

# **Módulo 2 - Asociarse con agencias comunitarias y realizar promoción comunitaria**



## Contenido

Módulo 2 - Asociarse con agencias comunitarias y realizar promoción comunitaria .....	1
Introducción .....	1
Competencias centrales de los CWIC .....	1
Unidad de Competencia 1 – Realizar actividades de promoción destinadas a beneficiarios del Seguro Social con discapacidades, agencias comunitarias y otros participantes clave .....	3
La importancia de la promoción.....	3
Consideraciones de promoción de la WIPA.....	5
Desarrollar presentaciones de marketing efectivas .....	12
Manejar las expectativas de los beneficiarios durante la promoción .	16
Evaluar los esfuerzos de promoción y marketing .....	17
Conclusión.....	20
Investigación independiente .....	20
Unidad de Competencia 2 – Colaborar con el Administrador del Programa Boleto y la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar para realizar actividades de promoción .....	21
Introducción .....	21
Resumen del Administrador del Programa Boleto.....	21
Funciones del TPM de apoyo y promoción a beneficiarios.....	22
Trabajar con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar .....	25
Conclusión.....	29
Investigación independiente .....	29
Unidad de Competencia 3 – Colaborar con otros participantes para promover el empleo de beneficiarios del Seguro Social con discapacidades .....	31
Introducción .....	31
Trabajar con la Administración del Seguro Social.....	33
Cómo colaborar con las agencias que brindan servicios y apoyo para el empleo .....	44
Cómo colaborar con otras agencias comunitarias.....	48

Preguntas comunes que tienen los CWIC sobre trabajar con Proveedores Residenciales y Administradores de Caso.....	52
Cómo trabajar con otras agencias comunitarias.....	53
Conclusión.....	55
Investigación independiente.....	56

# **Módulo 2 - Asociarse con agencias comunitarias y realizar promoción comunitaria**

## **Introducción**

---

Los CWIC no promueven resultados de empleo para los beneficiarios de programas de discapacidad del Seguro Social de manera aislada. Los servicios de la WIPA son solo una pieza del rompecabezas, combínelos con orientación vocacional, asistencia en búsqueda de empleo, arreglos en el trabajo y otros numerosos servicios y apoyos para obtener ganancias significativas.

El contenido de este módulo comienza por enfocarse en cómo brindar una promoción efectiva. Incluye descripciones de actividades que se enfocarán en los beneficiarios elegibles para Boleto y en otros beneficiarios del Seguro Social con discapacidades en el área geográfica, así como en actividades de promoción diseñadas para agencias comunitarias, grupos de participantes y agencias asociadas. La segunda unidad de este módulo brinda información sobre cómo el personal de WIPA debería interactuar y trabajar en colaboración con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar, una importante fuente de derivaciones a WIPA. Por último, el contenido se enfoca en cómo trabajar de manera cooperativa con otras organizaciones comunitarias públicas y privadas tales como las oficinas de campo del Seguro Social, Centros Estadounidenses de Empleo, agencias estatales de Rehabilitación Vocacional (VR), Redes de Empleo (EN), escuelas públicas, organizaciones de salud mental, y organizaciones de IDA/de generación de activos.

## **Competencias centrales de los CWIC**

---

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

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

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

# **Unidad de Competencia 1 – Realizar actividades de promoción destinadas a beneficiarios del Seguro Social con discapacidades, agencias comunitarias y otros participantes clave**

## **La importancia de la promoción**

---

Las actividades de promoción presentan los servicios de WIPA a potenciales usuarios, incluso a los beneficiarios de programas por discapacidad del Seguro Social y a las agencias que con mayor seguridad los derivarán. El proceso de promoción es principalmente una función de marketing o venta. Las actividades de promoción que desempeña son similares a lo que hacen los vendedores en el mundo de los negocios. El objetivo de este esfuerzo de marketing especializado tiene tres partes:

1. Generar conciencia de los servicios de WIPA dentro de la comunidad de personas con discapacidad; educar a los beneficiarios y al personal de la agencia acerca de lo que incluyen estos servicios y a quienes el Seguro Social tiene la intención de que asistan.
2. Promover el empleo de personas con discapacidad mediante la educación de beneficiarios y del personal de las agencias sobre cómo los ingresos derivados del trabajo afectan los beneficios públicos y cómo los incentivos laborales pueden ayudar a alcanzar los objetivos de empleo.
3. Establecer relaciones con el personal de otras agencias que brindan apoyo a personas con discapacidades en sus esfuerzos por obtener y mantener un empleo pago. Estos profesionales en discapacidades son útiles socios en su misión de incrementar los resultados laborales para personas con discapacidades.

Comenzar a realizar actividades de marketing de los servicios de WIPA, encontrando maneras de llegar a la base de clientes objetivo: beneficiarios del Seguro Social con discapacidades que están interesados en conseguir empleo. Puede ponerse en contacto con beneficiarios elegibles contactando a agencias que les brindan servicios, particularmente agencias que brindan servicios vocacionales o de empleo.

Esta unidad incluye métodos de marketing y venta para contactarse con estas agencias. El objetivo principal de estas actividades de marketing es solicitar las derivaciones apropiadas de las agencias asociadas en la comunidad local. Los CWIC son responsables de informar y alentar a las agencias comunitarias a derivar individuos elegibles de alta prioridad para que reciban servicios de WIPA y que alienten a los beneficiarios a utilizar servicios de planificación de incentivos laborales en sus esfuerzos por ingresar a la fuerza de trabajo.

Las actividades de promoción también incluyen educar a los beneficiarios y agencias comunitarias acerca del efecto del empleo en los diferentes programas de beneficios públicos. La educación es crítica porque existe mucha desinformación y desentendimiento alrededor de este tema. Desafortunadamente, mucha de esta desinformación es distribuida en la comunidad de servicios por discapacidad por personal de la agencia bien intencionado pero desinformado. Un importante objetivo de promoción a las agencias de servicios por discapacidad es incrementar la concientización en la comunidad de la gran cantidad de incentivos laborales disponibles para los beneficiarios. El mensaje de este esfuerzo educativo es que el empleo y los beneficios públicos no necesariamente son mutuamente excluyentes. Es bastante posible para los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades trabajar y retener los pagos en efectivo así como los beneficios médicos. También es posible trabajar y tener mejores resultados financieros en general que si se depende solamente de beneficios públicos. Aumentar la conciencia de los incentivos laborales del Seguro Social puede ayudar a calmar el miedo y la incertidumbre sobre el empleo que experimentan muchos beneficiarios y profesionales que les prestan servicios. El conocimiento de los incentivos laborales del Seguro Social realmente significa poder en esta instancia.

Por último, los CWIC realizan tareas de promoción para establecer redes con participantes comunitarios clave. Los servicios de WIPA no serán exitosos si los CWIC los proveen de manera aislada. Muchos otros participantes deberían participar en el proceso de planificación de incentivos laborales para que tenga lugar un cambio real. Describimos los grupos de participantes primarios en la Unidad 3 del Módulo 1, pero entre ellos se incluyen los siguientes:

- Agencias de Rehabilitación Vocacional del Estado (SVRA);
- Redes de empleo (EN) del Programa Boleto para Trabajar;
- Juntas de Inversión en Mano de Obra estatales o regionales (WIB) y Centros Estadounidenses de Empleo (AJC);
- Agencias estatales o locales de discapacidad intelectual o discapacidad del desarrollo;
- Agencias estatales o locales de salud mental o agencias de abuso de sustancias;



- Centros para Vida Independiente (CIL);
- Agencias de Protección y Defensoría del Estado (P&A);
- Sistemas de escuelas públicas;
- Programas de Cuenta de Desarrollo Individual (IDA) o de desarrollo de activos; y
- Departamento de Asuntos de Veteranos (VA) de los EE.UU.

La actividad de promoción debe ser un camino de dos manos que construye relaciones recíprocas. No se trata solo de que los participantes sepan qué conllevan los servicios de WIPA. Es igualmente importante construir relaciones con participantes clave y entender sus funciones. Usted dependerá de estos participantes mientras trabaja con beneficiarios para promover el empleo y mejorar la independencia financiera. Cuanto más interactúe y colabore con otros participantes comunitarios, más exitosos serán los servicios de WIPA. La Unidad 3 de este módulo contiene más detalles sobre cómo trabajar en colaboración con estos grupos de participantes.

## **Consideraciones de promoción de la WIPA**

---

Debe planificar con cuidado antes de realizar actividades de promoción, para asegurarse de obtener resultados eficaces. Antes de repasar estrategias específicas, considere los siguientes factores importantes de la función de promoción.

### **Expectativas del Seguro Social para las actividades de promoción de WIPA**

El personal de WIPA debe entender las expectativas del Seguro Social para las actividades de promoción de WIPA. El Seguro Social define las actividades de promoción como actividades que incluyen, a modo enunciativo, describir los servicios de WIPA de forma prominente en el sitio web de la organización; participar en diálogos con proveedores de servicios de la comunidad local y estatal para incrementar las derivaciones de WIPA; y reunirse con diversas audiencias para describir los servicios de WIPA. En función de las especificaciones en el documento de Términos y Condiciones de WIPA, los proyectos de WIPA cumplen con los siguientes requisitos:

- Limitar la promoción a un 10 por ciento del esfuerzo de trabajo y gastos.
- Limitar los costos de viajes asociados con los esfuerzos de promoción y, según sea aplicable, coordinar eventos de promoción con socios comunitarios, incluidos Coordinadores de Incentivos Laborales de Área

(AWIC), concesionarios de Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS), agencias estatales de VR, Centros Estadounidenses de Empleo (ACJ) y otros programas que podrían beneficiar a participantes de WIPA.

- Incluir la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar como el contacto principal para los beneficiarios en los sitios web, folletos y presentaciones de promoción lo **máximo posible** y de manera consistente con el modelo comercial de WIPA y protocolos de derivación de Mesa de Ayuda. Cuando la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar deriva beneficiarios a proyectos de WIPA, brindarles servicios a los beneficiarios de manera prioritaria. La Unidad 2 de este módulo incluye más información sobre cómo debería colaborar con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar.
- La promoción que se enfoca en jóvenes en edad de transición entre las edades de 14-25 deberían incluir comunicación con las escuelas, programas de rehabilitación vocacional y padres.

El Seguro Social realiza importantes actividades de promoción para sus programas de incentivos laborales mediante un contratista Administrador del Programa Boleto (TPM). Algunos ejemplos incluyen Eventos de Seminario sobre Incentivos Laborales (WISE), operar la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar, y diseminar información en redes sociales. El Seguro Social no requiere que los proyectos de WIPA programen y realicen seminarios web WISE, pero valora la participación de WIPA en estos eventos. El Seguro Social alienta a los gerentes de proyecto de WIPA a brindar apoyo al personal cuando se lo invita a realizar una presentación en un WISE.

## **Asignar tiempo de personal para realizar actividades de promoción**

Promocionar WIPA requiere tiempo de personal y la capacidad de manejar una mayor demanda de beneficiarios que se enteran de los servicios mediante su promoción. Si el personal de WIPA realiza demasiadas actividades de promoción, es posible que no haya tiempo o personal suficiente para prestar servicios a los beneficiarios. Aumentar la demanda de servicios de WIPA en exceso de la capacidad del programa para prestarlos no es un resultado deseable. Para evitar esto, los gerentes de proyecto de WIPA deben dedicar no más del 10 por ciento de los recursos de contrato de WIPA a actividades de promoción.

Los gerentes también deben pensar cómo desplegar los recursos de personal para realizar actividades de promoción. ¿Esta responsabilidad sería compartida por todos los miembros del personal de WIPA, o solamente por el personal designado? Deberá pensar y reevaluar frecuentemente las ventajas y desventajas de ambas estrategias. Es posible que algunos CWIC sean más habilidosos o estén más

interesados en el área de marketing. Otros quizás sean tan habilidosos en el área de asesoramiento en incentivos laborales que no tendría sentido ponerlos a trabajar en actividades de promoción mientras haya beneficiarios esperando a que los atiendan. Preste atención a la asignación de recursos de personal para obtener los mejores resultados generales.

La promoción es una actividad continua. La población objetivo de los servicios es fluida, y se suman continuamente clientes nuevos a las listas de discapacidad. Además, las agencias de servicios basados en la comunidad a menudo tienen una alta tasa de rotación de empleados, y los beneficiarios actuales y el personal existente también necesitan actualizaciones de información regulares para mantener los servicios de WIPA a la vanguardia. Los ocupados trabajadores de servicios por discapacidad a veces se olvidan de los recursos comunitarios, y los servicios de WIPA no son la excepción. Contáctese con las agencias comunitarias con frecuencia para ayudarlas a permanecer informados sobre los servicios que ofrece.

## **Desarrollar y seguir un plan de promoción**

La función de promoción podría resultar un poco abrumadora para los CWIC que no se han desempeñado en ella anteriormente. La clave para una promoción exitosa se encuentra en mantenerse organizado y planificar cuidadosamente. Desarrolle un plan de promoción escrito que enumere agencias priorizadas para la promoción y cómo se promocionará a ellos. Si la promoción apunta directamente a beneficiarios del Seguro Social, también describa claramente cómo realizar esas actividades.

## **Técnicas de promoción efectiva para proyectos de WIPA**

Una vez determinado el personal y los tiempos de promoción, enfóquese en cómo realizará la actividad de promoción. ¿Qué estrategias o técnicas son las más efectivas para sus grupos de participantes locales? Una combinación de técnicas puede maximizar sus oportunidades de hacerse llegar a la audiencia objetivo. Recuerde, el objetivo es difundir la palabra sobre los servicios de WIPA a tantas personas como sea posible, en colaboración con agencias asociadas. Los grupos de participantes de WIPA incluyen beneficiarios del Seguro Social y profesionales que les brindan servicios. Asegúrese de diseminar ampliamente la información en toda la comunidad. Brindamos descripciones breves de actividades comunes de generación de conciencia pública y de marketing para CWIC a continuación. De ninguna manera se trata de una lista completa. Usted es quien mejor conoce a su comunidad local, y debe inventar maneras creativas para promocionar sus servicios.

## **Actividades de promoción dirigidas de manera directa a beneficiarios del Seguro Social con discapacidades**

Si bien no hay una lista de correo única que contenga a todos los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social, igualmente existen maneras de ponerse directamente en contacto con los beneficiarios. Una es trabajar con las agencias locales que tienen listas de distribución extensas para realizar envíos masivos, folletos o correos electrónicos que anuncian servicios de WIPA. Algunas agencias distribuyen esta información de manera gratuita como un servicio para sus clientes. Las agencias que prestan servicios a personas con discapacidades tienen prohibido por ley compartir la información de contacto de sus clientes con cualquier otra entidad.

Los sistemas de escuelas públicas podrían ayudarlo a ponerse en contacto con aquellos beneficiarios que siguen en la escuela. Cuando sea posible, brinde folletos a maestros de educación especial, psicopedagogos escolares o centros de recursos familiares para que envíen a la casa para que los vean los padres. Las escuelas incluso podrían enviar los folletos a los estudiantes y a sus familias o enviar un mensaje por correo electrónico. Los proyectos de WIPA pueden anunciar no solo sus servicios, sino también invitar a los estudiantes y sus familias a asistir a una sesión informal acerca de los beneficios por discapacidad del Seguro Social y empleo. Repita el proceso todos los años para encontrar nuevos estudiantes que ingresan al sistema y para reforzar los mensajes enviados a los estudiantes o familias que han asistido a sesiones informativas en el pasado.

