

Parte III Capítulo 9 – Relaciones comunitarias y educación en el Programa de WIPA

Contenido

Capítulo 9 – Relaciones comunitarias y educación en el Programa de WIPA	1
Objetivos de aprendizaje	1
Lista de acrónimos	1
La importancia de las relaciones comunitarias y la educación	2
Requisitos del Seguro Social con respecto a las relaciones comunitarias y la educación	3
Comenzar las relaciones comunitarias y la educación	4
Desarrollar relaciones con socios comunitarios clave	5
Trabajar con la Administración del Seguro Social	6
Trabajar con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar.....	12
Trabajar con Redes de Empleo	14
Trabajar con Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS)	15
Trabajar con otras agencias que administran beneficios federales, estatales y locales.....	16
Realizar actividades de educación comunitaria.....	16

Capítulo 9 – Relaciones comunitarias y educación en el Programa de WIPA

Objetivos de aprendizaje

Después de haber leído este capítulo y completado las clases y actividades asociadas durante la Capacitación Inicial de WIPA, usted debería poder:

1. Identificar y describir los tres objetivos principales que tiene el personal de WIPA al realizar relaciones comunitarias y actividades educativas;
2. Describir por qué es importante para los CWIC desarrollar relaciones sólidas con el personal clave del Seguro Social;
3. Describir las funciones principales realizadas por el personal clave del Seguro Social, incluidos los Representantes de Servicios (SR), los Especialistas en Reclamos (CS), los Enlaces para Incentivos Laborales (WIL) y los Coordinadores de Incentivos Laborales de Área (AWIC);
4. Describir el propósito de la Línea de Ayuda del Boleto para Trabajar y cómo la Línea de Ayuda ayuda a los programas WIPA;
5. Describir estrategias efectivas para realizar actividades de educación comunitaria para aumentar el conocimiento de los servicios WIPA; y
6. Describir estrategias efectivas para llevar a cabo actividades de educación comunitaria para aumentar la comprensión de cómo el empleo remunerado afecta los beneficios por discapacidad del Seguro Social.

Lista de acrónimos

- AWIC – Coordinador de Incentivos Laborales de Área
- BPQY – Consulta sobre Planificación de Beneficios
- BSS – Especialista de Apoyo a Beneficiarios

- CS – Especialista en Reclamos
- CWIC – Coordinador de Incentivos Laborales Comunitario
- DO – Oficina de Distrito
- FO – Oficina de Campo
- PABSS - Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social
- PASS – Plan para Lograr la Autosuficiencia
- SR – Representante de Servicios
- TE – Experto Técnico
- TTW – Boleto para Trabajar
- VR – Rehabilitación Vocacional
- WIL – Enlace para Incentivos Laborales

La importancia de las relaciones comunitarias y la educación

Los servicios WIPA no se pueden brindar de manera efectiva de manera aislada. Los CWIC necesitan interactuar con numerosos grupos en sus comunidades locales, incluidos beneficiarios por discapacidad, oficinas locales del Seguro Social, agencias que administran otros beneficios federales, estatales o locales y entidades que hacen derivaciones para servicios de WIPA. Los CWIC tienen tres objetivos principales cuando llevan a cabo relaciones comunitarias y actividades educativas en el programa de WIPA:

1. Construir relaciones positivas con socios comunitarios clave para aumentar las derivaciones a WIPA apropiadas, facilitar la verificación eficiente de los beneficios y mejorar la comunicación y colaboración entre agencias que apoye el empleo de los beneficiarios por discapacidad.
2. Generar conciencia de los servicios de WIPA dentro de la comunidad de personas con discapacidades educando a los beneficiarios y a los socios comunitarios acerca de lo que incluyen estos servicios y a quienes el Seguro Social tiene la intención asistir.
3. Promover el empleo de personas con discapacidades mediante la educación de beneficiarios y socios comunitarios sobre cómo los ingresos derivados del trabajo afectan los beneficios por

discapacidad del Seguro Social y cómo los incentivos laborales pueden ayudar a alcanzar los objetivos de empleo.

Requisitos del Seguro Social con respecto a las relaciones comunitarias y la educación

El Seguro Social exige que los programas de WIPA trabajen para desarrollar relaciones con las oficinas locales, los Enlaces para Incentivos Laborales (WIL), los Coordinadores de Incentivos Laborales de Área (AWIC) y el personal que apoya a los beneficiarios con Planes para Lograr la Autosuficiencia (PASS) o especialistas en PASS. Además, el personal del programa de WIPA debe familiarizarse con las Redes de Empleo (EN) dentro de su área de servicio y derivar a los beneficiarios a esas EN cuando corresponda. Las EN mantienen convenios con el Seguro Social para prestar servicios de empleo a sus beneficiarios. El personal del programa de WIPA también debe familiarizarse con las agencias de Protección y Defensoría de los Beneficiarios del Seguro Social (PABSS) dentro de su área de servicio y debe derivar a los beneficiarios a esas agencias cuando corresponda. Los beneficiarios de PABSS brindan defensoría y apoyo legal para ayudar a los beneficiarios que enfrentan barreras para encontrar empleo. Finalmente, el personal del programa de WIPA debe trabajar cooperativamente con organizaciones federales, estatales, locales, privadas y otras que atienden a beneficiarios con discapacidades que buscan empleo.

