

# MANUAL DEL PARTICIPANTE



Revised December 2024

## ¡Bienvenido!

ServiceSource es una organización privada, sin fines de lucro, dedicada a proveer servicios de rehabilitación a individuos con discapacidades y necesidades especiales.

## CONTENIDO

---

Misión, Visión y Valores	3
Servicios de ServiceSource	4
Cualificaciones del Personal	5
Horas de Trabajo/Citas	5
Código de Vestimenta	5
Estacionamiento	5
Solicitud en Propiedades de ServiceSource	6
Días Feriados y Días de Servicio	6
Tiempo Severo	6
Lugar de Trabajo Libre de Humo y Drogas	6
Medidas de Seguridad	7
Emergenias/Primeros Auxilios	7
Cambios de Información Personal	8
Llamadas Telefónicas/Teléfonos celulares	8
Armas en el Lugar de Trabajo	8
Declaración de Derechos del Participante	8
Reporte de Abuso	9
Responsabilidades del Participante	9
Responsabilidades de ServiceSource	10
Confidencialidad	11
Criterios de Servicio de Entrada y Salida	11
Aportaciones de los Participantes	11
Procedimiento de Quejas y Apelación	12
Programa de Asistencia al Cliente (CAP)	13
Acción Afirmativa	14

**Abilities, Inc. of Florida, fue fundada en 1959 en Clearwater, Florida, como una organización sin fines de lucro 501 (c) (3). A partir de julio de 2011, Abilities estará haciendo negocios como ServiceSource, Oficina Regional de la Florida. ServiceSource ofrece evaluación vocacional, beneficios de planificación, capacitación y colocación de servicios previos al empleo para personas discapacitadas en todo el estado de la Florida.**



# ServiceSource

## Visión

Nuestra visión es que las comunidades acepten, valoren y apoyen la gran diversidad de sus integrantes.

## Misión

La misión de ServiceSource es facilitar los servicios y alianzas para apoyar personas con discapacidades, sus familias, sus proveedores de cuidados y miembros de la comunidad para crear comunidades más inclusivas.

## Valores

Reconocemos que somos un puente en todo lo que hacemos para la comunidad. Nuestros valores componen iBridge:



## El Logo iBridge

En ServiceSource, el logo iBridge nos recuerda que somos un puente hacia la comunidad para las personas que servimos



## Servicios de ServiceSource

ServiceSource ofrece los siguientes servicios de rehabilitación:

### Evaluación Vocacional

- Evaluación integral tradicional
- Descubrimiento

### Servicios de Inserción Laboral y Servicios Previos al Empleo

- Capacitación previa a la colocación
- Desarrollo laboral
- Colocación laboral
- Entrenamiento laboral a corto plazo
- Empleo con apoyo
- En el trabajo (OJT)

### Programas de Transición Juvenil

- Los campamentos de instrucción
- Mentoría de pares
- Escuela Secundaria/Escuela Secundaria de Alta Tecnología (HSHT)

### “Puente del Guerrero” (Warrior Bridge)

- Servicios de colocación y apoyo a los Veteranos heridos y Veteranos con discapacidades

### Llamadas de oportunidad (programa de capacitación del centro de llamadas)

### Programas de Administración de Servicio Social (SSA, por sus siglas en inglés)

- Planificación de Incentivos Laborales y Asistencia para los Beneficiarios del Seguro Social (WIPA, por sus siglas en inglés)
- Programa de Beneficios del Trabajo (WIPA) para clientes de VR

### Sericios de Vivienda

- Alojamiento para personas con discapacidades subsidiadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD, por sus siglas en inglés) & alquiler de bajos ingresos a través de “Hogares para la independencia” (HFI, por sus siglas en inglés).

Cada programa tiene diferentes fuentes de referencia y financiamiento. Los servicios de Evaluación Vocacional, Servicios de Empleo, Campamentos de Carreras, Tutoría entre Pares y los Beneficios del Trabajo se proporcionan por referencia de Rehabilitación Vocacional.

