimo de dieciocho (18) Créditos de Certificación Continua (CCC) según lo define la SSA para mejorar sus aptitudes. El personal certificado debe cumplir este requisito anualmente durante cada año de Carta para conceder la certificación".

Este requisito aplica a todos los CWIC completamente certificados y Directores de Programa 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 Director del Programa de WIPA presenta una solicitud de aprobación utilizando la plantilla CCC al Coordinador de Proyectos del Seguro Social después de que el personal asista 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. Los CWIC certificados y los Directores de Programa deben obtener tres créditos de capacitación complementaria adicionales para los años en que no tienen que presentar un BS&A.

Los Directores de Programa de WIPA que se desempeñan como CWIC deben cumplir con los requisitos de certificación de CWIC que se describe más arriba. Los Directores de Programa que no brindan servicios directos a los beneficiarios no tienen que cumplir con el requisito del BS&A de tres (3) créditos, pero deben presentar documentación escrita que describa

los esfuerzos de mantener 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 actuales describe cómo el Seguro Social espera que los CWIC provean los servicios de WIPA a los beneficiarios. Primero, el Seguro Social exige a los programas 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. Dichos servicios incluyen servicios de WIPA gratis, oportunos, equitativos, accesibles, precisos y completos. (Nota: El personal de WIPA no podrá representar a los beneficiarios en apelaciones. Por el contrario, el personal del proyecto 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 programas de WIPA deben:

"Proporcionar un asesoramiento integral y proactivo a los beneficiarios para:

- Anticipar y planear los cambios en sus beneficios;
- Facilitar el uso y el acceso a incentivos laborales locales, estatales y federales disponibles, incluyendo entre otros, el programa Boleto para Trabajar (Boleto), y Gastos Laborales Relacionados con una Incapacidad (IRWE), protecciones de seguro de salud.
- Identificar oportunidades para usar los Planes para Alcanzar la Autosuficiencia (PASS) y asistir a los beneficiarios para completar y presentar solicitudes de PASS cuando se requieran;
- Entender las oportunidades para acceder al incentivo laboral de continuación de Medicaid 1619(b), incluyendo asistir a los beneficiarios para solicitar umbrales individualizados;
- Comprender los programas estatales de Medicaid dentro de sus áreas de servicio, especialmente aquellos que afectan a los beneficiarios con discapacidades, como las Exenciones de Medicaid y los programas de Compra de Medicaid.
- 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 de los ingresos derivados del trabajo para reducir el tamaño o la posibilidad de que ocurran los pagos en exceso; y

- Conectar a los beneficiarios con los apoyos y servicios que necesitan para mejorar su calidad de vida y hacer 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:

- A partir del 1 de julio de 2022, el Seguro Social permitió la promoción solo con el permiso del Funcionario de Proyecto asignado al Proyecto por el Seguro Social;
- Cuando se les de permiso para llevar a cabo promoción, los programas deberán enfocar la promoción en las comunidades marginadas por razones raciales, étnicas y de discapacidad. Además, los programas deberán enfocar la promoción en los veteranos y jóvenes en edad de transición; 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.

## **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.

### **Otros requisitos de servicio de WIPA**

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

- Los programas de WIPA deben proporcionar servicios de WIPA que sirvan las necesidades de las personas con discapacidades y respetan las diferencias culturales. Este tema se analizará de forma exhaustiva en la Unidad 3 de este módulo.
- El personal del programa de WIPA deberá mantener los estándares éticos más altos en sus acuerdos con los beneficiarios del Seguro Social. Esto incluye evitar todos los potenciales conflictos de interés. Este manual trata los estándares éticos para los CWIC ampliamente en la Unidad 4 de este módulo.