**El sitio web de NTDC de VCU también contiene diversos documentos de recursos útiles** y presentaciones de PowerPoint de ejemplo que el personal de WIPA puede usar para realizar actividades de promoción. Algunos materiales están específicamente diseñados para la audiencia de jóvenes en edad de transición.

(<https://vcu-ntdc.org/resources/resourceDetail.cfm?id=7>)

Además, los proyectos de WIPA pueden llegar directamente a los beneficiarios mediante técnicas de marketing masivo tradicionales como avisos de televisión o radio, anuncios de servicio público o uso de redes sociales como Facebook o Twitter. Recuerde, el Seguro Social debe aprobar todos los materiales de marketing del proyecto de WIPA.

## **Presentaciones de marketing a agencias y grupos comunitarios**

No basta con enviar cartas de presentación a las agencias participantes y luego esperar a que lleguen derivaciones. Debe facilitar reuniones en persona para explicar qué servicios ofrece y cómo estos servicios pueden ayudar a los

beneficiarios a alcanzar sus metas de carrera. Brindar presentaciones de marketing a grupos de participantes y agencias comunitarias es un componente esencial de cualquier plan de promoción. Los proyectos de WIPA deben planificar todas las reuniones de promoción cara a cara con mucho cuidado.

**RECUERDE:** El Seguro Social espera que los proyectos de WIPA limiten los costos de viajes asociados con los esfuerzos de promoción y, según sea aplicable, coordinar eventos de promoción con socios comunitarios, incluidos Coordinadores de Incentivos Laborales de Área (AWIC), concesionarios de Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS), agencias estatales de VR, Centros Estadounidenses de Empleo, y otros programas que podrían beneficiar directamente a candidatos de WIPA. Limite las actividades de promoción cara a cara a eventos que maximizarán la cantidad de derivaciones apropiadas. Evite actividades de promoción que probablemente no generen derivaciones de alta prioridad.

Las reuniones cara a cara nunca deben ser improvisadas. Planifíquelas bien con la gerencia de la agencia para incluir a la audiencia más amplia posible. En algunos casos, la audiencia solo incluirá a profesionales, pero en otros casos, la audiencia podrá incluir a beneficiarios, miembros de la familia, cuidadores y proveedores de servicios. Los proyectos de WIPA deben buscar atraer a los grupos más grandes y más diversos posibles. Realice reuniones en diversos horarios para que se adapten a distintos cronogramas. Muchos familiares no podrán asistir durante el horario laboral estándar. Realice algunas reuniones por la noche o en fines de semana para atraer a la mayor cantidad de gente posible.

Durante estas reuniones, enfóquese en generar conciencia en general sobre los servicios de WIPA. La información clave a brindar incluye:

- Descripción de servicios provistos y cualquier limitación que puedan tener;
- Identificación del principal objetivo de los servicios de WIPA;
- Descripción de quién es elegible para servicios y qué beneficiarios son de mayor prioridad para los servicios; y
- Instrucciones acerca de cómo realizar derivaciones para servicios.

Debe ser claro sobre quiénes no son elegibles para los servicios, para atraer a las derivaciones apropiadas. No asuma que la audiencia sabe a quién derivar o quién se beneficiaría con los servicios de WIPA. Brinde información escrita que enumere los criterios de elegibilidad. Cuanto más eduque a sus fuentes de derivaciones, menos tiempo desperdiciará manejando derivaciones inapropiadas.

Sea claro sobre la meta de los servicios de WIPA durante sus presentaciones. A menudo, las fuentes de derivaciones creen que el programa está diseñado para maximizar los pagos de beneficios públicos o para evitar que los beneficiarios pierdan beneficios a causa de que consiguieron empleo. Ninguna de estas percepciones es correcta. De hecho, el objetivo es brindar servicios de WIPA que promuevan el empleo y mejoren la estabilidad financiera para los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social. Ponga este objetivo por escrito para identificar claramente el objetivo de los servicios de WIPA y evitar confusiones.

Al describir los servicios, incluya ejemplos de los tipos de asistencia que no brinda. Las agencias comunitarias con frecuencia piensan que los proyectos de WIPA ofrecen servicios representativos a los beneficiarios o que administran los beneficios de manera activa al informar los ingresos de los beneficiarios al Seguro Social. El personal de WIPA nunca debe realizar estas funciones. Si las fuentes de derivaciones tienen expectativas no realistas acerca de lo que hace el programa, harán derivaciones inadecuadas o se decepcionarán con los servicios ofrecidos. Maneje las expectativas al brindar información escrita clara durante las presentaciones.

Para encontrar presentaciones de PowerPoint de ejemplo aprobadas por el Servicio Social que puede usar para realizar actividades de promoción vaya al **sitio web de NTDC de VCU - Promoción WIPA** (<https://vcu-ntdc.org/resources/resourceDetail.cfm?id=7>)

## **Participación en ferias de recursos**

Otra estrategia útil es colocar personal en un puesto en ferias de recursos, conferencias u otras reuniones locales importantes de grupos participantes. Estos eventos pueden incluir reuniones de asociaciones de rehabilitación estatales, conferencias para maestros de educación especial, o reuniones de grupos de defensoría. Al asistir a estos eventos, puede ponerse en contacto con un número significativo de personas en un tiempo relativamente corto. Aún más efectivo es reservar un lugar en la agenda para hacer una presentación de concientización pública. Envíe a estos eventos a CWIC entrenados, ya que los beneficiarios comúnmente formulan preguntas acerca de sus situaciones individuales. Prepárese para brindar información acerca del efecto del empleo en los beneficios a los beneficiarios que asisten a estos eventos y también repartir publicaciones del Seguro Social que describen los incentivos laborales (como el Red Book). Puede encontrar **la versión actual del Red Book en línea** (<https://www.ssa.gov/redbook/>).

## **Difusión de materiales de marketing**

A menudo, los CWIC distribuyen materiales de marketing para que corra la palabra sobre los servicios de asesoramiento en incentivos laborales. Los materiales a menudo incluyen folletos, volantes, pósters u otros materiales

impresos. Los métodos de distribución podrían incluir envíos masivos, correos electrónicos, dejar folletos en las salas de espera del Seguro Social o de VR, o colocar pósters en donde es probable que los vean los beneficiarios. Colocar pósters en lugares bien visibles en la oficina local del Seguro Social o en las salas de espera de Medicaid o agencias de bienestar social es particularmente efectivo. Sea creativo, y piense sobre en qué lugar sus materiales de marketing atraerán a las personas más elegibles.

**IMPORTANTE:** El Seguro Social debe aprobar por adelantado todos los materiales de marketing de los proyectos de WIPA. El documento de Términos y Condiciones vigente contiene la siguiente directiva:

"Los beneficiarios de WIPA no deberán distribuir folletos, materiales, artículos o materiales del sitio web sin haber primero solicitado la revisión y aprobación por parte del Funcionario de Proyecto designado del Seguro Social. Toda publicación aprobada deberá contener el siguiente descargo de responsabilidad:

"Este documento está financiado mediante un acuerdo cooperativo del Seguro Social. Si bien el Seguro Social revisó este documento para comprobar que sus contenidos fueran precisos, no constituye un comunicado oficial del Seguro Social."

En todos los casos, cualquier documento, sitio web, folleto, etc. que esté al alcance del público también debe incluir la frase "pagado por el contribuyente". Los proyectos de WIPA tiene algo de laxitud respecto de la frase, por ejemplo, "Hemos desarrollado este sitio web con dinero de los contribuyentes de los EE.UU." o "Publicamos este folleto con dinero de los contribuyentes de los EE.UU."

Si su proyecto de WIPA está desarrollando materiales de promoción, contacte a su Enlace de Asistencia Técnica de VCU para ver si hay ejemplos aprobados disponibles para utilizar como referencia. VCU ha creado varias presentaciones de promoción o proyectos WIPA para usar. Encontrará **estos materiales de promoción de WIPA en el sitio web de NTDC de VCU** (<https://vcu-ntdc.org/resources/resourceDetail.cfm?id=7>).

## **Sitios web para los proyectos de WIPA**

Mantener un sitio web para su proyecto de WIPA es una muy buena manera de distribuir información sin incurrir en gastos de viajes o envío. Utilice un sitio web para describir los servicios y sus limitaciones, comunicar los criterios de elegibilidad y explicar cómo los proyectos WIPA priorizan a los beneficiarios para que reciban servicios. Asegúrese de incluir información específica sobre cómo solicitar servicios o derivar a alguien para que reciba servicios. También puede destacar historias de éxito y brindar información resumida sobre los incentivos

laborales. En el mundo de hoy, impulsado por la información, tener presencia en la web es una necesidad absoluta.

Al desarrollar un sitio web, los proyectos de WIPA deben cumplir con los requisitos del Seguro Social que aplican. Primero, el Funcionario de Proyecto de la Oficina de Apoyo del Empleo (OES) debe aprobar todo el contenido por adelantado.

Segundo, los sitios web y otras comunicaciones electrónicas deben cumplir con el Artículo 508 de la Ley de Rehabilitación. Contacte a su Enlace TA de NTDC de VCU para asistencia con la presentación, accesibilidad y legibilidad para los sitios web.

## **Usar las redes sociales para promoción**

En el mundo tecnológico de hoy, las compañías a menudo usan las redes sociales como parte de su plan general de marketing y promoción. Las plataformas de redes sociales son herramientas de comunicación basadas en la web que permiten a las personas interactuar entre sí compartiendo y consumiendo información. Las plataformas de redes sociales que la mayoría de las personas conocen incluyen Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, YouTube y Blogs.

La Administración del Seguro Social utiliza las redes sociales ampliamente para comunicarse con el público. Pueden obtener más información sobre estos esfuerzos visitando el **centro de redes sociales del Seguro Social** (<https://www.ssa.gov/socialmedia/>). Esta página web también contiene mucha orientación escrita sobre cómo usar las redes sociales protegiendo la privacidad y cumpliendo con todos los requisitos federales.

Los proyectos de WIPA también pueden usar las redes sociales para hacer conocer sus servicios, compartir historias exitosas de asesoramiento sobre beneficios, e incluso brindar información sobre cómo el empleo pago afecta los beneficios por discapacidad. Sin embargo, es importante entender que el Seguro Social requiere que los proyectos de WIPA envíen todo el contenido de las redes sociales para su revisión y aprobación antes de su publicación.

## **Desarrollar presentaciones de marketing efectivas**

---

Antes de presentarles los servicios de WIPA a los participantes, esté preparado para responder a la pregunta más importante que tiene la audiencia: "¿Qué obtengo yo?" Si no puede explicar cómo pueden beneficiarse de su proyecto de WIPA a nivel personal, no podrá "vender" el servicio y recibir derivaciones. La gente no compra cosas que no quiere o que cree que no necesita, es así de simple.

Una presentación de marketing efectiva responde estas cuatro preguntas básicas:



- ¿Cuáles son los beneficios tangibles de los servicios de WIPA?
- ¿Qué problemas resolverán los servicios WIPA?
- ¿Cómo evitarán los servicios de WIPA posibles problemas futuros?
- ¿Cuáles son las "características" únicas de los servicios de WIPA?

Las respuestas variarán dependiendo del grupo de participantes. Nunca asuma que lo que un grupo percibe como un beneficio de los servicios de WIPA será de igual valor para otro grupo. Cada grupo valorará aspectos diferentes del programa. Evalúe los intereses de sus participantes y personalice su charla promocional de acuerdo a ellos.

Al realizar una presentación, destaque los beneficios del servicio y qué problemas solucionará. Considere realizar una lista de beneficios y características importantes para incluirla en los materiales impresos o mostrarla durante presentaciones. Personalice la lista de modo que satisfaga las necesidades e intereses de cada grupo de participantes. Hacer una lista de los beneficios y características lo ayuda a pensar en los intereses de la audiencia por adelantado. Cuanto más preparado esté para abordar sus intereses específicos, más efectiva será su presentación. No se recomienda nunca hablar de manera improvisada; la preparación y la práctica son las claves del éxito.

Sea claro sobre el objetivo de la presentación y manténgase enfocado en el mensaje deseado. Dígale a la audiencia lo que debe esperar de antemano, y luego continúe con la presentación preparada. El propósito de las charlas de marketing es ayudar a la audiencia a entender qué incluyen los servicios de WIPA, a quiénes prestan servicios y qué beneficios ofrecen. No son el entorno apropiado para entrenar a la audiencia sobre los detalles de los incentivos laborales del Seguro Social o sobre otros programas federales de ayuda a los ingresos. El marketing y la capacitación son muy diferentes, y nunca debe confundir estas funciones. Tampoco es el momento de orientar de manera individual, incluso si los miembros de la audiencia realizan preguntas específicas acerca de un caso. Si surgen preguntas acerca de un caso específico, solicite reunirse con la persona luego de que la reunión haya terminado para una charla en privado. Abordar temas específicos a un caso frente a un grupo a menudo confunde a la audiencia. No permita que los miembros de la audiencia desvíen la presentación y la saquen de tema.

Limite las presentaciones de marketing a 45-60 minutos, que deberían ser suficientes para alcanzar sus metas deseadas, sobre todo si llega preparado y se mantiene enfocado en el mensaje deseado. Durante la presentación, deberá entregar materiales escritos, como folletos de programas u hojas de datos, para reforzar los puntos clave que intenta dejar en claro. Que los materiales impresos sean breves y simples. Asegúrese de brindar la información de contacto correcta e instrucciones acerca de cómo acceder a los servicios.

Cuando sea posible, asóciase con otros participantes para realizar presentaciones de promoción o marketing. Si existe más de un proyecto de WIPA en el estado, busque oportunidades para que los miembros de diferentes agencias trabajen juntos en funciones de marketing. Los proyectos WIPA deben colaborar con los Coordinadores de Incentivos Laborales de Área de Seguro Social (AWIC) en los esfuerzos de promoción, cuando es posible. Además, la mayoría de las oficinas grandes del Seguro Social cuenta con Especialistas en Relaciones Públicas, Enlaces para Incentivos Laborales (WIL) u otro personal que desempeñe funciones de concientización en la comunidad. Asociarse es una excelente manera de construir relaciones y de demostrar la alianza entre el Seguro Social y el proyecto de WIPA.