Cada programa tiene diferentes fuentes de referencia y financiación, y provee servicios únicos. Por favor, consulte el folleto individual del programa o personal del programa para más información.

## **Cualificaciones del Personal**

Las calificaciones del personal se basan en los requisitos del puesto de trabajo individual y del programa específico. Gran parte del personal de ServiceSource tiene títulos universitarios y de posgrado. Además de la educación requerida, el personal recibe capacitación continua en áreas de seguridad, temas de personal, diversidad, derechos humanos, confidencialidad, prácticas industriales y laborales, y las modalidades y estrategias de rehabilitación actuales enfocadas en atender las necesidades especiales de los consumidores. Nuestro experimentado equipo de rehabilitación trabaja en conjunto para apoyar a los consumidores en el trabajo y cuenta con planes de contingencia para brindar respaldo y apoyo en caso de ausencia o tardanza de un miembro del personal.

## **Horas de Trabajo**

ServiceSource está abierto de lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

## **Citas**

Por favor, contacte al personal de ServiceSource antes de su cita si va a tardar o ausentarse. Si no puede comunicarse con su contacto principal del personal de ServiceSource, deje un mensaje en su correo de voz.

## **Código de Vestimenta**

Los participantes necesitan preguntar si hay un código de vestimenta para su cita o entrenamiento. Se espera que todos los participantes estén bien vestidos mientras asiste.

## **Estacionamiento**

Los autos deben estacionarse dentro de las líneas designadas en el estacionamiento. Si tiene una licencia de estacionamiento para discapacitados, por favor muéstrela en el espejo de su auto.

## **Solicitud en Propiedades de ServiceSource**

Los participantes no están permitidos a coleccionar o solicitar por cualquier servicio, partes u otros propósitos dentro de la propiedad de ServiceSource. Ningún miembro del personal está permitido aceptar regalos de cualquier participante.

## **Días Feriados y Días de Servicio**

ServiceSource observa diez días feriados cada año. Estos incluyen: Día de Año Nuevo, Natalicio de Martin Luther King, Día del Presidente, Día de la Conmemoración a los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias y el día siguiente, y el Día de Navidad. Los días de servicio son programados periódicamente para entrenamiento del personal de ServiceSource. Las fechas de los días de entrenamiento se anunciarán con anticipación para que usted sepa que los servicios regulares no estarán disponibles ese día.

## **Tiempo Severo**

En general, durante tiempo severo, ServiceSource seguirá la política del condado. Si el condado cierra las escuelas debido a condiciones de tiempo severo, ServiceSource también estará cerrado. El secretario ejecutivo de ServiceSource o su designado podrán determinar si los servicios estarán disponibles en el caso de que no hayan clases en la escuela. Si le preocupa que el tiempo severo afecte sus servicios, por favor contacte el número de ServiceSource del área donde recibe los servicios. Si el lugar está cerrado debido al tiempo severo, el saludo telefónico le dará la información.

## **ServiceSource es un Lugar de Trabajo Libre de Humo y Drogas**

ServiceSource sigue la política de un lugar de trabajo libre de drogas. Cualquier sustancia legal o ilegal que interfiera con el comportamiento normal de una persona y que resulte en intoxicación no es permitida. El abuso de sustancias incluye: el uso indebido de medicamentos legalmente recetados, venta, intercambio, repartición, posesión y ofertas de venta ilegal de medicamentos recetados, incluyendo alcohol.

ServiceSource prohíbe fumar y la distribución o venta de materiales para fumar en todos los lugares que posee, alquila y opera. Fumar es permitido solamente fuera del edificio, 15 pies de distancia de las entradas y rejillas de toma de aire del edificio.

