

Rehabilitación Vocacional de Oregon

Plan Estatal 2024 - 2028

Resumen Ejecutivo

1 de julio de 2024

La Ley de Oportunidades e Innovación de la Fuerza Laboral requiere que VR presente un plan estatal cada cuatro años. El plan constituye una solicitud de subvención ante el financiador federal, la Administración de Servicios de Rehabilitación (Rehabilitation Services Administration, RSA), y es una colaboración entre el Consejo de Rehabilitación del Estado (State Rehabilitation Council, SRC) y VR. Es una hoja de ruta sobre cómo ayudamos a las personas con discapacidad a alcanzar, mantener y progresar en el empleo y la independencia.

El plan completo está en inglés y consta de 13 secciones obligatorias, entre las que se incluyen:

- Nuestros objetivos y prioridades, así como las estrategias para alcanzar dichos objetivos.
- Los resultados de la Evaluación integral de necesidades a nivel estatal de VR de Oregon, llevada a cabo por la Universidad Estatal de San Diego en otoño de 2023 mediante encuestas y grupos de discusión con miembros del personal, clientes, socios y empresas.
- La evaluación de nuestro avance con respecto a los objetivos detallados en el plan estatal anterior.
- Una revisión de las necesidades del personal para brindar servicios con eficacia.
- Una descripción general de nuestras asociaciones y operaciones.

Este documento contiene la sección “Objetivos, prioridades y estrategias” del plan. En diciembre de 2023, VR completó esta sección con los comentarios recopilados de más de 300 socios, clientes y miembros del personal de VR.

Detalla las medidas que adoptará VR para cumplir sus objetivos en cuatro áreas:

- Brindar un excelente servicio a los clientes.
- Crear y mejorar las asociaciones.
- Contratar y retener al personal diverso y bien capacitado.
- Garantizar que los procesos de VR sean eficaces y que el programa pueda ayudar a los clientes con eficiencia.

Accesibilidad

Puede obtener gratis este resumen ejecutivo, así como el plan completo, en otros idiomas, letra grande, braille o el formato que prefiera. Envíe un correo electrónico a vr.info@odhsoha.oregon.gov o llame al 503-945-5880 o al 877-277-0513. Aceptamos todas las llamadas de transmisión.

Objetivos, prioridades y estrategias

Objetivo 1: Brindar una excelente ayuda a los clientes

Para alcanzar este objetivo, VR implementará las siguientes estrategias:

1. Crear procesos para conocer la opinión directamente de los clientes sobre cómo VR podría mejorar.
 - a. Apoyar al SRC en la realización de la Encuesta de satisfacción de los consumidores y utilizar los datos para desarrollar nuevas estrategias a fin de llegar a grupos diversos.
 - b. Desarrollar un proceso para que los clientes compartan de forma instantánea los comentarios sobre los servicios de VR, incluidos los servicios para jóvenes.
2. Explicar mejor los servicios y los procesos de VR a los clientes actuales y nuevos.
 - a. Crear un video actualizado que explique los servicios de VR a las personas que no conocen el programa.
 - b. Elaborar material que ayude a explicar el proceso y las actividades de VR.
 - c. Colaborar con socios que tengan relaciones de confianza con la comunidad de personas con discapacidad, incluidos los jóvenes, para compartir información sobre los servicios de VR.
 - d. Capacitar al personal de VR sobre el uso de tecnología y dispositivos de asistencia para comunicarse con los clientes.
3. Comunicarse con los clientes en el idioma, el formato y el estilo que prefieran.
 - a. Garantizar que todo el material de comunicación escrita para los clientes esté redactado de forma simple.