## **“Mantenerse enfocado en el mensaje deseado”**

Transmitir un mensaje claro y consistente es crucial para una campaña de marketing exitosa. Los profesionales de marketing frecuentemente llaman a este proceso “mantenerse enfocado en el mensaje deseado”. Si bien mantenerse enfocado en el mensaje deseado puede ser simple cuando se vende un producto como pasta dental, se vuelve bastante complicado cuando se quiere promocionar un servicio complejo como el de WIPA. Incluso más complicado es vender la noción de que el empleo y los beneficios por discapacidad no se excluyen mutuamente cuando los beneficiarios han pasado meses o años demostrándole al Seguro Social que son incapaces de trabajar a un nivel sustancial para poder calificar inicialmente para recibir beneficios. Para evitar malos entendidos, debe establecer claramente su mensaje. Cuando realice actividades de promoción o marketing, debe transmitir los cinco puntos siguientes:

1. El empleo pago y los beneficios por discapacidad del Seguro Social no se excluyen mutuamente. Los beneficiarios no tienen que elegir entre trabajar o recibir beneficios.
2. Es posible trabajar (incluso tiempo completo) y mantener Medicaid y Medicare en casi todos los casos.
3. Es posible trabajar y salir adelante en lo financiero, incluso si el Seguro Social y otros organismos reducen o suspenden los beneficios públicos.
4. Es posible recibir beneficios por discapacidad nuevamente si se suspenden debido al empleo.
5. Los servicios de WIPA no tienen la intención de forzar a las personas a dejar de recibir beneficios, ni tampoco de ayudar a las personas a maximizar el uso de los beneficios públicos.

Si se enfoca en estos puntos y los refuerza constantemente, puede corregir gran cantidad de desinformación. Repita estos puntos en cada evento e interacción con los beneficiarios, miembros de la familia y personal de agencias comunitarias, para que las personas realmente puedan entender el mensaje y aceptarlo como un hecho. Comunicar este mensaje es un proceso sin fin y es uno de los servicios más básicos que le brindará a su comunidad local.

## **El “Anti-mensaje” – ¡Advertencia!**

Existe un mensaje que debe estar atento para evitar comunicar. En el mundo de WIPA, nos referimos a esto como el “anti-mensaje”. La intención de los servicios de WIPA no es mantener de manera indefinida a las personas recibiendo beneficios por discapacidad. Debe evitar actuar como si su trabajo fuera “salvar” a los beneficiarios de la cesación o finalización de los beneficios debido al empleo a toda costa. No debe comportarse de manera que haga que los beneficiarios teman innecesariamente a trabajar a un nivel que a la larga podría causar que los beneficios por discapacidad cesen o se reduzcan sustancialmente. De manera similar, no debe alentar constantemente a todos los beneficiarios a suprimir sus salarios o ganancias netas por trabajo por cuenta propia (NESE) para conservar la elegibilidad para recibir beneficios. Por último, no debe sentir que es su deber encontrar alguna forma de reducir las ganancias contables para evadir la cesación o finalización de los beneficios.

Si bien para algunos beneficiarios puede no ser lo mejor de manera inmediata finalizar por completo sus beneficios debido a que tienen trabajo, este definitivamente 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 no deben presentar este resultado de manera negativa al asesorar a los beneficiarios. De hecho, aquellas personas que tienen la capacidad de ganar un sueldo suficiente para provocar la finalización, con frecuencia están 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. Trabaje con cada beneficiario para determinar cuáles son sus metas y brindarle apoyo para que alcance el más alto potencial de ganancias posible dentro del marco de dichas 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 los servicios de WIPA trabajan para lograr.

## **Manejar las expectativas de los beneficiarios durante la promoción**

---

Un aspecto importante del marketing exitoso y manejar las expectativas de los beneficiarios. A muchos nos ha pasado que nos han vendido un producto luego de que un vendedor hiciera muchas promesas grandilocuentes, solo para decepcionarnos luego de comprar el producto. Eso es algo que los proyectos de WIPA deben evitar a toda costa al promocionar y brindar servicios. Es mejor realizar una "promoción sensata" de los servicios y luego superar las expectativas de los beneficiarios. Así es como se crean usuarios de servicios de WIPA satisfechos.

### **Promoción sensata = Desarrollar expectativas realistas**

La frase "promoción sensata" significa ayudar a los beneficiarios a lograr expectativas realistas y razonables de los beneficios y resultados de los servicios de WIPA. Es crucial que no haga promesas que no puede cumplir.

Un ejemplo de esto incluye decirles a los beneficiarios que los servicios de WIPA se asegurarán de que no haya sobrepagos. No importa lo diligente que pueda ser en su trabajo con un beneficiario; se pueden producir sobrepagos.

Otro ejemplo es prometer a los beneficiarios o proveedores de servicios que usted manejará personalmente todos los temas de incentivos laborales, como por ejemplo reclamar Gastos de Trabajo Relacionados con una Incapacidad (IRWE) o redactar Planes para Lograr la Auto-suficiencia (PASS). Esta es una mala práctica por varias razones. Primero, no tendrá tiempo de cumplir promesas como esta, ni querrá fomentar este nivel de dependencia con los beneficiarios. Los beneficiarios que reciben servicios de WIPA deben ser participantes activos en el proceso y comprender que tendrán que interpretar un rol activo en el desarrollo y manejo de los incentivos laborales.

De manera similar, quizás deba ayudar al personal del Seguro Social a entender qué pueden esperar razonablemente de los servicios de WIPA. Usted no es responsable de reportar información de salarios para los beneficiarios, ni funciona como representante de los beneficiarios en la administración de beneficios. Debe tener completamente en claro qué incluye su función y cuáles son sus limitaciones. Debe comunicar de manera clara y consistente su función y los límites de esta función a todos los grupos de participantes.

## **Entregar más = Exceder las expectativas de los beneficiarios**

Los CWIC que manejan exitosamente las expectativas de los beneficiarios y de las fuentes de derivación tienen más posibilidades de cumplir con esas expectativas o superarlas al brindar servicios de WIPA. Para un CWIC, cumplir con las expectativas significa brindar información de beneficios clara, correcta y completa que ayude a los beneficiarios a lograr su meta de empleo y mejore la estabilidad financiera. Como mínimo, su trabajo es responder las preguntas sobre beneficios, presentar las opciones disponibles y brindar información específica sobre las ventajas y desventajas de los diferentes cursos de acción. La meta final es, sin embargo, es "entregar de más" servicios; o ir más allá de lo que el beneficiario espera. Esto no significa que deba hacer todo por el beneficiario. Superar las expectativas significa ser creativo e ir un paso más allá simplemente al responder las preguntas de los beneficiarios. Significa aplicar su experiencia en incentivos laborales para maximizar los resultados positivos del empleo.

## **Establecer confianza = Brindar servicios de WIPA de calidad**

Por último, para ser exitoso con el transcurso del tiempo, debe establecer confianza al brindar servicios de alta calidad de manera consistente. El boca a boca es una poderosa herramienta de marketing que puede funcionar como ventaja o desventaja. Los beneficiarios y el personal de la agencia hablarán entre ellos acerca de sus experiencias con proyectos de WIPA. Un beneficiario o participante de la comunidad insatisfecho puede dañar gravemente la reputación de un programa durante largos períodos de tiempo. Ingeniosas presentaciones de marketing nunca podrán compensar por un servicio deficiente. Tenga en mente que el beneficiario es solo uno de los "clientes" en los que debe pensar. También debe brindar un gran servicio a las fuentes de derivaciones y los otros grupos de participantes clave para proteger la reputación del programa. Los CWIC exitosos tratan cada interacción con un beneficiario o participante como una oportunidad de marketing valiosa.

## **Evaluar los esfuerzos de promoción y marketing**

---

Los proyectos de WIPA deben realizar un seguimiento de las actividades de promoción para determinar cuáles son las más efectivas en la petición de derivaciones. Los proyectos que mantienen y revisan buenos datos de promoción aprenderán mucho acerca de qué actividades funcionan y cuáles no para solicitar derivaciones adecuadas.

## **Mantener un registro de las actividades de promoción**

Puede realizar un seguimiento de la promoción al mantener una lista cronológica que incluya presentaciones de marketing, quien realizó la presentación y quién asistió. Puede desarrollar una lista de asistentes pasando una hoja de firmas con espacio para registrar el nombre y la información de contacto. Si hay suficiente tiempo y recursos de personal, también resulta útil desarrollar una base de datos, lista de correo o una lista de correo electrónico. Puede utilizar esta información para preparar envíos masivos o correos electrónicos de folletos, boletines u otros materiales para mantener informados a los participantes acerca de los servicios. Además, debe recolectar y realizar un seguimiento de los datos sobre cómo los beneficiarios se enteraron del programa o quién los derivó.

## **Realizar un seguimiento de las fuentes de derivación y verificar la penetración en las poblaciones**

Los Gerentes de Proyecto de WIPA deben realizar un seguimiento de los detalles que determinan qué grupos de participantes generan las derivaciones de más alta prioridad. Es simple: durante la llamada inicial, debe preguntarles a los beneficiarios quién los derivó, y mantener un registro de esta información. Mantener un registro de las fuentes de derivaciones también ayuda a determinar cuáles tienden a entender mal el objetivo del proyecto de WIPA. Las agencias que derivan repetidamente personas no elegibles o de baja prioridad necesitan más educación. Realizar un seguimiento de las fuentes de derivación ayuda a los gerentes a saber cuándo las agencias necesitan otra sesión de promoción o educación.

Los datos sobre fuentes de derivaciones también indicarán a qué grupos de la población está alcanzando con éxito, y cuáles necesitan más atención de promoción. Los Gerentes de Proyecto de WIPA deben examinar los datos demográficos de los beneficiarios para asegurarse de que las iniciativas de promoción penetran en cada subgrupo de beneficiarios del Seguro Social con discapacidades en su área de servicio local. En algunos casos, los proyectos podrían no incluir ciertos grupos de edad, como por ejemplos jóvenes en edad de transición o beneficiarios de más de 60 años. En otros casos, los esfuerzos de promoción no atraen a algunos grupos de discapacidad o poblaciones minoritarias. Toda esta información tiene implicancias importantes en términos de diseño y entrega de actividades de promoción. Los proyectos de WIPA no pueden evaluar cuán efectivas son las iniciativas de promoción si no recolectan datos y los revisan de manera periódica.

**NOTA:** El Seguro Social espera que los proyectos de WIPA dirijan sus esfuerzos de promoción a poblaciones marginadas, como jóvenes en edad de transición (definidos como beneficiarios de entre 14 y 25

años), veteranos, nativos americanos, y otras poblaciones raciales, étnicas, con discapacidades, en desventaja socioeconómica, o minorías. Debe monitorear cuán bien su proyecto está alcanzando a estas poblaciones prioritarias durante las actividades de promoción.

## **Refinar las estrategias para incrementar las derivaciones prioritarias**

Al revisar los resultados de la promoción, tenga en cuenta que mantener el mismo enfoque a menudo significa que obtendrá los mismos resultados. Los CWIC deben cambiar sus estrategias de promoción para atraer a beneficiarios que no han atraído anteriormente. Observe críticamente a los grupos a los que se está presentando y cómo se pone en contacto con ellos. ¿Qué enfoques funcionarían mejor con los grupos poco representados? Hable con su equipo de WIPA, aporten ideas de técnicas y pidan consejo a los participantes sobre métodos de contacto. Las estrategias de promoción deben evolucionar constantemente para que las audiencias objetivo se mantengan comprometidas e interesadas.

## **Realizar arreglos respecto de las diferencias por discapacidad, culturales o étnicas al realizar actividades de promoción**

Los servicios de WIPA están disponibles para todos los beneficiarios de alta prioridad elegibles, sin importar su discapacidad, etnia, sexo, raza, edad o cualquier otra característica. La Unidad 4 del Módulo 7 cubre este tema importante. Debe leer esta unidad antes de realizar actividades de promoción en la comunidad para asegurarse de que todos los participantes se beneficien de ellas. A continuación se detallan algunos consejos para tener en cuenta al diseñar actividades de promoción para todos los potenciales participantes:

- Elija ubicaciones que sean físicamente accesibles para todos los beneficiarios, sin importar su discapacidad.
- Lleve materiales o folletos en diversos formatos, incluso en letra grande, braille y en CD.
- Hacer arreglos para que asista un intérprete certificado en lenguaje de señas, de ser necesario. Asegúrese de que los asistentes sepan cómo avisar al proyecto si se necesita un intérprete.
- Incluya intérpretes de idiomas extranjeros cuando realiza actividades de promoción en áreas con altas concentraciones de personas que hablan un idioma extranjero. Ofrezca reuniones de promoción en una variedad de ubicaciones y horarios que permitan realizar arreglos para diferentes necesidades de transporte y horarios de trabajo.

- Elija ubicaciones que sean accesibles utilizando medias de transporte público, puesto que muchos beneficiarios no conducen.
- Ofrezca servicios de cuidado de menores gratuitos o de bajo costo para aumentar la asistencia de familias.

## Conclusión

---

Como CWIC, usted es parte de un equipo de personas más grande dedicado a mejorar los resultados laborales para personas con discapacidades. Usted tiene una función importante que desempeñar en este equipo, pero no puede desempeñarla de manera aislada. Realizar actividades de promoción para organizaciones de servicios por discapacidad y otros participantes de la comunidad es el primer paso esencial para sumarse al "equipo" para cada beneficiario al que se le prestan servicios. Cuando las agencias comunitarias que apoyan a las personas con discapacidades a lograr sus metas de empleo conocen y usan los servicios de WIPA, todo el equipo funciona de manera más eficiente y logra mejores resultados. Los proyectos de WIPA deben hacer un esfuerzo continuo para hacer correr la voz sobre la disponibilidad e importancia de los servicios de WIPA. Debe asegurarse de que sus agencias asociadas entiendan los servicios que brinda y a quiénes sirve el programa. Solo mediante un entendimiento mutuo, cooperación y colaboración podrán los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades alcanzar la meta compartida del empleo.

## Investigación independiente

---

Se encuentra disponible **en el sitio web de NTDC de VCU una variedad de presentaciones de promoción de ejemplo de WIPA y material** aprobado aquí:

(<https://vcu-ntdc.org/resources/resourceDetail.cfm?id=7>)



# Unidad de Competencia 2 – Colaborar con el Administrador del Programa Boleto y la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar para realizar actividades de promoción

## Introducción

---

El Seguro Social realiza importantes actividades de promoción para sus programas de incentivos laborales mediante su contratista Administrador del Programa Boleto (TPM). Debido a que el Seguro Social limita la cantidad de tiempo que los proyectos de WIPA tienen permitido realizar actividades de promoción directas, es fundamental que los CWIC colaboren con el TPM.

## Resumen del Administrador del Programa Boleto

---

En octubre de 2020, el Seguro Social le adjudicó a MAXIMUS Federal Services un contrato de cinco años para que sirva como el Administrador del Programa Boleto (TPM). Conforme al actual contrato, el TPM es responsable de brindar apoyo para los beneficiarios, para alentar y facilitar su participación en el Programa Boleto. También brinda una amplia variedad de servicios de apoyo de la red de empleo (EN) para cumplir con los objetivos del Programa Boleto.