## **Medidas de seguridad**

Su salud y seguridad son una prioridad absoluta! ServiceSource sigue los protocolos recomendados por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la mayor medida posible para prevenir la propagación de COVID-19. Los empleados y visitantes deben seguir estas recomendaciones mientras estén en ServiceSource. Se le comunicará información antes de comenzar los servicios. Si tiene inquietudes o preguntas, comuníquese con nosotros.

## **Emergencias**

En caso de cualquier situación de emergencia mientras se encuentra en un centro de ServiceSource, siga las instrucciones del personal para evacuar el edificio o buscar refugio en el edificio. La instalación evacuará todos los visitantes debido a: fuego, situaciones potencialmente violentas, amenazas de bomba, o fallas de energía. Cuando se le dirija, por favor evacúe por las rutas publicadas y busque un refugio seguro después de haber salido del edificio. Si se le ordena buscar refugio en el edificio (posiblemente debido a tiempo severo) siga las rutas publicadas en el área de refugio o pregunte al personal para que lo lleve a una zona segura. Refugiarse en el edificio sólo se hace cuando salir del edificio pone su seguridad en alto riesgo.

## **Primeros Auxilios**

El personal de ServiceSource en todas las localidades tiene capacitación de primeros auxilios si se lesiona mientras se encuentra en cualquier instalación. Los suministros de primeros auxilios están generalmente disponibles en áreas comunes (como la sala de almuerzo o sala de estar). Por favor, busque ayuda del personal si tiene una lesión menor que necesita atención. Si se necesita más que primeros auxilios, el personal contactará al 9-1-1 para el transporte de emergencia a un centro médico.

## **Cambios de Información Personal**

Es importante que ServiceSource tenga su dirección actual y número de teléfono. Por favor, notifique su representante de ServiceSource si se muda o cambia su número de teléfono.

## **Llamadas Telefónicas/Teléfonos celulares**

A los participantes no se les permite recibir llamadas telefónicas personales mientras recibe servicios, excepto en caso de emergencia. Si necesita ponerse en contacto con alguien por teléfono, por favor verifique con el personal de ServiceSource para que le asista. ServiceSource tiene un dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TDD) disponible para su uso.

## **Armas en el Lugar de Trabajo**

Para la seguridad de todo el personal y los participantes, las armas no son permitidas en cualquier instalación que sea propiedad, arrendada u operada por ServiceSource. Nadie podrá portar armas de fuego o armas de cualquier tipo en las instalaciones, salvo que sea un oficial de la ley. Si usted nota armas dentro de la instalación debe informar a un miembro del personal ServiceSource inmediatamente.

## **Declaración de Derechos del Participante**

Usted tiene derecho a:

1. Tener privacidad y confidencialidad respecto a la información personal, incluyendo información sobre su discapacidad.
2. Recibir información completa sobre los servicios disponibles para usted a través de ServiceSource y otros recursos.
3. Tomar decisiones informadas con respecto a los servicios que usted es elegible para recibir y el tiempo necesario para hacer los decisiones.
4. Recibir respeto individual en sus ideas, objetivos, decisiones y contribuciones.
5. Participar plenamente en el desarrollo de sus servicios, incluida la forma en que se prestan los servicios, el personal

con el que trabaja, cómo se comparte la información, la participación en proyectos de investigación y el derecho a realizar cambios o retirar su consentimiento.

6. Recibir servicios que se lleven a cabo con estándares éticos. Denuncie los conflictos de intereses o el comportamiento cuestionable del empleador.
7. Tener acceso a sus registros mantenidos por ServiceSource.
8. Recibir servicios que sean libres de discriminación por motivos de sexo, raza, color, religión, origen nacional, edad, orientación sexual, estado civil, afiliación política, discapacidad o condición de veterano.
9. Estar en un ambiente libre de abuso, explotación financiera o de otro tipo, represalias, humillación y abandono.
10. Presente una queja si no está satisfecho con sus servicios o siente que sus derechos no fueron protegidos. La presentación de una queja no dará lugar a represalias ni a barreras para los servicios. Refiérase a Procedimiento de Quejas y Apelaciones en la página 12.
11. Designar a un representante individual o legal, defensor o servicios de apoyo de autoayuda.