- b. Crear material y métodos de difusión en el formato más adecuado para los destinatarios.
 - c. Traducir los documentos de los clientes a su idioma.
 - d. Poner a disposición formularios estándares de VR en diferentes idiomas y formatos.
4. Poner a disposición material de difusión en diferentes idiomas y formatos.
- a. Acelerar el proceso para obtener servicios.
 - b. Una vez que una persona presente una solicitud, acelerar el tiempo que tarda en ser elegible.
 - c. Una vez que una persona sea elegible, acelerar el tiempo que tarda en empezar a reunirse con su consejero de VR para crear un plan individualizado para empleo.
 - d. Otorgar poder de decisión a las personas indicadas para que puedan tomarse decisiones con mayor rapidez. Revisar y actualizar las políticas para reasignar las facultades de decisión cuando sea necesario.
5. Ayudar a los clientes a explorar programas de educación y capacitación.
- a. Revisar y actualizar las políticas para eliminar las barreras.
 - b. Recurrir al equipo del Programa de Avance Profesional Inclusivo (Inclusive Career Advancement Program, ICAP) para determinar formas en que el programa podría mejorar el acceso de los clientes a capacitación sobre campos con gran demanda.
 - c. Aumentar la cantidad de estudiantes que reciben servicios de transición previos al empleo en todo el estado.

Objetivo 2: Crear y mejorar asociaciones

Para alcanzar este objetivo, VR implementará las siguientes estrategias:

1. Fortalecer las relaciones con los socios de la fuerza laboral para atender a más personas.
 - a. Buscar oportunidades para que los socios de la fuerza laboral brinden servicios de empleo a los clientes.
 - b. Compartir datos con los socios de la fuerza laboral para realizar un seguimiento de los resultados y evitar la superposición de esfuerzos.
 - c. Colaborar con los socios de fuerza laboral en cuanto a las oportunidades de compartir información sobre VR en entornos comunitarios.
2. Identificar las organizaciones que tengan relaciones en áreas rurales y con comunidades desfavorecidas, como comunidades de personas de raza negra, personas de color e indígenas y otras comunidades culturalmente específicas.
 - a. Asociarse con la División de Comunicaciones y la Oficina de Equidad y Servicios Multiculturales del Departamento de Servicios Humanos de Oregon (Oregon Department of Human Services, ODHS) para identificar nuevas organizaciones, crear material de comunicación y determinar oportunidades de difusión de información sobre VR.
3. Desarrollar un proceso para que los clientes compartan comentarios sobre su experiencia con los proveedores de servicios contratados de VR.
4. Garantizar que los clientes y los socios participen en la creación de políticas para que VR sea eficaz.
 - a. Llevar a cabo revisiones periódicas del Manual de políticas de VR y de las Normas administrativas de Oregon (Oregon Administrative Rules, OAR)

- con los socios y los contratistas del programa para garantizar que las políticas estén actualizadas y que se eliminen las barreras hacia una prestación eficaz de servicios.
- b. Pedir la opinión del SRC, que representa las necesidades y las inquietudes de los clientes de VR, sobre los cambios de políticas. Esta revisión tendrá lugar cada dos semanas, cuando se reúna el Comité de Políticas del SRC.
 - c. Pedir la opinión del Comité Asesor de Normas, que orienta a VR sobre cómo sus normas afectan a las personas con discapacidad, sobre los cambios de políticas.
5. Seguir invirtiendo en la capacitación de los proveedores contratados para que presten servicios profesionales y constantes en todo el estado. Estos serán algunos de los temas:
- a. Capacitaciones sobre contratos específicas para proveedores de servicios de inserción laboral.
 - b. Desarrollo de nuevas habilidades para ayudar a los clientes.
 - c. Cumplimiento de estándares nacionales y mejores prácticas.
 - d. Adaptaciones para la comunicación psicosocial: técnicas de comunicación para poder relacionarse con personas que tienen afecciones de salud mental. Algunos ejemplos de estas técnicas son las entrevistas motivacionales, la atención informada de trauma, la comunicación no violenta, las técnicas de desescalada, la resolución colaborativa de problemas y el manejo de microagresiones.
6. Establecer y mantener relaciones con las empresas.