### Las responsabilidades del TPM incluyen:

- Llevar a cabo actividades de promoción para darse a conocer a los beneficiarios: El TPM es responsable de diseñar, implementar y administrar un esfuerzo continuo a nivel nacional orientado a beneficiarios elegibles para Boleto y otros participantes en el programa, para educarlos sobre los beneficios de participar en el programa Boleto y oportunidades de empleo a través del Artículo 503;
- Asegurar la comunicación precisa y oportuna con los beneficiarios: El TPM ayuda al Seguro Social al operar la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar, cuyo personal está compuesto por Representantes de Atención al Cliente (CSR), capacitados y certificados especialmente por el Centro Nacional de Capacitación e Información de VCU (NTDC) para que respondan a las preguntas de los beneficiarios. Además, el TPM administra el **sitio web de Boleto para Trabajar** ([www.choosework.ssa.gov](http://www.choosework.ssa.gov)) que brinda información

relacionada con el programa y proporciona una plataforma en la que los beneficiarios pueden publicar y leer comentarios sobre el programa Boleto;

- Facilitar el acceso de los beneficiarios a las EN: El TPM ayuda al Seguro Social a desarrollar y ejecutar estrategias que les permitan a los beneficiarios elegibles para Boleto conectarse con proveedores de servicios capaces de servirlos y dispuestos a hacerlo;
- Reclutamiento de EN experimentadas y altamente calificadas;
- Ayudar al Seguro Social a facilitar y controlar la participación activa de las EN en el Programa Boleto;
- Facilitar los procesos de asignación de Boletos y de pago a EN;
- Ayudar al Seguro Social a garantizar la calidad e integridad de los servicios de Boleto de las EN; y
- Coordinar y fusionar todas las actividades de marketing, promoción, capacitación, apoyo y monitoreo del desempeño de los beneficiarios y de las EN.

## **Funciones del TPM de apoyo y promoción a beneficiarios**

---

### **Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar**

Para preguntas generales o para pedir orientación específica a la situación de un beneficiario, los beneficiarios pueden llamar a la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar al 1-866-968-7842 (V) / 866-833-2967 Teléfono de Texto (TTY) de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Horario del Este (salvo feriados federales).

La Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar maneja aproximadamente 200,000 llamadas al año de beneficiarios que se enteraron de la Línea de Ayuda gracias a los sitios web y publicaciones del Seguro Social, materiales de marketing del programa Boleto, seminarios web y redes sociales. Los Representantes de Atención al Cliente (CSR) brindan información sobre el programa Boleto, confirman la elegibilidad de un beneficiario y responden preguntas específicas. Los CSR de la Línea de Ayuda también les ofrecen a quienes llaman una lista de proveedores de servicios en su área, que incluye EN, agencias estatales de Rehabilitación Vocacional (VR), proyectos de WIPA y agencias de Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS). Los Representantes ofrecen enviar esta lista por correo o correo electrónico, pero también dirigen a las personas que llaman al sitio web de Choose Work, en donde pueden crear e imprimir su propia lista. Los CSR envían más de 4,000 listas al mes. Los CSR también evalúan si el beneficiario está listo para avanzar en el camino hacia el empleo, le presentan a la persona que llama la

disponibilidad y el valor del asesoramiento sobre beneficios y, si corresponde, facilitan la derivación a un proyecto de WIPA.

## **Serie de seminarios web WISE y tutoriales en línea**

Los seminarios web Eventos de Seminarios de Incentivos Laborales (WISE) son eventos en vivo, gratuitos y accesibles en línea para aquellos que están interesados en aprender sobre Boleto para Trabajar, incentivos laborales y otros temas relacionados con el empleo con discapacidades. Los seminarios web WISE están diseñados para alentar a los beneficiarios de los programas de beneficios por discapacidad del Seguro Social a explorar sus opciones de trabajo, sumarse a la fuerza de trabajo y lograr una mayor independencia financiera mientras reducen o eliminan su necesidad de los pagos en efectivo de SSDI o SSI.

En estos seminarios web, los proveedores de servicios de empleo, incluso proyectos de WIPA, agencias estatales de VR, PABSS y EN hablan sobre los servicios que ofrecen. Los participantes del programa Boleto para Trabajar que han conseguido empleo mediante el Boleto para Trabajar también ofrecen relatos de primera mano sobre su propio éxito.

Los eventos WISE tienen lugar por medio de seminarios web gratuitos basados en Internet. Algunos de los seminarios web abordan información general de programas e incentivos laborales; otros son específicos para personas en categorías de discapacidad o en rangos de edades selectos, o que tienen intereses especiales. Algunos temas de seminarios web pasados incluyeron:

- Boleto para Trabajar y Apoyo al Empleo para Veteranos;
- Atención de la salud y el Camino hacia el empleo;
- Consejos para preparar un currículum y para entrevistas de Boleto para Trabajar;
- Adaptaciones razonables y el Camino al empleo;
- Boleto para Trabajar y el Camino al empleo;
- Trabajar con una enfermedad mental;
- Cómo ayudar a sus clientes y a las personas que atiende;
- Alcanzar la independencia financiera con Boleto para Trabajar y una cuenta ABLE;
- Como desbancar los tres mitos más grandes acerca de los beneficios por discapacidad y trabajo; y
- Establecer metas con Boleto para Trabajar.

El formato basado en seminario web les permite a los beneficiarios aprender sobre recursos de empleo sin tener que viajar. Además, los beneficiarios pueden acceder a los seminarios web archivados en línea cuando lo necesiten. Típicamente, los seminarios web WISE ocurren una vez al mes. Los beneficiarios pueden **registrarse para webinarios en el sitio web de Boleto para Trabajar** (<https://choosework.ssa.gov/wise/>). Los **webinarios archivados más recientes se encuentran disponibles en el sitio web de Boleto para Trabajar** (<https://choosework.ssa.gov/webinars-tutorials/webinar-archives/index.html>).

Para complementar los seminarios web WISE, también hay disponible una serie de tutoriales en línea que se completan a su propio ritmo. Sin importar en qué posición se encuentren los beneficiarios en el continuo del empleo, estos seis módulos interactivos de aprendizaje los equipan con los conocimientos que necesitan para lograr sus metas de trabajo. **Los tutoriales se encuentran disponibles en línea en choosework.ssa.gov bajo capacitación** (<https://choosework.ssa.gov/training/>).

## Recursos adicionales

El TPM brinda recursos a proyectos de WIPA y otros participantes, lo que incluye:

- **Choosework.ssa.gov:** Este sitio web enfocado en el beneficiario incluye información sobre el Boleto, la herramienta Find Help [Buscar Ayuda], el sistema de registro al seminario web, una biblioteca de documentos, el blog Choose Work [elegir trabajar], y multimedia que incluye historias de éxito en video y por escrito y los podcasts Ticket Talk [Hablemos del Boleto]. La herramienta Find Help es la parte más usada del sitio web. Les permite a los visitantes buscar proveedores de servicios que brindan servicios según su código postal. Puede filtrar resultados por discapacidades, idiomas, servicios o distancia. Además, una función de búsqueda guiada les hace a los visitantes una serie de preguntas sobre sus objetivos y antecedentes laborales y luego brinda una lista de proveedores de servicios recomendados.
- **Recursos para proveedores de servicios:** Esta es una colección completa de materiales y herramientas de promoción de Boleto para Trabajar, que incluye historias de éxito, volantes personalizables, carteles, tarjetas para billetera, y banners para el sitio web (<https://yourtickettowork.ssa.gov/resources/service-provider-outreach-toolkit.html>).
- **Redes Sociales:** El TPM administra varias cuentas del programa Boleto en redes sociales, incluyendo Facebook, Twitter y YouTube y el Blog Choose Work. A través de estos canales, el equipo responde a preguntas sobre Boleto para Trabajar, alienta a los beneficiarios a

registrarse para seminarios web WISE, realiza sesiones de Preguntas y Respuestas en Facebook y chats en Twitter, y atrae a otras organizaciones para promover la generación de conciencia sobre el programa Boleto.

- **Facebook:** <http://www.facebook.com/choosework>
- **Twitter:** <http://www.twitter.com/chooseworkssa>
- **Canal de YouTube:** <http://www.youtube.com/user/choosework>
- **Blog:** <https://choosework.ssa.gov/blog/index.html>

## **Trabajar con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar**

A menudo, la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar es el primer punto de contacto del beneficiario en sus esfuerzos por regresar al trabajo. La Línea de Ayuda tiene la misma misión que los proyectos de WIPA:

- Promover el empleo, y
- Ayudar a los beneficiarios a lograr la independencia financiera.

Los proyectos de WIPA y la Línea de Ayuda son compañeros de equipo, y deben trabajar juntos para ayudar a los beneficiarios a lograr sus metas de empleo e independencia financiera.

## **Función de la Línea de Ayuda**

La Línea de Ayuda es una fuente de derivaciones fundamental para los proyectos de WIPA. Al principio, los servicios de la Línea de Ayuda se enfocaban únicamente en ayudar a los beneficiarios a tomar decisiones informadas utilizando sus Boletos y seleccionando una EN o una agencia estatal de VR. A partir de 2009, el Seguro Social expandió la función de la Línea de Ayuda, al establecer un cuerpo especial de Representantes de Atención al Cliente (CSR) capacitados y certificados específicamente para que brinden información básica sobre incentivos laborales a las personas que llaman. Actualmente, la Línea de Ayuda funciona como un servicio intermediario que filtra las derivaciones a los proyectos de WIPA. Para asegurar que se deriven a los beneficiarios apropiados, los CSR:

- Identificar a aquellos que llaman que están trabajando, tienen ofertas laborales o están realizando entrevistas para empleos;
- Brindan información básica para ayudar a los beneficiarios a entender los programas de SSI y SSDI, los incentivos laborales del Seguro Social, y los efectos de los ingresos por trabajo sobre los beneficios en efectivo y la cobertura de salud, incluso Medicare y Medicaid;

- Brindan derivaciones al proyecto de WIPA adecuado a través de correo electrónico cifrado seguro;
- Alientan a las personas que llaman y que aún no han decidido trabajar a buscar trabajo o se están preparando para una búsqueda laboral; y
- Brindan derivaciones alternativas a servicios que no son de WIPA, como proyectos de PABSS (Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social) y otras organizaciones responsables de los programas y recursos de beneficios locales o estatales, según corresponda.

Antes de hacer una derivación a los proyectos de WIPA, los CSR de la Línea de Ayuda evalúan a todos los beneficiarios con preguntas sobre incentivos laborales para determinar si:

- El beneficiario cumple con los criterios de elegibilidad para recibir servicios de WIPA;
- El beneficiario está trabajando o está llevando a cabo de manera activa una búsqueda laboral; y
- El beneficiario necesita recibir servicios de WIPA o está interesado en recibirlos.

Como parte del proceso de evaluación y derivación, los CSR de la Línea de Ayuda también:

- Recolectan información demográfica; y
- Registran información sobre el estado del Boleto, la condición de empleo, el condado de residencia del beneficiario y otras inquietudes que se expresen.

Cuando se determina que un beneficiario (1) es elegible para recibir servicios de WIPA; (2) está trabajando, considerando una oferta de trabajo, o teniendo entrevistas de trabajo; y (3) desea servicios más intensivos e individualizados, el CSR genera una derivación al proyecto de WIPA que sirve al lugar de residencia del beneficiario. El CSR de la Línea de Ayuda le brinda información al beneficiario sobre la protección y el uso de la información de identificación personal (PII) que compartirá con el proyecto de WIPA en el proceso de derivación, y obtiene el consentimiento del beneficiario antes de enviar dicha información por correo electrónico cifrado.

## **Servicios de la Línea de Ayuda para jóvenes en edad de transición**

Los beneficiarios que reciben servicios de la Línea de Ayuda deben ser elegibles para el programa Boleto para Trabajar, que requiere que un adulto determine

que existe una discapacidad. Debido a este requisito, la Línea de Ayuda podría no servir a personas que llaman que tienen una edad de entre 14 y 17 años, incluso padres que llaman en nombre de un niño. Con el énfasis que hace el Seguro Social en la promoción a jóvenes en edad de transición, existe la preocupación que jóvenes en edad de transición o jóvenes de SSI se contacten con la Línea de Ayuda y se desalienten por la falta de ayuda. Para responder a esta necesidad, el Seguro Social le permite a la Línea de Ayuda derivar a jóvenes beneficiarios o sus representantes directamente a proyectos de WIPA mediante el proceso de derivación por correo electrónico cifrado.

**NOTA:** El Seguro Social define los jóvenes en edad de transición como aquellos beneficiarios que tienen de 14 a 25 años. Si bien los jóvenes entre 18-25 años son elegibles para el programa boleto, aún están considerados como jóvenes en edad de transición y pasan de manera acelerada a derivaciones a proyectos de WIPA sin importar cuán cerca estén de trabajar.

Estas derivaciones son algo diferentes de las derivaciones tradicionales porque la Línea de Ayuda no brinda el mismo nivel de servicios de triaje o Información y Derivación (I&R) a los jóvenes que brinda a los adultos. En su lugar, los CSR brindan información breve sobre el programa de WIPA a aquellos interesados en los servicios de WIPA, independientemente de dónde se encuentre el beneficiario en la escala de empleo, y derivan a quienes llaman al proyecto de WIPA local. Las derivaciones contienen información de contacto para los jóvenes beneficiarios y su guardián o representante del beneficiario. El personal de WIPA que recibe la derivación debe revisar y asignar la derivación y luego comenzar intentos de contactar al joven, padre o representante tan pronto como sea posible para comenzar los servicios. Durante ese contacto inicial, los CWIC evalúan la necesidad que tiene el beneficiario de recibir servicios de I&R y cuán apropiados son los servicios de WIPA. Los jóvenes en edad de transición entre 14 y 25 años son una prioridad para los servicios de WIPA sin importar dónde se encuentren en la escala de empleo.

## **Interacción de los CWIC con la Línea de Ayuda**

Debido a la cercana relación de trabajo entre la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar y los proyectos de WIPA, los CWIC a veces interactúan directamente con los CSR de la Línea de Ayuda, ya sea por correo electrónico o por teléfono. Los CWIC deben recordar proteger la información de personal identificación (PII) de los beneficiarios al contactarse con la Línea de Ayuda cuando tienen preguntas sobre derivaciones. También debe entender que si llama directamente a la Línea de Ayuda, si bien son nuestros socios en la iniciativa de WIPA, los CSR no pueden divulgarle directamente información sobre los beneficiarios. Los tipos de interacción variarán según la situación, y a continuación hablaremos sobre las situaciones y estrategias para el éxito más comunes.

### **Aclaración de la información de derivación:**

La cantidad de información del beneficiario que recibe en una derivación podría estar limitada por cuánto compartió y autorizó para su divulgación el beneficiario. En algunos casos, puede tratar de contactar a la Línea de Ayuda al responder el correo electrónico de derivación. Si necesita hacer una pregunta sobre la derivación, debe responder al correo electrónico original de derivación dentro de la cuenta segura de Cisco. No solo responda al correo electrónico inicial de derivación que recibió sin iniciar sesión en el sistema seguro. En la mayoría de los casos, no necesita contactarse con la Línea de Ayuda, porque los CSR brindan todo lo que el beneficiario permitió divulgar.