## **Reporte de Abuso**

ServiceSource sigue la política de abuso y procedimientos señalados en los Estatutos de la Florida. Las investigaciones de abuso son realizadas por los servicios de protección del Estado y / o agencias de envejecimiento y de servicios para adultos. Una copia de la legislación se encuentra en la oficina del personal de ServiceSource. El número de registro de abuso estatal gratuito es 1-800-962-2873 o TDD (dispositivo de telecomunicaciones para sordos) 1-800-453-5145.

## **Responsabilidades del Participante**

Los participantes son responsables de:

1. Notificar al personal correspondiente de cualquier cambio de dirección, número de teléfono o situación laboral.
2. Estar activamente involucrados en su plan de servicio individualizado.

3. Asistir a todas las citas programadas.
4. Darle seguimiento a los objetivos que se indican en plan de servicio individualizado.
5. Proporcionar la documentación necesaria o requerida por el programa de ServiceSource.
6. Notificarle a ServiceSource cuando usted ya no quiera recibir los servicios.

Mientras usted recibe servicios a través de ServiceSource, se espera que usted participe en el programa, siga las reglas dentro de la instalación que visita, y trabaje en colaboración con el personal de ServiceSource.

## **Responsabilidades de ServiceSource**

El personal de ServiceSource es responsable de:

1. Mantener un ambiente en donde usted pueda desarrollar destrezas, actitudes, habilidades y hábitos al máximo para tener una vida más plena e independiente.
2. Alentar a todos los participantes a hablar abiertamente sobre temas con respecto a su programa de rehabilitación.
3. Mantener a todos los participantes informados sobre actividades pertinentes de ServiceSource.
4. Establecer respeto, equidad y cortesía como una parte integral de todas las relaciones.
5. Mantener a todos los participantes informados sobre su progreso en el programa.
6. Mantener un ambiente seguro y limpio en todos los lugares.
7. Hacer recomendaciones realistas y ayudarle a desarrollar sus metas individuales para optimizar sus habilidades.
8. Es la responsabilidad de ServiceSource mantener un ambiente seguro y proteger a las personas que servimos contra cualquier amenaza de hacerse daño a ellos mismos o a otros. Si una amenaza es comunicada al personal de ServiceSource éste será reportado a la policía y las agencias de crisis y protección adecuadas serán informadas.

## Confidencialidad

Los archivos del participante / empleado son confidenciales y no serán divulgados en ningún caso con la excepción de las siguientes situaciones:

1. Citaciones judiciales de un tribunal de la jurisdicción apropiada.
2. Agencias externas, médicos, psicólogos, compañías de seguros, etc. solicitando información que proporcionan un comunicado escrito que sea firmado por el participante / empleado.
3. Durante una emergencia médica o situación de emergencia en la que se considere al participante / empleado ser peligrosa para sí mismo o para otros, las autoridades correspondientes deben contactarse inmediatamente.

## Criterios de Entrada, Transición y Salida

Para participar en los servicios de ServiceSource, usted debe de tener al menos 16 años de edad y haber sido referido por una de las varias fuentes de financiamiento. Durante el contacto inicial, el personal de ServiceSource le proporcionará una fecha de inicio. Los servicios que recibe son sin costo alguno, aparte de lo que usted pueda necesitar para sus necesidades personales. El personal de ServiceSource puede dirigirle a otros recursos disponibles (transporte, recomendaciones, asistencia pública, y otros beneficios para los cuales usted puede ser elegible).

