

Siguientes pasos

- ➔ Desarrollar **un plan de capacitación para voluntarios** en colaboración con organizaciones asociadas con el objetivo de incrementar la capacidad de los voluntarios de proporcionar servicios de una forma consistente, respetuosa, culturalmente sensible e informada. Acciones: Desarrollar una lista por orden de prioridad de clases con descripciones y horario completos. Proporcionar recomendaciones sobre la frecuencia de las clases, programa para repetir una clase (anualmente, una sola vez, etc.), calendario para la finalización desde la fecha de inicio del voluntario y clasificación de las clases como básicas u opcionales. Convertir las capacitaciones a módulos en línea, en función del contenido, los recursos y el tiempo disponibles. Desarrollar un ciclo de retroalimentación que les permita a los voluntarios y socios comunitarios identificar las necesidades emergentes de capacitación. Identificar deficiencias en la capacitación y desarrollar/investigar/proporcionar nuevas capacitaciones según se necesite. Recolectar y compartir las mejores prácticas para la contratación de personal y voluntarios culturalmente competentes. *Líder: Lynn Schemmer-Valleau. Áreas internas de influencia: capacitación de proveedores, asistencia técnica y seguimiento del contrato.*
- ➔ Desarrollar una mejor comprensión del **cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) con respecto al servicio e instalaciones** para abordar los obstáculos para los consumidores con discapacidades y las áreas de riesgo potencial para los consumidores, el personal y el condado. Incorporar elementos clave para el cumplimiento de la ADA con respecto al servicio dentro del seguimiento del contrato e insertar lenguaje dentro de la siguiente Solicitud de Propuesta de los Servicios Comunitarios de los Servicios para Adultos Mayores, Personas Discapacitadas y Veteranos sobre cómo un organismo encuestado abordará cualquier desafío potencial de accesibilidad en su ubicación para garantizar acceso completo a los servicios para todos los consumidores. *Líder: Lee Girard. Áreas internas de influencia: seguimiento del contrato, solicitud de propuesta y defensa.*
- ➔ Llevar a cabo un **análisis del programa de transporte comunitario de Servicios Comunitarios** para identificar deficiencias en el servicio, garantizar demanda y uso equitativos por todo el sistema y desarrollar y coordinar los recursos de una mejor manera. *Líder: Jackie Tate. Áreas internas de influencia: alcance del contrato, seguimiento del contrato, solicitud de propuesta y defensa.*
- ➔ Proporcionar **herramientas estandarizadas de evaluación** junto con la capacitación necesaria para que los contratistas las utilicen durante las sesiones de escucha o las

encuestas al cliente para construir información consistente y confiable sobre las experiencias de los clientes e identificar deficiencias o necesidades insatisfechas dentro del sistema de los Servicios Comunitarios de los Servicios para Adultos Mayores, Personas Discapacitadas y Veteranos. Compartir resultados comparativos para supervisar las tendencias y áreas de mejora internamente, entre los contratistas y para la comunidad. *Líder: Elizabeth O'Neill. Áreas internas de influencia: alcance del contrato, asistencia técnica, seguimiento del contrato y defensa.*

➔ **Aplicar el Lente de Equidad y Empoderamiento** a las políticas o procedimientos actuales utilizados en la provisión de materiales impresos traducidos para garantizar el acceso equitativo a los programas, servicios e información a lo largo del Sistema de Servicios Comunitarios. *Líder: Rebecca Miller. Áreas internas de influencia: asistencia técnica y defensa.*

DRAFT