### **Asistencia al beneficiario con información relacionada con el estado del Boleto:**

Podría encontrarse con instancias en las que un beneficiario necesita contactarse con la Línea de Ayuda por sí mismo, o mediante una llamada entre tres con usted. Parte de la información que usted y el beneficiario podrían necesitar incluye:

- Asignación o estado "en uso" del Boleto;
- Nombre del proveedor (Red de Empleo/Rehabilitación Vocacional) que aparece en la asignación del Boleto;
- Estado de la última Revisión de Progreso Oportuno (TPR);
- Cómo desasignar y volver a asignar un Boleto; y
- Cómo obtener una lista de EN.

Bríndele al beneficiario información específica sobre qué es exactamente lo que debe preguntarle a la Línea de Ayuda. Bríndele al beneficiario una lista de preguntas que debe hacerle a la Línea de Ayuda. Por ejemplo: Si el beneficiario no está seguro del estado de asignación de su Boleto, puede sugerir lo siguiente:

“Contáctese con la Línea de Ayuda al 866-968-7842 y pregunte si su boleto está asignado en este momento y, de ser así, a qué agencia. También debe preguntar sobre el estado de su última Revisión de Progreso Oportuno”.

Recuérdle al beneficiario que usted es la fuente de información específica e individualizada sobre el efecto de los ingresos sobre los beneficios. Prepare al beneficiario para que le avise al CSR de la Línea de Ayuda que ya está conectado con un CWIC si el CSR comienza a brindar información general sobre incentivos laborales. Otra alternativa es iniciar una llamada triple con el beneficiario y la Línea de Ayuda para ayudar al beneficiario a recolectar la información necesaria. No debería dirigir la conversación. Su función es brindar



apoyo y aclaración según sea necesario. La Línea de Ayuda no puede brindarle esta información sin que el beneficiario esté presente. La Línea de Ayuda no puede recibir ni responder a divulgaciones de información firmadas que los CWIC envíen por fax en relación con el estado del Boleto de un beneficiario.

## Conclusión

---

El Administrador del Programa Boleto brinda una fuente invaluable de promoción a los beneficiarios. Colaborar con el TPM en los esfuerzos de promoción y trabajar de cerca con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar le permitirá enfocar sus energías en brindar servicios individualizados de alta calidad a los beneficiarios mientras trabajan para alcanzar sus metas de empleo e independencia financiera. Recuerde que el Programa Boleto y la Iniciativa de WIPA son socios en los esfuerzos del Seguro Social para ayudar a personas con discapacidades a regresar al trabajo y alcanzar sus metas y sueños.

## Investigación independiente

---

Una amplia variedad de recursos se encuentra disponible en los siguientes sitios web de Boleto para Trabajar:

- **Recursos de Boleto para Trabajar** (<https://yourtickettowork.ssa.gov/resources/index.html>)
- **Sitio web de Boleto para Trabajar** (<https://choosework.ssa.gov/>)



# **Unidad de Competencia 3 – Colaborar con otros participantes para promover el empleo de beneficiarios del Seguro Social con discapacidades**

## **Introducción**

---

Se alienta a los proyectos de WIPA a que desarrollen relaciones de trabajo de colaboración con otras agencias comunitarias y a que hagan derivaciones directas a agencias comunitarias para los servicios necesarios. El Seguro Social espera que los CWIC asuman una función activa a fin de ayudar a los beneficiarios a planificar para el empleo y acceder a los servicios y apoyos necesarios para que el empleo sea posible. Este énfasis en los resultados de empleo requiere de un entendimiento de la variedad de servicios y recursos de empleo en la comunidad, y de sólidas relaciones laborales con estas agencias para apoyar las metas laborales de los beneficiarios. Tomarse el tiempo para construir estas asociaciones puede hacer que su trabajo sea mucho más manejable. Colaborar con las agencias asociadas permite concentrarse en su área de experiencia, sabiendo que otros socios están asumiendo la responsabilidad de asistir al beneficiario en otras áreas relacionadas con el empleo.

Como mínimo, las agencias con las que debe asociarse incluyen:

- Administración del Seguro Social (Seguro Social)
- Agencias de Rehabilitación Vocacional del Estado (SVRA)
- Redes de empleo (EN) del programa Boleto para Trabajar
- Juntas de Inversión en Mano de Obra (WIB, por sus siglas en inglés) estatales o regionales y Centros Estadounidenses de Empleo (AJC)
- Agencias estatales/locales de discapacidad intelectual/discapacidad del desarrollo
- Agencias estatales/locales de salud mental/dependencia de sustancias químicas/abuso de sustancias

- Centros para Vida Independiente (CIL)
- Agencias estatales de Protección y Defensoría (P&A)
- Sistemas de escuelas públicas
- Programas de Cuenta de Desarrollo Individual (IDA)/Desarrollo de Activos
- Departamento de Asuntos de Veteranos de los Estados Unidos (VA) y otras agencias que atienden a veteranos con discapacidades

Construir y mantener sociedades de trabajo sólidas con las agencias locales le brindará oportunidades de trabajar como parte de un equipo interdisciplinario.

Esta colaboración incluye:

- Comunicarse directamente con múltiples agencias u organizaciones para construir un entendimiento más completo de sus misiones, reglas de elegibilidad, políticas y procedimientos, y servicios y apoyos brindados.
- Educar a la comunidad de servicio o apoyo de empleo sobre la función de los servicios de WIPA en el apoyo a los esfuerzos de empleo de los beneficiarios.
- Identificar, desarrollar e implementar estrategias y procesos formalizados para el empleo conjunto y planificación de incentivos laborales o planificación de apoyo para los beneficiarios.
- Implementar estrategias para generar un conocimiento general de cómo el empleo afecta los beneficios federales, estatales y locales y cómo incorporar los incentivos laborales en la planificación vocacional, desarrollo laboral y esfuerzos de apoyo al empleo existentes.

Esta unidad brinda recomendaciones específicas acerca de las maneras de colaborar con los socios comunitarios para promover el empleo y mejorar la independencia financiera para los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades. Comencemos por explorar cómo deben trabajar los proyectos de WIPA con su socio principal, la Administración del Seguro Social.

# Trabajar con la Administración del Seguro Social

---

Los empleados del Seguro Social se enfrentan a una cantidad desafiante de tareas y funciones. Gran parte de la actividad está centrada en procesar reclamos iniciales de manera que puedan comenzar los beneficios. Esto tiene sentido, ya que los solicitantes a menudo necesitan con urgencia los pagos en efectivo y el seguro médico asociados con los beneficios del Seguro Social. Si bien promover el empleo quizás no se considere la función más importante de los empleados del Seguro Social, existe una conciencia cada vez mayor dentro de las oficinas locales del Seguro Social de que es importante ayudar a los beneficiarios con discapacidades a entender cómo el trabajo afecta a los beneficios. El personal del Seguro Social a nivel nacional, estatal y local entiende que necesitan que los proyectos de WIPA ayuden con esta tarea.

Para colaborar con el Seguro Social, los proyectos de WIPA deben entender cómo funciona el organismo y qué hacen los distintos actores. Las siguientes secciones brindan una descripción general de cómo trabajar con los empleados del Seguro Social para ayudar a los beneficiarios a lograr sus metas de empleo.

## Estructura organizacional de la administración del seguro social

El Seguro Social es una gran agencia federal con más de 60,000 empleados en todo el país. La oficina central se encuentra en Baltimore, Maryland, y tiene autoridad sobre todas las demás oficinas del sistema del Seguro Social. Diez oficinas regionales rinden cuentas a Baltimore. Estas oficinas regionales tienen jurisdicción sobre una región designada que abarca varios estados del país. El siguiente nivel inferior en autoridad incluye las 58 oficinas de los directores de área. En general, una oficina de área corresponde a un estado. En los estados con mucha población como California, Nueva York o Florida, hay más de una oficina de área. Las oficinas de área, regionales y centrales son parte de la estructura administrativa del Seguro Social. El personal de estas oficinas no brinda servicios directos a los beneficiarios.

Para más información sobre las 10 oficinas regionales, consulte el sitio Web de cada una de las regiones que aparecen a continuación.

- **Región 1:** Oficina de Boston (Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island, Vermont)  
<http://www.ssa.gov/boston>

- **Región 2:** Oficina de Nueva York (Nueva Jersey, Nueva York, Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Islas Vírgenes de los Estados Unidos) <http://www.ssa.gov/ny>
- **Región 3:** Oficina de Filadelfia (Delaware, Distrito de Columbia, Maryland, Pensilvania, Virginia, Virginia Occidental) <http://www.ssa.gov/phila>
- **Región 4:** Oficina de Atlanta (Alabama, Florida, Georgia, Kentucky, Mississippi, North Carolina, South Carolina, Tennessee) <http://www.ssa.gov/atlanta/southeast/index.htm>
- **Región 5:** Oficina de Chicago (Illinois, Indiana, Michigan, Minnesota, Ohio, Wisconsin) <http://www.ssa.gov/chicago>
- **Región 6:** Oficina de Dallas (Arkansas, Luisiana, Oklahoma, Nuevo México, Texas) <http://www.ssa.gov/dallas>
- **Región 7:** Oficina de la ciudad de Kansas (Iowa, Nebraska, Kansas, Missouri) <http://www.ssa.gov/kc>
- **Región 8:** Oficina de Denver (Colorado, Montana, Dakota del Norte, Dakota del Sur, Utah, Wyoming) <http://www.ssa.gov/denver>
- **Región 9:** Oficina de San Francisco (Arizona, California, Hawái, Nevada, Samoa Americana, Guam, Saipan) <http://www.ssa.gov/sf>
- **Región 10:** Oficina de Seattle (Alaska, Idaho, Oregón, Washington) <http://www.ssa.gov/seattle>

Las oficinas de los directores de área son el nivel superior que sigue a las oficinas locales del Seguro Social en las comunidades de todo el país. Las oficinas locales del Seguro Social se llaman "oficinas de distrito" (DO, por sus siglas en inglés) u "oficinas de campo" (FO, por sus siglas en inglés). Estas oficinas locales son la "cara" del Seguro Social. Es donde va el público en general para solicitar beneficios, informar trabajo u obtener ayuda de alguna otra forma directamente del Seguro Social. Hay más de 1,300 oficinas de campo en todo el país. La oficina local tiene la responsabilidad primordial de entrevistar a los solicitantes y beneficiarios, procesar los reclamos iniciales y tomar las decisiones individuales sobre beneficios y pagos.

Además de las personas que toman decisiones en las oficinas de campo locales, los seis centros de procesamiento y las 130 oficinas de audiencias toman algunas decisiones. Obviamente, existe una compleja línea de mando dentro del Seguro Social con muchas unidades diferentes que desempeñan diversas funciones.

## **Entender las funciones del personal de las oficinas de campo del Seguro Social**

Los CWIC se encuentran con muchos tipos distintos de empleados del Seguro Social en su trabajo de todos los días. Cuanto más entienda las responsabilidades de cada puesto, más fácil le será trabajar de manera efectiva con estos socios fundamentales. A medida que comienza a trabajar con las oficinas de campo locales, se encontrará con dos tipos adicionales de empleados del Seguro Social que se encuentran al frente en la entrega de servicios a beneficiarios y solicitantes: Representantes de Servicios (SR) y Especialistas de Reclamos (CS). Echemos un vistazo a las tareas de cada puesto.

### **Representantes de Servicios al Cliente**

En la mayoría de las oficinas de campo, el primer empleado del Seguro Social con el que entra en contacto un beneficiario o solicitante es un Representante de Servicios al Cliente, generalmente abreviado como Representante de Servicios. Estos puestos brindan una amplia gama de asistencia general al público. Los Representantes de Servicios responden preguntas sobre todos los beneficios del Seguro Social, SSI y Medicare, y son responsables de explicar las reglas del programa de manera comprensible para el público. Los Representantes de Servicios también entrevistan a beneficiarios y reclamantes y los ayudan a recopilar la información necesaria para adjudicar reclamos de beneficios o resolver problemas con los beneficios. Este puesto es el que más está en contacto con el público en la agencia, y requiere de excelentes habilidades de comunicación. Cuando un reclamante o beneficiario presenta un problema que el Representante de Servicios no puede resolver, típicamente le brinda asistencia un Especialista de Reclamos.

### **Especialistas de Reclamos**

Este es el puesto clave mediante el cual el Seguro Social logra su importante objetivo operativo de brindar un servicio personal directo al público. Las tareas realizadas por Especialistas de Reclamos (CS) son extensas e incluyen (entre otras) las siguientes:

- Realizar entrevistas para obtener, aclarar y verificar información sobre la elegibilidad inicial y continua de solicitantes individuales para beneficios por jubilación, sobreviviente, discapacidad, pulmón negro y seguro médico, y la elegibilidad para recibir pagos de ingreso complementario del seguro, incluidos complementos estatales en donde se requieran;
- Examinar la evidencia para evaluar su validez y aceptabilidad para establecer el derecho a recibir beneficios y, donde sea necesario, tomar la acción de desarrollo requerida para asegurarse de que se ha obtenido toda la evidencia relevante disponible. Los CS también ayudan a los

solicitantes a obtener evidencia y preparar determinaciones de hecho especiales para resolver discrepancias en la evidencia;

- Autorizar reclamos de pago por beneficios y elegibilidad a todos los programas administrados por el Seguro Social. Los CS también tienen autoridad para rechazar un amplio rango de reclamos de beneficios de SSI y Título II.
- Realizar entrevistas, desarrollar, investigar y resolver acciones posteriores al otorgamiento de beneficios, incluso redeterminaciones de SSI, que podrían suponer la suspensión, reanudación o finalización de la elegibilidad o de los pagos;
- Ayudar a los reclamantes a presentar apelaciones administrativas en asuntos relacionados con el derecho a recibir beneficios o cobertura bajo los diversos programas;
- Realizar revisiones de caso, conferencias informales y formales para reconsiderar decisiones iniciales y decisiones posteriores a la elegibilidad que afectan la elegibilidad de un reclamante, continuar con la elegibilidad, o monto del pago bajo el programa de ingreso complementario del seguro y tomar decisiones finales sobre temas no médicos en reconsideraciones de SSI;
- Determinar si los solicitantes de beneficios del seguro por discapacidad y pagos por discapacidad bajo el programa de SSI o sus receptores están participando en una actividad sustancial y lucrativa;
- Reconocer que es necesario seleccionar representantes del beneficiario, y aprobar su selección, para individuos que no pueden manejar sus propios beneficios;
- Proteger la integridad de los programas del Seguro Social mediante la identificación, investigación y resolución de potenciales situaciones de abuso del programa;
- Brindar servicios de derivación a beneficiarios que necesitan los servicios de otros programas u organizaciones,
- Proteger los derechos de los beneficiarios al asegurarse de que los reclamantes o su representante personal entiendan los derechos y obligaciones legales del reclamante conforme a la Ley y su relación con los otros programas de bienestar social y beneficios;



- Desarrollar, investigar y resolver discrepancias en los ingresos y determinar los montos que deben publicarse o eliminarse en registros individuales; y
- Determinar si los ingresos son por salarios o por trabajo por cuenta propia, y si se consideran ingresos cubiertos conforme a la Ley del Seguro Social.

Para más información sobre los puestos dentro de la Administración del Seguro Social, diríjase a [ssa.gov](http://ssa.gov) **Resumen de puesto** ([http://www.socialsecurity.gov/kc/jobs\\_position.htm](http://www.socialsecurity.gov/kc/jobs_position.htm)).