Si usted desea hacer la transición de un servicio a otro, el personal de ServiceSource trabajará con usted y su fuente de referencia para determinar lo que se necesita para participar y si este servicio se adapta a sus objetivos generales. Sus servicios continuarán en ServiceSource hasta que haya alcanzado sus objetivos o algo interrumpa sus servicios. Una interrupción podría ser el absentismo, o que se haya mudado de esta zona, o porque usted ya no desea recibir los servicios. Si hay algún cambio en la financiación de sus servicios, ServiceSource trabajará con fuentes de referencia y otras organizaciones de la comunidad para resolver los mismos.

## Aportaciones de los Participantes

ServiceSource se esfuerza hacia la prestación de servicios excepcionales. Dependiendo del programa, se le puede pedir completar cuestionarios o encuestas y trabajar con el personal para diseñar los servicios que necesita. Un plan individualizado será desarrollado con sus objetivos, servicios y

resultados esperados. La frecuencia del servicio y la configuración se incluyen en este plan. Este plan es revisado regularmente con usted para los cambios y para asegurar su satisfacción con los servicios que recibe.

Al finalizar el programa, se le puede pedir completar una encuesta de satisfacción. La información que usted proporcione nos ayudará a mejorar. Su aporte será anónimo a menos que usted desee hablar con alguien acerca de su experiencia con ServiceSource.

## **Procedimiento de Queja/Apelación**

Una queja es una expresión de insatisfacción hecha a o sobre una organización, sus políticas, servicios o personal, donde se espera una respuesta o resolución. Esto puede ser formal, como una queja por escrito o por correo electrónico, o informal, como una discusión con un miembro del personal que expresa su insatisfacción, o cómo se pueden mejorar los servicios. La presentación de una queja no afectará los servicios que se reciben ni dará lugar a represalias. Si, en cualquier momento del proceso, siente que necesita ayuda con el proceso, puede elegir un defensor o comunicarse con el Programa de Asistencia al Cliente en la página 13.

ServiceSource se compromete a adoptar un enfoque mutuamente beneficioso para resolver las quejas, de modo que cada parte sea escuchada, comprendida y respetada.

Un consumidor tiene derecho a presentar una queja formal en cualquier momento. Es su responsabilidad anotar exactamente lo que sucedió para que pueda ser investigado. La persona investigada (si corresponde) tiene derecho a saber cuál es el resultado de la investigación dentro de un período de tiempo razonable. Los supervisores (o la autoridad investigadora) tienen derecho a completar una investigación exhaustiva sin que las partes involucradas se lo impidan.

### **Paso 1 – Quejas verbales**

Un consumidor que tenga una queja primero debe discutirla con el personal de ServiceSource dentro de los 5 días hábiles posteriores al incidente que dio lugar a la queja. Si la queja se resuelve a satisfacción mutua del consumidor y el personal de ServiceSource, el asunto se considerará resuelto.

### **Paso 2 – Queja por escrito**

Si el consumidor no está satisfecho con los resultados de la discusión con el personal de ServiceSource, puede presentar una queja formal por escrito o

en un formato alternativo al personal de ServiceSource dentro de los 5 días hábiles posteriores a la discusión; La falta de presentación de una queja por escrito dentro de ese período de tiempo por cualquier motivo se considerará motivo suficiente para desestimar la queja. El personal de ServiceSource debe responder a la queja por escrito dentro de los 3 días hábiles posteriores a su recepción por escrito.

### **Paso 3 – Apelar al Gerente o Director del Departamento**

Si el consumidor no está satisfecho con la resolución de la queja por parte del personal de ServiceSource, el consumidor puede apelar la decisión ante el Gerente o Director del Departamento por escrito o en un formato alternativo; la apelación debe presentarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación al consumidor de la decisión del personal de ServiceSource. El Gerente o Director del Departamento debe emitir su decisión sobre la apelación, mediante notificación por escrito, dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación.