## **Cumplimiento de las políticas sobre confidencialidad y privacidad del Seguro Social**

---

Los programas 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. Los CWIC deben mantener toda la información del beneficiario estrictamente confidencial en todo momento. El Seguro Social exige a los CWIC regirse por las siguientes políticas:

- Los programas de WIPA no pueden guardar información de identificación personal (PII) del beneficiario en un sistema de recolección de datos que no sea el sistema que el Seguro Social especifica. Es importante entender qué quiere decir el Seguro Social con los términos "Información de Identificación Personal (PII)" y "sistema de datos". PII es el nombre, dirección, número de teléfono, Número del Seguro Social (SSN) de un beneficiario, o cualquier información o combinación de información que pueda identificar a una persona. Proteger la PII siempre ha sido una prioridad del Seguro Social, pero es especialmente esencial en el entorno electrónico de hoy en día. De manera similar, es importante entender que guardar información en un sistema de datos o cualquier medio electrónico que pueda ser vulnerable a ser hackeada es tan riesgoso como dejar un archivo abierto donde las personas puedan verlo. El Seguro Social no permite que los programas de WIPA utilicen los sistemas de datos en línea que la agencia no aprobó simplemente porque pueden ser vulnerables a ataques. El Seguro Social requiere que los programas de WIPA tengan mucho cuidado y guarden la información electrónica únicamente en los dispositivos de almacenaje cifrado que brinda el Seguro Social, en gabinetes de archivos cerrados para la copia en papel o en cualquier sistema seguro y aprobado que el Seguro Social establece para uso de WIPA. El Seguro Social también requiere lo siguiente:

  - Los CWIC no pueden enviar PII por correo electrónico a menos que sea un adjunto cifrado protegido con contraseña;
  - El personal de WIPA no debe incluir la contraseña en el mismo correo electrónico con el adjunto. En cambio, envíela en un correo electrónico separado, o llame al beneficiario para decirle la contraseña;
  - El personal de WIPA nunca debe enviar PII en el cuerpo de un correo electrónico. Asegúrese que los datos del beneficiario contenidos en archivos de papel solo estén disponibles para el personal del programa;
  - El personal de WIPA debe mantener los archivos y los dispositivos de almacenamiento cifrado en gabinetes de archivo cerrados cuando no se usan;

- Los programas 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 programas 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 programas de WIPA solamente tienen permitido compartir la información que generan, como los informes BS&A, 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 programas 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 cuando así lo determinen según su discrecionalidad; y
- 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 Apoyo al Empleo del Seguro Social (ORDES).

## **Conclusión**

---

Los programas 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 (11-2016) en vigencia (11-2016): [socialsecurity.gov](https://www.socialsecurity.gov/forms/ssa-3288.pdf)**  
(<https://www.socialsecurity.gov/forms/ssa-3288.pdf>)



# **Unidad de competencia 2 – 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 lo más alejado humanamente posible de errores, deficiencias y variaciones significativas en el asesoramiento en incentivos laborales. Los CWIC prestan servicios de WIPA de alta calidad con un compromiso estricto y consistente con los estándares. Bastante simple, es hacer las cosas bien, de la manera correcta, lo mejor que puedo.

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 lo ayudará a entender las competencias que necesita para brindar servicios de calidad.

## **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, lo más humanamente posible. 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 en este manual.

## Desarrollar la calidad de su trabajo

---

Los CWIC pueden desarrollar 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, lo más humanamente posible. La excelencia y precisión deben 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 que necesita mejorar. Realizar este tipo de evaluación requiere madurez y honestidad. Los CWIC tienen varias vías para obtener una devolución constructiva, que incluye a los Directores de Programa de WIPA, compañeros de trabajo con experiencia y habilidades avanzadas, y los Enlace de Asistencia Técnica del NTDC de VCU. Los CWIC que deseen mejorar deben buscar de manera activa comentarios 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 OES. 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 este manual. Si invierte su tiempo y energía en el desarrollo de competencia, cumplirá con las expectativas del Seguro Social con respecto a la calidad.



# Unidad de Competencia 3 – Provisión de servicios de WIPA que tiene en cuenta las discapacidades y respetan las diferencias culturales

## Introducción

---

El Seguro Social requiere que los programas 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 actual indica lo siguiente:

“Los cesionarios de WIPA deben tener establecimientos, materiales, lugares de reunión y comunicación accesibles. Esto incluye 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;
- Una presencia web totalmente accesible que cumpla o exceda el cumplimiento del 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 programas de WIPA encuentren formas de atraer y recibir a TODOS los beneficiarios elegibles para recibir los servicios de WIPA. Esta unidad examina las muchas responsabilidades que los programas de WIPA tienen con respecto a esto y ofrece estrategias claras 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 amplia en una forma inclusiva sin capacitación formal.