## **Empleados del seguro social con tareas específicas sobre incentivos laborales**

Además de los Representantes de Servicios y Especialistas de Reclamos, dos tipos de empleados del Seguro Social tienen tareas muy específicas relacionadas con los incentivos laborales: Los Enlaces para Incentivos Laborales (WIL) y los Coordinadores de Incentivos Laborales de Área (AWIC). Los CWIC trabajan muy de cerca con estos empleados, y deben tener un entendimiento general de sus funciones de trabajo.

### **Enlaces para Incentivos Laborales (WIL)**

Algunos Especialistas de Reclamos (CS) actúan como el Enlace de Incentivos Laborales (WIL) designado, además de sus tareas regulares como CR. Estos no son puestos separados. La designación WIL representa requisitos de trabajo adicionales para los empleados del Seguro Social seleccionados para brindar estos servicios. El WIL es una designación especial que se da a un empleado del Seguro Social experimentado; por lo general, un Experto Técnico (TE) o Apoyo del Personal de Administración (MSS) con experiencia en programas de discapacidad e incentivos laborales asociados. El WIL actúa como un recurso interno para otro personal del Seguro Social en temas de incentivos laborales dentro de la oficina local. El WIL es la persona a quien recurrir en la oficina local del Seguro social para todas las preguntas sobre cómo el ingreso derivado del trabajo asalariado o del trabajo por cuenta propia afecta los beneficios. Cuando los Especialistas de Reclamos y de Servicios tienen preguntas acerca de cómo aplicar los incentivos de trabajo del programa de discapacidad, su primer recurso es el WIL. Estas personas también son los contactos primarios para los temas de incentivos laborales de los programas de WIPA.

**NOTA:** Las distintas Oficinas de Campo utilizan sus WIL de diferentes formas. Comuníquese con el gerente de cada oficina de campo en su área de servicio para averiguar cuáles son exactamente las funciones que desempeña el WIL y cómo espera

el gerente que usted trabaje con el WIL. Nunca dé por sentado que sabe cómo interactuar con el WIL, ¡pregunte!

### **Coordinadores de Incentivos Laborales de Área (AWIC)**

Estos empleados coordinan con los WIL en las oficinas de campo locales para brindar información y servicios mejorados acerca de los programas de apoyo al empleo del Seguro Social, que están estructurados para ayudar a los beneficiarios con discapacidades que desean comenzar a trabajar o continuar haciéndolo. Los AWIC son expertos de apoyo de empleo con experiencia que se encargan de:

- Coordinar y realizar actividades de promoción pública de incentivos laborales en sus áreas locales;
- Brindar, coordinar y supervisar la capacitación sobre programas de apoyo al empleo del Seguro Social para todo el personal en las oficinas locales del Seguro Social;
- Manejar casos de problemas laborales por discapacidad muy delicados o de alto perfil, de ser necesario; y
- Monitorear las cargas de trabajo de problemas laborales por discapacidad en sus respectivas áreas.

**NOTA:** Puede encontrar al **AWIC de cada región federal en el sitio web del Seguro Social**

(<http://www.socialsecurity.gov/org/dco.htm#sb=2>). Los sitios web para diez (10) regiones federales del Seguro Social se organizan de diferentes maneras. Por ejemplo, si hace clic en el enlace y se dirige a las regiones de Boston, Atlanta, San Francisco y Seattle, el AWIC se muestra a la izquierda de la página. Para la región de Nueva York, debe hacer clic en "Work Incentive Network" ["Red de Incentivos Laborales"] y luego en "Local WIN coordinators" ["Coordinadores WIN locales"]. Para la región de Philadelphia, el enlace se denomina "Contacts for Disability Employment Support Programs" ["Contactos para los Programas de Apoyo para el Empleo con Discapacidades"]. Para la región de Chicago, el enlace se denomina "Employment Supports" ["Apoyos laborales"], para la región de Dallas se denomina "Return to Work" ["Regreso al Trabajo"], y finalmente para las regiones de Kansas y Denver, los AWIC se encuentran en "Work Incentives" ["Incentivos Laborales"].

## **Establecer relaciones positivas con las oficinas locales del Seguro Social – Estrategias para el éxito**

No debe asumir que el personal del Seguro Social local sabe qué servicios proporcionan los proyectos de WIPA o quién es elegible para recibir servicios de WIPA. Como todas las demás agencias asociadas, se debe educar al personal local del Seguro Social sobre los servicios de WIPA y se les debe presentar a los CWIC. Siga los siguientes pasos para comenzar estas relaciones con el pie derecho:

- **Establecer una reunión inicial con el administrador de cada una de las oficinas locales que brindan servicios a su proyecto.** Este es el momento para que el gerente de proyecto de WIPA le presente el programa al gerente de la oficina de campo y le pregunte qué prefiere para contactarse con el personal. Este también es un momento adecuado para preguntar si los CWIC pueden asistir a la próxima reunión de personal de la Oficina de Campo para presentarse y transmitir los objetivos del proyecto. Otro consejo útil en esta reunión es solicitar el nombre del WIL, el CS posterior al otorgamiento de Título II y una lista de los CS del SSI por designación de número de casos (muchas oficinas dividen los números de casos del SSI alfabéticamente o por dígitos en el número de seguro social). Además, informe al gerente que el proyecto está ansioso por trabajar en colaboración con la oficina local y ayudar a que los esfuerzos de los beneficiarios por regresar al trabajo sean una transición más cómoda para todos los involucrados.
- **Realice una breve presentación sobre el proyecto de WIPA para el personal de la oficina de campo.** Presente a los CWIC que interactuarán con la oficina local y explique cómo el proyecto realiza negocios. Pídale al personal de la oficina local su opinión acerca de las iniciativas de colaboración y sugerencias. El personal local del Seguro Social puede ser una fuente valiosa de derivación. El **sitio web del NTDC de VCU contiene una presentación preaprobada de PowerPoint que el personal de WIPA debe utilizar** cuando describe el programa de WIPA a los empleados del Seguro Social y otros participantes. (<https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=194>).
- **Mantenga el contacto regular con la oficina: iconozca a los participantes!** Su función no solo es apoyar a los beneficiarios en su regreso a los esfuerzos laborales, sino también ayudarlos a comunicarse con el Seguro Social de modo más efectivo. La comunicación abierta crea una situación ganadora para todos.

- **Colabore en las presentaciones con el AWIC y el Especialista en Asuntos Públicos.** La colaboración en la promoción mejora la reputación del proyecto de WIPA y aumentará la cantidad de derivaciones. Es importante que los otros proveedores de la comunidad vean que los CWIC y el Seguro Social presentan un frente unido para ayudar a los beneficiarios.
- **Conozca al WIL y a la persona asignada como contacto de respaldo.** Este es el principal punto de contacto para los CWIC. Sea claro sobre la función del WIL en cada oficina de campo y sepa cómo desea comunicarse cada WIL con usted.
- **Sepa quién es la persona que maneja los asuntos posteriores al otorgamiento de beneficios en cada oficina.** Esta es otra relación clave que debe cultivar. La persona que maneja los asuntos posteriores al otorgamiento de beneficios procesa Revisiones de Continuación de Discapacidad (CDR) relacionadas con el trabajo y es la persona a quien recurrir en el caso de que los beneficiarios tengan problemas relacionados con informar la actividad laboral.

## **Trabajar en colaboración con las oficinas locales del Seguro Social para promover el empleo y mejorar la estabilidad financiera**

Los proyectos de WIPA y las oficinas de campo del Seguro Social trabajan de manera conjunta de muchas formas. Las relaciones con el personal del Seguro Social local deben ser recíprocas. Cultivar una relación de trabajo sólida con la oficina local beneficia al programa de WIPA, al Seguro Social y a los beneficiarios a quienes sirven ambos. Imagine que todos estos jugadores son cocineros en una cocina, que están trabajando juntos para preparar una olla de sopa. Cada cocinero tendrá una perspectiva diferente de la receta y por lo tanto contribuirá con diferentes ingredientes para preparar la sopa. Todas las opiniones y puntos de vista de los socios deben combinarse para crear el mejor resultado posible. Debe recordar que no puede serlo todo para todos los beneficiarios. El Seguro Social debe ser un socio activo en la provisión de servicios.

En cualquier sociedad verdadera, hay un ida y vuelta. Mantener una fuerte alianza con las oficinas locales del Seguro Social facilita el trabajo de todos. Observemos en mayor detalle cómo, exactamente, sucede eso.

### **Cómo los CWIC ayudan al personal del Seguro Social**

- Los CWIC pueden enseñarles a los beneficiarios qué información deben presentar y cómo presentarla correctamente. Al ayudar a los beneficiarios a reportar correctamente la información de salarios e

incentivos laborales, les ahorra a los empleados del Seguro Social mucho tiempo y esfuerzo en resolver errores y lidiar con sobrepagos.

- Puede brindar una gran asistencia a los CS del Seguro Social ayudando a los beneficiarios por discapacidad de Título II a desarrollar sus antecedentes laborales y a realizar un seguimiento del uso de sus propios incentivos laborales.
- Puede funcionar como intérpretes para los beneficiarios cuando reciben correspondencia o asisten a citas en la oficina del Seguro Social. Si bien los empleados del Seguro Social reciben capacitación en cómo trabajar con personas que podrían tener discapacidades que impiden la comunicación o limitan el entendimiento de información compleja, igualmente puede ayudar a facilitar la comunicación efectiva entre el beneficiario y el CS. En la mayoría de los casos, habrá trabajado con el beneficiario durante cierto tiempo y tal vez tenga una relación estrecha y de confianza con esa persona. Ayudar con la comunicación es una manera tangible en la que puede ayudar al personal del Seguro Social.
- Explicar cómo aplican diversos incentivos laborales lleva mucho tiempo. Puede ayudar a los beneficiarios a entender y aplicar estas disposiciones correctamente la primera vez, lo que le ahorra al CS mucho trabajo. Esto puede ser de particular utilidad durante la determinación de una Actividad Sustancial y Lucrativa (SGA). Cuando ayuda al beneficiario a desarrollar todos los incentivos laborales y los presenta de manera organizada al CS, las determinaciones de SGA se transforman en una tarea mucho más simple.
- Muchos beneficiarios tienen dificultades para desarrollar Planes para Lograr la Auto-suficiencia (PASS). Cuando ayuda a facilitar este proceso, ayuda al Especialista en PASS y reduce el tiempo que le toma al Seguro Social aprobar el PASS. Además, hacer que un CWIC hable acerca del PASS ayuda al Especialista en PASS a facilitar los cambios y a que las transiciones se hagan sin problemas.

### **Cómo el personal del Seguro Social ayuda a los CWIC**

- Una de las maneras más importantes en que los empleados del Seguro Social pueden ayudarlo es brindándole acceso rápido a las Consultas sobre Planificación de Beneficios (BPQY) para verificar los beneficios. Este informe es esencial, porque precede a cualquier orientación individual. Cuanto más rápido pueda el Seguro Social brindarle este informe a usted o al beneficiario, más rápido podrá iniciar los servicios!

- El CS también puede ayudar corrigiendo problemas identificados en las BPQY tales como ingresos no desarrollados, uso de incentivos laborales, etc. En algunas oficinas de campo locales, el WIL es designado como un punto central de contacto para ayudar a resolver problemas identificados en las BPQY. En otras áreas, el AWIC es la persona de contacto para ayudar con las preguntas de la BPQY.
- Si bien el CWIC puede ayudar a identificar incentivos laborales y facilitar su desarrollo, solo el personal del Seguro Social puede ingresar esta información en el sistema computarizado del Seguro Social para ajustar los pagos del SSI, o utilizar la información para realizar determinaciones de SGA. Cuando el personal del Seguro Social actúa rápidamente sobre la información que usted brindó, pueden evitar sobrepagos o pagos de menos.
- Los Especialistas en PASS pueden resultar esenciales para los beneficiarios al momento de explicar las reglas y requisitos del PASS, especialmente si el Seguro Social rechaza un PASS o solicita cambios significativos. Los Especialista en PASS también pueden avisarle sobre posibles problemas que puede ayudar a resolver. **Puede encontrar información de contacto del cuerpo de expertos en PASS en [socialsecurity.gov](http://www.socialsecurity.gov)**  
(<http://www.socialsecurity.gov/disabilityresearch/wi/passcadre.htm>).
- Los AWIC pueden brindar un apoyo valioso a los proyectos de WIPA al trabajar con las oficinas locales del Seguro Social sobre cómo aplicar correctamente distintos incentivos laborales, y respondiendo a las solicitudes de BPQY de manera oportuna. Debe avisar a los AWIC cuando encuentran problemas, de modo que se puedan corregir mediante capacitación y asistencia técnica.

**Ejemplo de colaboración:** El WIL de la oficina local del Seguro Social llama para derivar a un beneficiario llamado Bill Beneficiary para que reciba servicios de WIPA. Bill llega a la oficina local solicitando asistencia con la financiación para capacitación con el fin de aprender nuevas destrezas laborales y finalmente poder mantenerse a sí mismo. El WIL sintió que él podría ser un buen candidato para un plan PASS. A medida que va recopilando información y verificando los beneficios, descubre que Bill trabaja desde que se le otorgaron derechos a SSDI, y que no lo ha reportado al Seguro Social. En base a la búsqueda de capacitación de empleo de Bill y en su interés por recibir servicios de WIPA, inscribe a Bill en los servicios de WIPA y desarrolla un informe de Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A) para que Bill pueda realizar una elección informada sobre la búsqueda del PASS. Después de recibir el BS&A, usted ayuda a Bill a desarrollar un Plan de Incentivos Laborales (WIP). Mientras usted lo

está ayudando a desarrollar el plan PASS, está en contacto con el Grupo Regional de Expertos PASS, para garantizar que el PASS contenga toda la información que el especialista necesitará. Mientras tanto, usted está trabajando con Bill y el Especialista de Reclamos en la oficina local del Seguro Social para reportar los salarios correctamente y completar un Informe de Actividad Laboral, así como completar la solicitud de SSI (parte del requisito PASS).

### **Preguntas comunes que los CWIC tienen sobre trabajar con Oficinas de Campo del Seguro Social**

Los empleados del Seguro Social tienen muchas grandes responsabilidades y exigencias varias en su tiempo y atención. A menos que usted se haya presentado al personal de la oficina de campo local, es muy posible que el personal no sepa del programa de WIPA ni esté familiarizado con los servicios que brinda. Tómese el tiempo para realizar reuniones de presentación formales con cada oficina de campo en el área de servicio. Estas reuniones no deberían suceder solo una vez, ya que el Seguro Social experimenta rotación de personal al igual que todo empleador. Siempre habrá empleados nuevos que no conocen el programa de WIPA.

Los CWIC a veces no comprenden los estrictos requisitos de confidencialidad a los que adhiere el Seguro Social. Cuando trabaja con beneficiarios, la información no se comparte "automáticamente" entre los proyectos de WIPA y el Seguro Social. Para que el Seguro Social le divulgue a usted CUALQUIER información sobre un beneficiario, el beneficiario debe firmar los formularios de divulgación apropiados y enviarlos al miembro del personal del Seguro Social. Los proyectos de WIPA deben utilizar el **formulario de divulgación de información aprobado del Seguro Social (Formulario SSA 3288: Consentimiento de Divulgación de Información)** cuando solicitan información sobre un beneficiario (<http://www.ssa.gov/forms/ssa-3288.pdf>).