- a. Brindar capacitación y asesoramiento a las empresas sobre contratación, apoyo, retención y fomento de personas con discapacidad.
 - b. Participar en eventos empresariales para dar a conocer los servicios de VR a las empresas.
 - c. Informar a las empresas sobre los incentivos por contratar a personas con discapacidad.
 - d. Compartir recursos para las empresas respecto del empleo, el apoyo, la retención y el fomento de personas con discapacidad.
7. Colaborar con The National Employment Team para lograr un enfoque unificado de trabajo con los clientes de empresas.
 8. Trabajar con el equipo de Servicios a Empresas del Departamento de Empleo de Oregon para compartir información sobre VR con las empresas.
 9. Asociarse con las juntas locales de desarrollo de fuerza laboral para coordinar servicios y compartir recursos.
 10. Incorporar a más contratistas para que presten servicios a jóvenes con discapacidad
 - a. Crear un contrato de pago por servicios de transición previos al empleo para jóvenes y revocar gradualmente el contrato vigente.
 - b. Incorporar a más contratistas que cubran la falta de servicios. Esto incluye contratistas que puedan prestar servicio en áreas rurales, que puedan trabajar fuera del horario escolar y que tengan los conocimientos lingüísticos y culturales necesarios para trabajar con poblaciones diversas.
 - c. Incorporar a más contratistas que ofrezcan a los estudiantes la oportunidad de adquirir experiencia laboral durante todo el año.

11. Establecer relaciones con escuelas, familias y programas para atender a más jóvenes con discapacidad.
 - a. Ponerse en contacto con estudiantes con discapacidad y sus familias para darles a conocer los servicios de VR para jóvenes.
 - b. Colaborar con socios que tengan relaciones de confianza con las familias para compartir información sobre los servicios de VR.
 - c. Desarrollar una política que aborde específicamente los temas y requisitos relacionados con la juventud.
 - d. Desarrollar y brindar capacitación a personal y socios.

Objetivo 3: Contratar y retener al personal diverso y bien capacitado.

Para alcanzar este objetivo, VR implementará las siguientes estrategias:

1. Lograr que las oficinas de VR de todo el estado sean más agradables para empleados de diversos orígenes.
 - a. Asociarse con la Oficina de Servicios Multiculturales del ODHS y con el Comité de Equidad en los Servicios de VR para implementar el Plan de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia del ODHS.
 - b. Informar a los nuevos miembros del personal sobre cómo pueden participar en los grupos de afinidad del ODHS, denominados grupos de recursos para empleados.
2. Seguir reclutando a personal bilingüe y racialmente diverso que refleje los grupos demográficos de Oregon para atender eficazmente a los clientes con distintos idiomas y culturas.

- a. Implementar iniciativas de difusión dirigidas a universidades con un cuerpo estudiantil diverso para alentar a los estudiantes a postularse para pasantías o trabajos en VR de Oregon.
 - b. Ampliar y perfeccionar las prácticas de reclutamiento y contratación para llegar a más postulantes. Usar los recursos del ODHS para apoyar e invertir en una fuerza laboral diversa.
3. Capacitar al personal de VR para que preste servicios de forma que se respeten las diferentes culturas y discapacidades.
 - a. Mejorar la capacitación del personal sobre intermediación cultural, una práctica que ayuda a personas de distintas culturas a entenderse mutuamente.
 - b. Brindar capacitación al personal de VR sobre adaptaciones para comunicación psicosocial: técnicas de comunicación para poder relacionarse con personas que tienen afecciones de salud mental. Algunos ejemplos de estas técnicas son las entrevistas motivacionales, la atención informada de trauma, la comunicación no violenta, las técnicas de desescalada, la resolución colaborativa de problemas y el manejo de microagresiones.
 - c. Identificar las áreas en las que se necesita más capacitación.
4. Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal de todos los puestos para garantizar prácticas profesionales y constantes en todo el estado.
 - a. Capacitar a todo el personal sobre las políticas nuevas y actualizadas.
 - b. Capacitar a los nuevos miembros del personal, incluidos gerentes, sobre todas las políticas y los procedimientos.