Dado que el tema es demasiado amplio para ser cubierto de manera adecuada en la capacitación Inicial de CWIC, los programas de WIPA deberán acceder a capacitación en estas áreas de fuentes externas al NTDC de VCU. Hay muchas fuentes accesibles para esta capacitación, incluso capacitaciones en salones de clase y cursos en Internet. Se alienta a los Directores de Programa de WIPA a que investiguen las opciones disponibles y hagan los arreglos para que todo el personal reciba esta capacitación.

## **Realizar actividades de promoción que adaptan las discapacidades y respetan las diferencias culturales y lingüísticas**

---

Si los programas 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 no pasar por alto subgrupos culturales y con discapacidades.
- 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. Debe hacer que esta información esté 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 líderes dentro las comunidades aisladas para brindar ayuda esparciendo el rumor del valor de los servicios de WIPA. Estos líderes 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. Si las actividades de promoción reflejan un entendimiento y adaptación a las tradiciones culturales, es más probable que los beneficiarios dentro de esa cultura participen.
- Cuando los programas 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 cantidad suficiente 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 programa de WIPA debe hacer un esfuerzo por contratar personal bilingüe.

- Los programas 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 programa 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 programa 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 siguientes 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 Adaptaciones para Empleo en

**[dms.myflorida.com](https://www.dms.myflorida.com/content/download/129860/806892/Disability_Etiquette_Tips_for_Speaking_Engagements.pdf)**

([https://www.dms.myflorida.com/content/download/129860/806892/Disability\\_Etiquette\\_Tips\\_for\\_Speaking\\_Engagements.pdf](https://www.dms.myflorida.com/content/download/129860/806892/Disability_Etiquette_Tips_for_Speaking_Engagements.pdf)):

- 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 una 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 programas 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 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 isin importar quién! Los Directores de Programa 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 (SILC). 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 [adata.org](https://adata.org/) (<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 programas 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 el **sitio web del Registro de intérpretes para sordos**

(<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 el **sitio web de la Comisión Federal de Comunicaciones** (<https://www.fcc.gov/consumers/guides/video-relay-services>).

Al trabajar con beneficiarios que no hablan inglés, los programas de WIPA tienen varias opciones. Primero, el Seguro Social recomienda a los programas 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 programas 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 programas de WIPA han utilizado exitosamente en la Línea de Idiomas. Puede encontrar más información en **languageline.com** (<http://www.languageline.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 en Braille. La mayoría de las publicaciones del Seguro Social ya están disponibles en español y en de audio y en algunos casos, estos materiales se pueden acceder en Braille. Las publicaciones del Seguro Social se encuentran disponibles en línea en **ssa.gov** (<http://www.ssa.gov/pubs/>).

Es posible que los CWIC necesiten convertir materiales escritos a otro idioma cuando los comparten con el beneficiario. Una buena práctica es preguntar a todos los beneficiarios cómo prefieren recibir los materiales escritos. Cubrir los costos para brindar formatos alternativos a beneficiarios es responsabilidad del programa de WIPA, y es esencial para brindar servicios de WIPA. Los programas de WIPA no pueden cobrar tarifas a los beneficiarios por ninguna parte de los 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 personas con discapacidades y pueden tener un director 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 programas 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 programas de WIPA impuestos por las leyes federales y los Acuerdos Cooperativos de los programas de WIPA con la Administración del Seguro Social. Los Directores de Programa o 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 por discapacidad del Seguro Social es una meta para TODOS los beneficiarios elegibles, no solo para aquellos que son más fáciles de contactar y atender. Los servicios de WIPA deben ser totalmente inclusivos para abordar todo el espectro de personas que reciben beneficios por discapacidad del Seguro Social.



# Unidad de competencia 4 –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 para 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 directores;
- 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 cambio, un código de ética establece amplios valores, principios y estándares. El personal de WIPA debe esforzarse por cumplir estos estándares, y la gerencia de

WIPA debe crear políticas y brindar supervisión que apoye esos estándares.