En resumen, debe recordar que el personal del Seguro Social es su socio en la prestación de servicios a los beneficiarios. Si bien las funciones de ambas organizaciones son muy diferentes, ambas partes tienen el objetivo común de ayudar a los beneficiarios a conseguir empleo exitosamente. Cuanta más asistencia brinde a la oficina local del Seguro Social, más probable será que los empleados de esa oficina cooperen y ayuden. Esta cooperación ahorrará una cantidad valiosa de tiempo y energía al asistir a beneficiarios con los incentivos laborales del Seguro Social.

# **Cómo colaborar con las agencias que brindan servicios y apoyo para el empleo**

---

Debido a que los servicios de WIPA se enfocan en promover el empleo, usted debe colaborar con otras agencias involucradas en la provisión de servicios y apoyos de empleo. Usted es solo un miembro del equipo de profesionales que forman el “equipo de apoyo al empleo” de la persona. Cada uno de los socios trabaja para lograr una meta común: mejorar la estabilidad financiera de una persona a través del empleo exitoso. Ninguna entidad puede lograr ese objetivo por sí sola; se requiere un esfuerzo de cooperación continua. Cada miembro del equipo interdisciplinario interpreta un papel único. Esta es una relación simbiótica; la ventaja es que la carga de trabajo de cada miembro del equipo se vuelve más liviana al trabajar juntos como grupo.

## **El equipo de apoyo al empleo**

Cada beneficiario tendrá un equipo de personas involucradas en su esfuerzo por regresar al trabajo. Cada persona llegará al proyecto de WIPA con una mezcla única de apoyo o asistencia de la agencia. De vez en cuando, se encontrará con personas que literalmente no tienen apoyo externo. En estas instancias, debe trabajar con el beneficiario para determinar si necesita servicios de empleo y, de ser así, qué agencia sería mejor para satisfacer la necesidad que se presenta. Las agencias más comunes representadas en un equipo de apoyo al empleo de un beneficiario serían las siguientes:

- Centros Estadounidenses de Empleo (AJC)
- Agencias de Rehabilitación Vocacional Estatal (VR)
- Redes de Empleo (EN)
- Escuelas públicas
- Centros para Vida Independiente (CIL)
- Proveedores de Rehabilitación Comunitarios
- Compañías Privadas de Rehabilitación
- Agencias que atienden a veteranos con discapacidades incluyendo la VA

Cada una de las entidades mencionadas arriba brinda diferentes tipos de servicios a los beneficiarios que buscan empleo. A veces, podría parecer que los diversos participantes que trabajan con un beneficiario brindan servicios duplicados o que se superponen, pero esto casi nunca sucede. Cada miembro del equipo de apoyo al empleo aporta su propia perspectiva única para alcanzar una meta común: el



empleo exitoso. Los miembros del equipo de apoyo al empleo de una persona podrían cambiar a medida que el beneficiario va cumpliendo las metas de su plan. Cada beneficiario tendrá una formación personalizada de participantes en su equipo.

### **Cómo ayudan los CWIC a otros socios en el equipo de apoyo al empleo**

- Los CWIC ofrecen conocimiento en profundidad acerca de los incentivos laborales y las iniciativas de empleo del Seguro Social a sus socios en el equipo de apoyo al empleo. No solo educa a los beneficiarios sobre los incentivos laborales disponibles, sino que también brinda educación al personal de la agencia proveedora. Los socios comunitarios necesitan esta información por diversas razones. La principal es disipar los miedos al empleo causados por la desinformación sobre el efecto de las ganancias sobre los beneficios.
- También puede educar a los socios comunitarios acerca de los criterios de elegibilidad del y del alcance de sus servicios. Esto mejorará la cantidad de derivaciones elegibles y prioritarias que recibe.
- Una de las maneras más importantes en las que puede ayudar a otros socios es brindando un análisis detallado de la situación de beneficios de una persona, e identificando los puntos críticos de transición en los cuales podrían cambiar los beneficios. Obtener un trabajo es solo el primer obstáculo con el que se encontrará un beneficiario. Una vez que el beneficiario obtiene trabajo, la tendencia es que el beneficiario y otros socios se olviden sobre lo que sucede más adelante. Usted puede ser fundamental para guiar el camino de manera que los obstáculos se puedan anticipar y se puedan hacer planes para ellos por adelantado.
- Existen tantas piezas en el rompecabezas de beneficios de una persona que puede resultar difícil de navegar para los beneficiarios. Por lo general, confían en su equipo de apoyo al empleo para que les muestre el camino. Usted tiene acceso a conocimientos y recursos para brindar información acerca de otros programas federales y estatales de beneficios que interactúan con el empleo o se ven afectados por él, como Medicaid, cupones de alimentos, vivienda, etc.
- Usted puede ayudar con el desarrollo de trabajos anteriores que podrían afectar el trabajo y los beneficios futuros. Muchas veces los beneficiarios no tienen un recuerdo claro de su actividad laboral anterior. El acceso a la información en la BPQY puede ayudar al beneficiario a recordar al momento de desarrollar un currículum o completar solicitudes.

- Usted tiene acceso a una amplia gama de recursos comunitarios y puede actuar como un vínculo entre agencias para brindar derivaciones para servicios adicionales que podría necesitar el beneficiario.
- Puede ayudar a otros socios a cumplir con las metas de su agencia en relación con las colocaciones de empleo. Cada agencia que brinda algún tipo de servicio de empleo tiene metas mensurables que determinan el éxito del proyecto. Usted puede tener un efecto positivo sobre dichas metas de la agencia al brindar información tanto al beneficiario como a los proveedores. El conocimiento de los incentivos laborales alienta a los beneficiarios a trabajar, lo que aumenta cantidad de colocaciones exitosas alcanzadas por las agencias proveedoras.

### **Cómo ayudan otros socios a los CWIC**

- Otras agencias asociadas pueden ayudarlo brindando derivaciones elegibles de WIPA de alta prioridad. Esto puede ayudar a limitar el proceso de evaluación inicial para determinar la elegibilidad, lo que le ahorra valioso tiempo.
- El beneficiario, con ayuda del CWIC, dirige en gran parte en Plan de Incentivos Laborales (WIP). Puede delegar las tareas del WIP a otros miembros del equipo de apoyo al empleo. Esto aliviará su carga y le dará más tiempo para trabajar con otros beneficiarios elegibles.
- Otros socios también tienen acceso a información y servicios que podrían encontrarse fuera de su área de experiencia. Los miembros del equipo de apoyo al empleo son asesores activos en el proceso de empleo y pueden ayudar a los beneficiarios a conectarse con otros servicios necesarios.
- La educación e información de otros socios acerca del alcance de sus servicios y criterios de elegibilidad es invaluable para usted. Esto no solo puede mejorar los servicios que les brindan a los beneficiarios, sino que también les permite ser mejores fuentes de derivación para los socios.
- Otras agencias comunitarias que son parte del equipo de apoyo al empleo pueden brindar otros caminos para la promoción a los beneficiarios. Usted tiene la tarea de hacerse llegar a una gran variedad de poblaciones diferentes. Colaborar con agencias que sirven a algunos de estos grupos específicos puede aumentar la exposición del programa a los beneficiarios.

**Ejemplo de colaboración:** Siguiendo con el ejemplo de Bill Beneficiary, que fue derivado al programa de WIPA por la oficina del Seguro Social, el Especialista en PASS le pide a Bill que obtenga una evaluación vocacional para determinar si el objetivo de empleo que Bill está considerando será viable, dada su aptitud y su condición médica. Usted habla de las distintas opciones disponibles en su comunidad para la evaluación vocacional. Usted, el programa estatal de VR y las EN locales ayudan a Bill a seleccionar la opción más apropiada. Usted deriva a Bill a la agencia estatal de VR para que realice una evaluación, y también para ver si hay servicios que puedan brindar que ayuden a Bill con su meta laboral.

Con el permiso de Bill, usted le brinda al asesor de VR una copia del Resumen y Análisis de Beneficios y del Plan de Incentivos Laborales que ha desarrollado. Los tres se sientan y debaten la información de la planificación de beneficios, así como también el desarrollo del Plan PASS. Esta información ayuda a Bill y a su asesor de VR a determinar el mejor curso de acción para desarrollar un Plan para Empleo Individualizado (IPE) con las metas y respaldos apropiados. A su vez, el asesor de VR le brinda una copia de la evaluación vocacional. La información incluida en la evaluación lleva a Bill decidir cambiar ligeramente su meta laboral, para enfrentar mejor al mercado laboral local. Usted lo asiste a Bill ajustando su PASS conforme a ello. La asesora de VR está impresionada con la valiosa información que usted (el CWIC) le brindó, y deriva a otro de sus clientes para que reciba asesoramiento sobre beneficios.

### **Preguntas comunes que los CWIC tienen sobre trabajar con miembros del equipo de apoyo al empleo**

Uno de los conceptos erróneos más comunes que tienen los miembros del equipo de apoyo al empleo es que los beneficiarios solo pueden trabajar medio tiempo si desean conservar sus beneficios de dinero en efectivo y seguro médico vital. Si bien éste podría ser el caso para algunos beneficiarios, definitivamente no sucede lo mismo con todos. Deben luchar contra este concepto erróneo en cada oportunidad, mostrándoles a los miembros del equipo de apoyo al empleo cómo trabajar más que unas pocas horas por semana puede beneficiar financieramente a los beneficiarios. Es muy posible trabajar tiempo completo y no perder pagos en efectivo completos en el sistema de SSI. Incluso si el empleo causa la pérdida de pagos en efectivo de SSI, la cobertura de Medicaid extendida según 1619(b) protege a la gran mayoría de las personas contra la pérdida de cobertura fundamental de Medicaid. En el programa de discapacidad del Título II, algunos beneficiarios tienen el potencial de ganar mucho más de lo

que reciben en pagos mensuales en efectivo. Retener a estos individuos en trabajos de medio tiempo es una pena cuando el trabajo de tiempo completo puede ofrecer un resultado financiero muy superior a la vez que mantienen la cobertura Medicare. Debe recordar que una parte importante de su función al trabajar con los miembros del equipo de apoyo al empleo es educarlos sobre cómo el trabajo realmente afecta los beneficios por discapacidad del Seguro Social. Debe seguir reiterando el "mensaje" como se describe en la Unidad 1 de este módulo al hablar con los miembros del equipo de apoyo al empleo.

Otro problema que tienen los CWIC cuando trabajan con los miembros del equipo de apoyo al empleo tiene que ver con ayudar a estos individuos a comprender el rol y la función del personal de WIPA. Los proveedores de servicios de empleo tienden a creer que usted puede y debe ayudar a sus clientes con todo asunto o problema relacionado con los beneficios. Los proyectos de WIPA pueden evitar problemas de esta índole al educar a los miembros del equipo de apoyo al empleo sobre el enfoque de estos servicios de asesoramiento y al reiterar repetidamente sus límites. Debe dedicar parte de su tiempo a educar a los miembros del equipo de apoyo al empleo sobre cómo pueden brindar asistencia a los beneficiarios en estos asuntos no relacionados con el empleo.

Por último, a veces los CWIC se frustran al recibir derivaciones de beneficiarios solo después de que ir a trabajar les haya causado importantes problemas. En lugar de derivar a personas para que reciban servicios de WIPA al principio del proceso de preparación para el empleo, algunos proveedores de servicios de empleo usan al CWIC local como un mecanismo de control de daños. Nuevamente, este es un asunto educativo. Debe dedicar tiempo a enseñarles a los proveedores de servicios de empleo sobre la importancia de una intervención temprana en materia de asesoramiento y planificación de beneficios. Este tipo de educación es un proceso continuo que debe repetirse una y otra vez.

## **Cómo colaborar con otras agencias comunitarias**

---

Los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades reciben servicios y apoyos de un grupo de agencias comunitarias más allá de la ayuda con temas vocacionales o de empleo. En algunos casos, estas agencias tienen una influencia significativa en las vidas de los beneficiarios y pueden tener un efecto importante en las iniciativas de retorno al trabajo o incluso en la decisión de buscar un empleo. No basta con que coordine sus esfuerzos de asesoramiento solamente con los miembros del equipo de apoyo al empleo. Muchas otras entidades que deben estar involucradas si pretende promover el trabajo y mejorar la estabilidad financiera. Esta sección trata acerca de esas agencias y los diversos roles que juegan en las vidas de los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades.

## **Agencias que brindan servicios residenciales y apoyo**

Los beneficiarios provienen de todos los aspectos de la vida y presentarán diversas necesidades de apoyo. Si bien algunas personas pueden llevar vidas completamente independientes en la comunidad sin participación de la agencia, otros pueden vivir en pequeñas residencias comunales tales como hogares grupales u hogares de transición, pueden contar con asistencia de programas de apartamentos con apoyo, residir en instituciones de enfermería, o incluso vivir en refugios de emergencia para personas sin hogar. Debe trabajar con las agencias que brindan servicios y apoyos residenciales, estas agencias suelen utilizar beneficios por discapacidad del Seguro Social para pagar parte del costo o todo el costo de la atención residencial. Si un beneficiario pierde los beneficios en efectivo, las agencias de servicios residenciales tal vez no puedan recuperar el costo de la atención que brindan, o el beneficiario puede no tener literalmente manera de pagar la renta u otros costos residenciales. Los proveedores de servicios residenciales tienen un peso significativo en el estado financiero de los beneficiarios a los que prestan servicios. Por lo general el personal de la agencia residencial está muy preocupado por el efecto del empleo pago en los beneficios y puede que activamente desalienten a los beneficiarios a trabajar por temor a que pierdan los beneficios.

## **Agencias que brindan servicios de manejo de casos**

Muchos beneficiarios del Seguro Social que reciben servicios del sistema ID/DD estatal/local o del sistema de salud mental tienen un administrador de casos asignado. En la mayoría de los casos, las personas que reciben servicios de administración de caso tienen graves discapacidades que afectan su capacidad de tomar decisiones. Los servicios de administración de caso generalmente incluyen planificación de servicios y apoyos que necesitan las personas con discapacidades, arreglos de servicios o beneficios, y coordinación de diversos componentes de servicios o beneficios. En algunos casos, el administrador de casos puede actuar como representante del beneficiario ante el Seguro Social, o el proveedor de manejo de casos puede ofrecer servicios de representante profesional. En muchos programas, los administradores de caso también se encuentran disponibles para brindar intervención en crisis o servicios de resolución de problemas para cuando surgen dificultades. Los administradores de caso por lo general trabajan de manera estrecha con la familia del beneficiario u otro tutor legal para planificar y coordinar servicios. Cuando el beneficiario no tiene familia que participe u otra red de apoyo, el administrador de caso puede actuar como la única parte responsable de asegurar que se cumplen las necesidades de servicio de una persona.