- c. Utilizar las revisiones de los expedientes de casos y los datos para desarrollar planes de capacitación.
 - d. Capacitar al personal sobre las expectativas en cuanto a la forma y la frecuencia de comunicación con los clientes.
 - e. Capacitar al personal sobre cómo agilizar el proceso de elegibilidad para VR de los clientes.
 - f. Desarrollar capacitación sobre el uso del sistema de gestión de casos del programa, que hace un seguimiento de todos los clientes de VR y sus avances.
 - g. Desarrollar una capacitación sobre gestión fiscal para que los miembros del personal puedan autorizar rápidamente los servicios contratados y aprobar las facturas, así como para que se aseguren de incluir los documentos de respaldo indicados.
5. Seguir ofreciendo desarrollo y apoyo a los especialistas en Rehabilitación Vocacional, que son expertos en discapacidades o áreas del programa específicas.
- a. Extender la ayuda para el personal de supervisión a fin de crear un sistema de apoyo para los pasantes.
 - b. Poner en marcha un programa formal de mentoría para el personal de servicio directo, del programa y no gerencial.
6. Poner en marcha un programa de mentoría para que los nuevos miembros del personal comprendan sus funciones. Idealmente, esto mejorará su desempeño y satisfacción laboral.

- a. Crear un programa de mentoría para que el personal con varios años de experiencia desarrolle nuevas habilidades o explore diferentes áreas del programa.

Objetivo 4: Garantizar que nuestros procesos sean eficaces y que podamos ayudar a los clientes con eficiencia

Para alcanzar este objetivo, VR implementará las siguientes estrategias:

1. Crear y poner en marcha un sistema minucioso de buenos controles, políticas y procedimientos internos para garantizar que cumplamos correctamente con las normas federales y los requisitos de documentos.
 - a. Revisar y actualizar los formularios necesarios para que resulten más sencillos y requieran menos tiempo al personal.
 - b. Llevar a cabo una revisión de las políticas y los procedimientos vigentes para examinar las facultades de decisión cuando sea necesario a fin de otorgárselas a los niveles adecuados y agilizar la prestación de servicios.
 - c. Actualizar el proceso de admisión y solicitud para simplificar el acceso de los clientes a los servicios.
2. Procurar una rápida participación para reducir la cantidad de clientes que abandonan el programa antes del desarrollo del plan.
 - a. Reducir la cantidad total de días desde la solicitud hasta la elegibilidad y desde la elegibilidad hasta el desarrollo del plan.
3. Ofrecer al personal distintas formas de compartir su opinión sobre la visión, los objetivos y la dirección futura del programa.

- a. Crear grupos asesores con miembros rotativos para que haya una mayor participación. Algunos ejemplos son grupos de asesoramiento sobre políticas, servicios para jóvenes y el sistema de gestión de casos.
4. Instaurar un estricto control interno de la subvención federal para garantizar que el programa gestione correctamente los fondos, cumpla con todas las leyes federales y respete las condiciones de la subvención.
 - a. Revisar anualmente los controles internos. Cuando haya cambios en las facultades, identificar si necesitamos actualizar, desarrollar o interrumpir algún control.
 - b. Desarrollar capacitación adecuada sobre controles internos nuevos y actualizados.
 - c. Implementar nuevos controles internos y sus procedimientos relacionados.
5. Elaborar e implementar un plan de supervisión con un componente de gestión de riesgos que evalúe los riesgos financieros, legales, de seguridad y de marca de acuerdo con los requisitos estatales y federales. Con el plan, se controlarán los gastos y los expedientes de casos para asegurarnos de cumplir con los requisitos estatales y federales.
 - a. Garantizar que se hayan implementado los controles internos adecuados para respaldar este plan de supervisión.
 - b. Informar al personal sobre todos los aspectos del proceso de supervisión y cómo se implementará.
6. Elaborar políticas, procedimientos y controles internos respecto de la supervisión de contratos que incluyan normas y procedimientos de supervisión, un cronograma de supervisión y un componente de gestión de riesgos que cumpla con los requisitos estatales y federales.