### **Step 4 – Appeal to the Regional Executive Director**

Si el consumidor no está satisfecho con la resolución de la queja por parte del Gerente o Director del Departamento, el consumidor puede apelar esa decisión ante el Director Ejecutivo Regional por escrito o en un formato alternativo; El recurso debe presentarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al consumidor. El Director Ejecutivo Regional debe emitir su decisión sobre la apelación, mediante notificación por escrito, dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación. La decisión del Director Ejecutivo Regional es definitiva.

Si el consumidor no está satisfecho con la resolución del Director Ejecutivo Regional, el consumidor puede apelar la decisión poniéndose en contacto con:

**Disability Rights of Florida**  
**2728 Centerview Dr., Suite 102**  
**Tallahassee, FL 32301**  
**(850) 488-9071; Libre de Costo 1-800-342-0823**  
**TDD 1-800-346-4127**  
**[www.disabilityrightsflorida.org](http://www.disabilityrightsflorida.org)**

## **Programa de Asistencia al Cliente (CAP)**

Por favor, tenga en cuenta que hay un Programa de Asistencia al Cliente (CAP) en la Florida. Como participante de los servicios, usted es elegible para recibir asistencia bajo CAP.

El personal de CAP puede dar consejos y ofrecer aclaraciones o asistencia sobre los servicios prestados por ServiceSource. Si no está satisfecho con los servicios, el personal de PAC puede trabajar con usted y ServiceSource para resolver el problema. También pueden ayudarle con una revisión administrativa o audiencia imparcial.

Los servicios son gratuitos y CAP es independiente de todas las agencias estatales que prestan servicios a personas con discapacidades. CAP es un programa estatal y puede ser contactado llamando al número gratuito:

**1-800-342-0823 (voz) ó 1-800-346-4127 (TDD).**

## **Declaración de Acción Afirmativa**

Aparte de la aplicación de las preferencias de discapacidad, cuando todos los demás factores son iguales, es la política de ServiceSource de que ninguna persona en busca de empleo será designada, promovida, degradada, terminada, favorecida o discriminada por su edad, sexo, orientación sexual, discapacidad, raza, origen nacional, o de sus opiniones políticas o religiosas.

Las prácticas de empleo y capacitación establecen que todas las personas serán reclutadas, capacitadas, contratadas, asignadas, avanzadas, compensadas y retenidas a base de sus calificaciones, y tratados por igual en estos y todos los demás aspectos sin discriminación alguna. Se considerará la responsabilidad de cada supervisor y / o empleado para promover la aplicación de esta política y garantizar el cumplimiento de sus subordinados. El personal de supervisión de ServiceSource y otros responsables de la contratación o capacitación deben adoptar medidas positivas para eliminar toda discriminación posible hacia las personas en capacitación, los empleados y solicitantes de empleo.

La Ley Federal requiere que ServiceSource cumpla con lo siguiente:

### **TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964**

Prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, y origen nacional al ofrecer o prestar servicios de salud, asistencia social o servicios sociales.

## TÍTULO IX DE LAS ENMIENDAS DE EDUCACION DE 1972

Prohíbe la discriminación por razón de sexo en la admisión, tratamiento o empleo en los programas de educación / capacitación.

## SECCION 504 DEL TÍTULO V DEL ACTO DE REHABILITACION DE 1973

Prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en la admisión, tratamiento o empleo en la salud, bienestar o servicios sociales.

## ACTO DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES DE 1990

Prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en la prestación de servicios de empleo y la accesibilidad de los programas. Cualquier alumno que cree que él o ella ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, sexo o discapacidad pueden presentar una queja ante:

***Architectural and Transportation  
Barriers Compliance Board:***

1331 F Street NW, Suite 1000  
Washington, DC 20004-1111  
(800 USA-ABLE (872-2253)  
(800) 993-2822 (TTD)  
(202) 272-5434

[www.access-board.gov](http://www.access-board.gov)

***Department of Children and  
Families Office of Civil Rights***

1317 Winewood Boulevard  
Building 1, Room 110  
Tallahassee, FL 32399  
(850) 487-1901