## **Cómo los CWIC asisten a los proveedores residenciales y administradores de caso**

- Usted puede ser una excelente fuente de información acerca de los beneficios del Seguro Social y de cómo el trabajo afecta estos beneficios. Pueden ser de gran ayuda para las agencias de servicios residenciales y administradores de caso al tratar con personas que ya están trabajando o que desean hacerlo. También puede responder preguntas, brindar asistencia técnica y ofrecer capacitación para ayudar al personal a entender los incentivos laborales del Seguro Social. Al brindar apoyos de este tipo, usted puede ayudar a estos profesionales a ver el trabajo de una manera más positiva y a calmar los temores acerca de cómo el empleo pagado afectará los beneficios en efectivo, el seguro médico, o elegibilidad para renunciar a Medicaid.
- Usted puede actuar como intermediario entre los proveedores residenciales o administradores de caso en el manejo de los problemas que tienen las personas con sus beneficios del Seguro Social. Los profesionales en discapacidades que no están acostumbrados a comunicarse con el Seguro Social por lo general no saben cómo trabajar con la oficina local. Solo con un poco de entrenamiento y apoyo, los proveedores residenciales y los administradores de caso pueden comunicarse de manera efectiva con el personal del Seguro Social.
- Muchas veces, los proveedores residenciales y administradores de caso no saben qué información deben reportar los beneficiarios al Seguro Social, ni cómo reportarla. Puede brindar instrucciones específicas en este aspecto para ayudar a los beneficiarios a evitar sobrepagos, pagos insuficientes u otros problemas con los beneficios.
- Utilice su experiencia en incentivos laborales para mostrarles a los proveedores de servicios residenciales y administradores de caso cómo los beneficiarios pueden incrementar su ingreso disponible total al trabajar. Es desafortunado que, a veces, profesionales en discapacidades bien intencionados desalienten a los beneficiarios de trabajar por temor a que el empleo pagado en cualquier nivel cause que deje de ser elegible para recibir beneficios en efectivo y cobertura médica. Además, la mayoría de los profesionales en discapacidades no saben que los receptores del SSI pueden ser dueños de negocios y hogares, o que los beneficios por discapacidad del Título II no suponen para nada comprobación de recursos. Es desafortunado que tantos beneficiarios del Seguro Social tengan tan pocos activos cuando podrían tener riqueza de muchas maneras permitidas.

## **Cómo los proveedores residenciales y administradores de casos asisten a los CWIC**

- El personal de la agencia residencial y los administradores de caso pueden ayudarlo a realizar gran parte del trabajo de campo que rodea a los temas de beneficios o uso de incentivos laborales. Una vez capacitados, estos profesionales pueden acompañar a los beneficiarios a las citas en la oficina local del Seguro Social así como a manejar reuniones con la agencia de determinación de elegibilidad para Medicaid, la oficina de cupones de alimentos, o la Autoridad de Vivienda local. Usted simplemente no tiene tiempo de brindar asistencia personal con todas las reuniones importantes o las citas que surgen, pero algunos beneficiarios no pueden manejar estas citas por sí solos. Los proveedores residenciales y administradores de caso podrían brindar una gran asistencia en esta área.
- Usted depende del personal residencial y de los administradores de caso para que lo ayuden con el informe diario de ingresos y el manejo de beneficios. Estos profesionales también tienen contacto regular con los beneficiarios y están disponibles para ayudarlo a interpretar la correspondencia, recolectar documentación para incentivos laborales o comunicar información crítica al empleador o a miembros de la familia. Usted depende de estos profesionales para que sean sus “ojos y oídos” y para que le avisen cada vez que necesitan ayuda o surjan problemas.
- A veces necesitará ayuda para comunicarse con los beneficiarios. Mientras que el proveedor residencial o el administrador de caso posiblemente tenga una relación de larga data y de confianza con el beneficiario, es posible que usted solo se haya reunido o hablado con el beneficiario una o dos veces. Los administradores de caso pueden ayudarlo a explicar los incentivos laborales de manera que sea comprensible para el beneficiario. También pueden ayudarlo a entender las preferencias o deseos de las personas que podrían tener barreras de comunicación.

**Ejemplo de colaboración:** A medida que continúa trabajando con el beneficiario Bill y con su asesor de VR para acceder a los servicios y apoyos que necesita para obtener el empleo, se da cuenta de que una de las metas del IPE de Bill es trabajar con un administrador de casos de la agencia local del Área de Salud Mental. El Asesor de VR de Bill recomendó servicios de administración de caso como parte del proceso de evaluación de VR, para ayudar a Bill con la coordinación de servicios como asesoramiento y administración de medicamentos, así como ayudar a Bill a manejar el conjunto de papeles e informes que debe completar para mantener beneficios como Medicaid y los Cupones de Alimentos. Usted y

Bill se encuentran con el administrador de caso y el asesor de VR para debatir cómo cada miembro del equipo puede asistir mejor a Bill para que alcance su meta de empleo. El Resumen y Análisis de Beneficios que preparó ayuda al administrador de caso a comprender cómo Bill puede lograr su meta de empleo, al tiempo que conserva su seguro Medicaid y Medicare, que es necesario para mantenerlo médicamente estable. El administrador de caso acuerda ayudar a Bill con las responsabilidades de informe y registro, que se vuelven parte del Plan de Incentivos Laborales. Después de la reunión, el administrador de caso lo llama para derivar otro consumidor con el que ha estado trabajando, y derivando al VR para asistencia para obtener un puesto de trabajo.

## **Preguntas comunes que tienen los CWIC sobre trabajar con Proveedores Residenciales y Administradores de Caso**

---

Como se indicó, los proveedores de servicios residenciales y los administradores de casos pueden tener una gran influencia en las vidas de los beneficiarios. Debe recordar que su principal cliente es el beneficiario, y no las agencias que le brindan servicios. Si bien la mayoría de los proveedores de servicios residenciales trabajan para agencias cuyas misiones indicadas son promover la autonomía e independencia de su clientela, en algunos casos el proveedor de servicios podrían tener preferencias que no coinciden con lo que el beneficiario quiere. En otros casos, el proveedor de servicio puede en realidad no estar trabajando para los mejores intereses del beneficiario. Cuando se enfrenta a situaciones como esta, es importante aprender más sobre los motivos que se esconden detrás de las acciones del proveedor de servicios. Puede haber más de la situación de lo que es aparente inmediatamente. ¿El proveedor está simplemente acatando la política o las prácticas aceptadas por la compañía? De ser así, la educación y entramado de redes a nivel de la agencia puede ayudar a resolver el problema. ¿El problema está limitado al miembro del personal designado o el miembro del personal actúa sobre lo que desean los miembros de la familia involucrados? Construir una relación de trabajo sólida con la agencia en general puede ayudarlo a llevar el problema a la atención del personal apropiado de la agencia.



Debe permanecer enfocado estrictamente en atender los intereses del beneficiario. La orientación que brindan los proyectos de WIPA está diseñada para el beneficiario en primer lugar, no para los otros participantes involucrados. Si bien la meta es la colaboración entre agencias, usted debe proteger bien la confidencialidad de cada beneficiario. No puede compartir información con ninguna parte externa si no tiene permiso escrito expreso para hacerlo. Si sospecha que un proveedor de servicio no está trabajando por los mejores intereses de un beneficiario, debe pedirle ayuda a su Enlace de Asistencia Técnica designado del NTDC de VCU. Una derivación a la Agencia de Protección y Defensoría del Estado o a la Agencia de Servicios de Protección para Adultos podría ser necesaria en los casos más extremos.

## **Cómo trabajar con otras agencias comunitarias**

---

Los beneficiarios podrían estar recibiendo servicios de un amplio rango de programas o agencias con las cuales usted quizás quiera coordinar por varias razones. En muchos casos, estas agencias no brindan servicios específicamente diseñados para personas con discapacidades, o podrían estar brindando servicios relacionados con discapacidades, que son más periféricos en naturaleza que los descritos arriba. A continuación se detallan algunas agencias que normalmente estarán involucradas y con las cuales posiblemente quiera contactarse:

- **Agencias que brindan Cuentas de Desarrollo Individual o IDA:**  
Las IDA son programas de desarrollo de activos diseñados para ayudar a las personas con bajos ingresos a ahorrar dinero para cosas como comprar su primera vivienda, pagar la educación postsecundaria o capitalizar una pequeña empresa. Muchos proveedores de IDA no están acostumbrados a prestar servicios a personas con discapacidades y por lo general tienen preguntas sobre cómo la participación en un programa de IDA afectará los beneficios por discapacidad del Seguro Social, Medicaid y Medicare. Los proyectos de WIPA pueden ofrecer capacitación acerca de los programas de IDA y asistencia técnica en esta área para calmar estos temores. La mayoría de las IDA ofrece a los beneficiarios una excelente manera de ahorrar para la educación post-secundaria, capacitación vocacional o el objetivo de trabajo por cuenta propia. Para los beneficiarios que posiblemente también tengan un PASS con una meta de empleo por cuenta propia, existen algunas complejidades sobre cómo las IDA y el incentivo laboral del PASS interactúan, y que usted deberá aclarar. Los CWIC y los proveedores de IDA necesitan trabajar en conjunto

para apoyar a las personas con discapacidades para que se puedan beneficiar completamente de la participación en los programas de IDA.

- **Agencias de Defensoría:** Algunos beneficiarios podrían estar participando en programas de defensoría de pares o programas de asesoramiento manejados por Centros para Vida Independiente (CIL) locales o la Alianza Nacional para Enfermedades Mentales (NAMI), o podrían estar obteniendo servicios de defensoría de la agencia estatal de Protección y Defensoría (P&A). Es una buena idea preguntar a los beneficiarios acerca de esta participación y ver si quieren que usted hable sobre algún tema con el defensor. En algunos casos, es posible que el defensor esté asesorando a la persona en temas de empleo o financieros, y podría beneficiarse de la información contenida en el informe de Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A). Por otra parte, el defensor podría compartir información que lo ayudaría en el proceso de planificación de incentivos laborales. Considere preguntarle al beneficiario si la coordinación entre el proyecto de WIPA y la agencia de defensoría sería de utilidad.
- **Grupos de Soporte de Discapacidad:** Muchas agencias comunitarias se especializan en brindar apoyo a personas que tienen ciertas discapacidades y a sus familiares. Algunos beneficiarios pueden participar en la Asociación de Lesiones en la Cabeza local, la Asociación de Síndrome de Down local, o la Asociación de Lesiones de la Médula Espinal. Los CWIC pueden ayudar a estos grupos de apoyo brindando información acerca del efecto del empleo pago sobre los beneficios por discapacidad y difundiendo información a los miembros sobre la disponibilidad de servicios de WIPA. A cambio, estos grupos podrían participar de manera más activa en la promoción del empleo entre sus miembros, y podrían derivar beneficiarios elegibles para que reciban servicios de WIPA. Para comenzar una relación de colaboración mutuamente beneficiosa de esta naturaleza, todo lo que se necesita es que haga una llamada telefónica.
- **Sistemas de escuelas públicas:** Los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades más jóvenes por lo general participan en programas de educación especial o servicios especializados provistos a través del sistema local de escuelas públicas. Algunas escuelas ofrecen experiencias laborales comunitarias, que pueden brindar empleo pago o incluso empleo por cuenta propia. Es importante que usted trabaje de cerca con los profesionales de educación especial cuando estén facilitando una experiencia laboral voluntaria o trabajo pago, para asegurarse de que ellos y los beneficiarios entiendan por completo y utilicen los incentivos laborales. También debe informar a los maestros de educación especial acerca de todos los cambios en los

beneficios que podrían ocurrir cuando el beneficiario cumple 18 años, y debe ofrecer seminarios a las familias acerca de estos cambios además de los incentivos laborales. A cambio, los maestros pueden alentar a los estudiantes y familiares a considerar el empleo a una edad temprana. También pueden ser una rica fuente de derivaciones de alta prioridad a los servicios de WIPA.

**Ejemplo de colaboración:** Después de trabajar durante varios meses con Bill Beneficiary, él lo llama para preguntarle si estaría dispuesto a hacer una breve presentación sobre los servicios de WIPA para el grupo de apoyo local de la Alianza Nacional para Enfermedades Mentales (NAMI). Bill ha asistido a este grupo de apoyo durante varios años, y en ocasiones escribe artículos para el boletín de noticias de la NAMI. Él también le pide si usted puede brindarle información sobre el programa de WIPA para el próximo boletín de noticias. Después de la presentación, usted recibe varias llamadas telefónicas de miembros del grupo de apoyo. Algunas de las llamadas son pedidos de información general, pero una persona, llamada Ervin, indica que ya está trabajando y necesita un poco de ayuda para entender cómo informar sus ingresos al Seguro Social y a la autoridad de vivienda local. Solicita que la defensora con la que trabaja en el Centro para Vida Independiente participe de cualquier reunión, para que pueda asistirlo sobre cualquier problema que surja. La defensora lo ha ayudado a resolver un sobre pago de sus beneficios del Seguro Social en el pasado. Cuando los tres se reúnen, la defensora lleva las cartas del Seguro Social con respecto al sobrepago pasado. Estas cartas contienen valiosa información sobre el estado actual de los beneficios del Seguro Social de Ervin. Esto le ahorra a usted una gran cantidad de tiempo en el desarrollo del informe de Resumen y Análisis de Beneficios. Usted puede ofrecerle a Ervin y a su defensora información específica sobre los incentivos laborales que podría llegar a reclamar y que reducirían el monto de sobrepago que aún adeuda.

## **Conclusión**

---

Los servicios de WIPA son un componente importante de la actual iniciativa nacional para promover el empleo para los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades, pero ciertamente no son el único componente, ni siquiera el componente más esencial en todos los casos. Los servicios de WIPA solo serán efectivos para lograr mejores resultados de empleo para beneficiarios por discapacidad del Seguro Social si se integran con servicios de empleo efectivos y apoyan y reciben apoyo de todos los demás sistemas de servicios por discapacidad. Los proyectos de WIPA deben funcionar de manera colaboradora como parte de un equipo interdisciplinario que incluye otros participantes clave para lograr el mayor impacto posible. El efecto de red de este esfuerzo equipo

es que cada miembro del equipo se pueda concentrar en su área de especialidad, de esa forma aliviando la tarea de cada uno, y brindando al beneficiario la mejor posibilidad de un resultado de empleo exitoso.

## **Investigación independiente**

---

**Disability.gov**: Este es un recurso de sitio web creado por el gobierno federal con información sobre servicios disponible para las personas con discapacidades. Esto incluye una característica para buscar por estado (<https://www.usa.gov/disability-services>).

**ILRU.org**: Este es un sitio web que contiene un directorio de Centros para Vida Independiente y asociaciones en todos los Estados Unidos (<https://www.ilru.org/projects/cil-net/cil-center-and-association-directory>).

**Career One-Stop**: Este sitio web brinda información sobre Centros Estadounidenses de Empleo, junto con un directorio por estado (<http://www.careeronestop.org/>).

**Centro Nacional de Información de Salud Mental de SAMHSA**: Este sitio web contiene un localizador de servicios de salud mental por estado (<https://findtreatment.samhsa.gov/>).