- a. Redactar las políticas y los controles internos aplicables.
 - b. Desarrollar la capacitación para el personal y los contratistas.
 - c. Actualizar los contratos, según sea necesario.
7. Desarrollar las políticas y procedimientos en cuanto a la forma en que recopilamos y verificamos nuestros datos.
 - a. Actualizar con regularidad el sistema de gestión de casos de VR para mantenerlo protegido de personas con malas intenciones e incorporar las últimas funciones y mejoras.
 - b. Optimizar los procedimientos de recopilación de datos para mejorar la eficacia del personal y reducir la carga administrativa.
 - c. Desarrollar las políticas y procedimientos en cuanto al seguimiento que VR hace de los clientes que obtienen una credencial por completar un programa de educación o capacitación.
8. Llevar a cabo revisiones regulares del Manual de políticas de VR a fin de garantizar que las políticas se hayan actualizado y optimizado para eliminar las barreras hacia una prestación eficaz de servicios.
 - a. El Comité Asesor de Políticas se reunirá todos los trimestres para revisar las normas vigentes y garantizar que se eliminen las barreras impuestas al servicio.
 - b. El gerente del equipo de Políticas y Cumplimiento llevará a cabo una reunión mensual de una hora abierta para toda la oficina a fin de que el personal interactúe, plantee preguntas o haga comentarios y sugerencias.
9. Implementar un proceso de revisión de casos que reduzca las deficiencias y mejore la satisfacción de los clientes para mejorar la coherencia de las prácticas relativas a los casos.

- a. Llevar a cabo las revisiones de control de calidad de casos de forma trimestral, anual y según sea necesario para evaluar la calidad de los servicios prestados.
 - b. El equipo de Control de Calidad desarrollará e implementará un modelo de revisión de registros de servicios de casos en varias oficinas para garantizar la precisión de los datos locales de revisión y justificar las aclaraciones de las políticas y las necesidades de capacitación del programa.
 - c. Los gerentes de las oficinas llevarán a cabo revisiones de casos a nivel local para facilitar la toma de decisiones específicas para cada caso, garantizar el cumplimiento y determinar si el cliente ha hecho los avances adecuados.
 - d. Realizar una encuesta anual en todo el estado a los clientes de VR para determinar los niveles de satisfacción con los servicios prestados.
10. Brindar más apoyo a los clientes para que trabajen por cuenta propia.
- a. Trabajar con el equipo de Políticas para simplificar y aclarar las normas y los procesos para los clientes interesados en trabajar por cuenta propia, incluso con apoyo.
 - b. Brindar capacitación continua al personal de VR sobre las políticas y los procesos de trabajo por cuenta propia.
11. Crear un proceso para que el equipo de Fuerza Laboral y Empresas de VR colabore mejor con los consejeros de VR a la hora de buscarle a cada cliente un trabajo acorde a sus objetivos y a las necesidades de las empresas.
- a. Crear un proceso para que el personal de VR solicite asesoramiento sobre casos o apoyo directo del equipo.

- b. Compartir información con los consejeros y los proveedores contratados de VR sobre las oportunidades para los postulantes a empleos.
- c. Brindar al personal, los clientes y los socios de VR capacitación y apoyo sobre las habilidades de preparación para el empleo específicas del sector.
- d. Poner en contacto a los proveedores de servicios de empleo contratados con las empresas cuando una oportunidad de empleo coincida con el objetivo laboral del cliente.