## **Código de ética de los CWIC**

---

Estos cinco principios éticos forman un único código de ética para los servicios de WIPA.

### **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 CWIC no deben brindar servicios de WIPA de una "misma manera para todos". Los CWIC deben tener un enfoque personalizado para la planificación y asistencia de incentivos laborales y proveer 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. Sin embargo, es importante recordar que la decisión final es del beneficiario. Los CWIC deben alentar a los beneficiarios a tomar decisiones sobre el trabajo para el beneficio de la persona; los CWIC no deben imponer sus propias opiniones.

❖ **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 tener cuidado para asegurar 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 computadoras. Cualquier registro, ya sea en formato electrónico o papel, debe permanecer estrictamente confidencial disponible solo al personal autorizado de WIPA. Esto significa que los gabinetes de archivos que contengan registros en papel deben estar guardados en todo momento y solo 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 actual 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 programas 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 solicitar asistencia en esas áreas.

**IMPORTANTE:** El Seguro Social requiere que los CWIC cumplan con los requisitos de Créditos de Certificación Continua (CCC). Los CWIC certificados deben acumular un mínimo de 18 CCC para mejorar sus habilidades y mantener la certificación cada año.

Los CWIC tienen muchas opciones aprender y desarrollar habilidades. 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 CWIC DEBE hacerse

el tiempo para los esfuerzos de educación continua; esto no es algo opcional que solo se aplica cuando hay “tiempo libre”.

Por último, los CWIC deben brindar servicios profesionales de una manera amable, rápida, bien planificada y detallada. 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. También sería poco ético desalentar a un beneficiario de trabajar si existiera una alternativa que podría abordar las necesidades del beneficiario, como la compra de Medicaid. No explorar alternativas o no advertir al beneficiario cuando una meta de empleo o ingresos provocaría un daño financiero también sería poco 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 es siempre permanecer enfocado en el destinatario primario de sus servicios (el beneficiario) y el objetivo principal del programa de WIPA: brindar información precisa para promover el empleo y mejorar la estabilidad financiera!

#### **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.

De manera similar, como los programas de Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS) pueden brindar defensoría en situaciones cuando los servicios de WIPA no cumplen con los requisitos, las organizaciones de Protección y Defensoría que incluyen programas de WIPA también deben presentar un plan para evitar conflictos de interés. El Seguro Social ofrece dirección muy específica para evitar o eliminar los conflictos de interés en estos casos en el documento de Términos y condiciones actual:

"Los cesionarios de WIPA deberán enviar un protocolo escrito que describa cómo evitar o eliminar los conflictos de interés para un cesionario que albergue o administre ya sea un programa de WIPA y una EN o un programa de WIPA y un programa PABSS.

**a.** Dentro de 30 días de la adjudicación, las organizaciones que alberguen tanto a WIPA como una EN deben revisar y ofrecer las actualizaciones necesarias a su protocolo escrito previamente aprobado que incluyan 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 del acuerdo 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 programa 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 revisar y enviar las actualizaciones necesarias a sus protocolos previamente aprobados que incluyan, 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. Si el programa desea agregar personal con responsabilidades de servicio directo o personal con acceso a la información del beneficiario en las adjudicaciones de WIPA y PABSS, el programa deberá presentar una solicitud escrita para la aprobación formal de su Funcionario de Programa 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 deben cuidar los intereses de los beneficiarios, deben cumplir con esta meta dentro de los límites de lo que es 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. Si parece que hay un conflicto de interés entre lo que el beneficiario quiere y lo que usted sabe que es correcta, usted tiene la obligación de dejar en claro que no puede seguir un curso de acción poco ético. Si bien los CWIC están obligados 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 informar 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 actual:

“El personal del programa 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 directores 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 buscar las opiniones de pares para garantizar que aplican estándares 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 directores deben evaluar el desempeño del personal en función de estos principios.

## Investigación independiente

---

- **El centro de Recursos Éticos:** <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>)
- **The International Business Ethics Institute** (Instituto de Ética en Comercio Internacional), <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**  
(<https://www.acquisition.gov/far/52.203-13>)