El Seguro Social también impone ciertos límites a la actividad de promoción de WIPA. Por ejemplo, los programas de WIPA solo pueden utilizar materiales de divulgación (folletos, volantes, presentaciones) que el Seguro Social haya revisado y aprobado. El NTDC de VCU ha desarrollado una variedad de materiales de promoción estándar de WIPA que están preaprobados para ayudar con este proceso. Le proporcionamos enlaces a estos materiales más adelante en este capítulo. Además, los programas de WIPA deben limitar los costos de viaje asociados con los esfuerzos de promoción y coordinar eventos de promoción con socios comunitarios, incluidos los AWIC, los beneficiarios de PABSS, las agencias estatales de VR, los Centros Estadounidenses de Empleo y otros programas que puedan beneficiar a los clientes de WIPA. De año en año, puede haber requisitos adicionales relacionados con la cantidad de actividades de promoción que los programas de WIPA pueden realizar u otros límites. Estos requisitos se describirán en

el documento actual de Términos y Condiciones de WIPA que forma parte del acuerdo de cooperación de su agencia con el Seguro Social. Su director del programa de WIPA puede proporcionarle una copia de los Términos y Condiciones. Es importante que lea este documento para comprender lo que espera el Seguro Social.

El Seguro Social también exige que los programas de WIPA centren la actividad de promoción en ciertos grupos de alta prioridad. Los proyectos de WIPA deben tener como objetivo llegar a los veteranos militares estadounidenses con discapacidades y a los beneficiarios que experimentan barreras para trabajar debido a sus características o circunstancias, como personas de color; miembros de minorías religiosas; personas LGBTQ+; personas con discapacidades desatendidas; personas que viven en zonas rurales; y personas que de otro modo se vean afectadas negativamente por la pobreza o la desigualdad persistentes. Además, el Seguro Social exige que los programas de WIPA apunten a los jóvenes en edad de transición. El Seguro Social define a los jóvenes en edad de transición como beneficiarios por discapacidad entre las edades de 14 y 25 años. La promoción a los jóvenes debe incluir comunicación con las escuelas, los programas de rehabilitación vocacional y los padres. Consulte con el director de su programa de WIPA para averiguar qué actividades de promoción realiza su agencia dirigidas a estos grupos especiales.

Comenzar las relaciones comunitarias y la educación

Las actividades en las que participará que promuevan las relaciones comunitarias y la educación serán variadas. Las actividades de desarrollo de relaciones incluirán reuniones introductorias con personal clave del Seguro Social, Agencias Estatales de Rehabilitación Vocacional y agencias que administran otros beneficios federales, estatales y locales. Las actividades de educación comunitaria pueden incluir asistir a conferencias, reuniones comunitarias o ferias de recursos para difundir materiales educativos de WIPA, o realizar presentaciones a beneficiarios o agencias asociadas. Para obtener más información sobre su rol en la realización de relaciones comunitarias y promoción de WIPA, debe comenzar hablando con su director de programa de WIPA. Cada programa de WIPA utiliza diferentes enfoques para desarrollar relaciones con socios clave y educar a los miembros comunitarios sobre

los servicios de WIPA. Muchos programas de WIPA han estado funcionando durante mucho tiempo y ya tienen relaciones sólidas con las oficinas de campo del Seguro Social y otros socios clave. Como nuevo miembro del personal, deberá averiguar qué es lo que ya existe antes de intentar realizar actividades de promoción. Su director del programa de WIPA le proporcionará la información que necesita para comenzar.

Desarrollar relaciones con socios comunitarios clave

Los CWIC realizan promoción para desarrollar relaciones de colaboración con personal clave dentro de las agencias de socios comunitarios. Las agencias más importantes con las que interactuará son:

- Administración del Seguro Social
- La Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar (TTW)
- Redes de Empleo (EN)
- Agencias Estatales de Rehabilitación Vocacional (VR)
- Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS)
- Otras agencias que administran beneficios federales, estatales y locales.

Los CWIC dependen de sólidas relaciones de colaboración con estas entidades para acceder a la información crítica que necesitan para brindar servicios de asesoramiento sobre beneficios de alta calidad. Necesitará relaciones positivas con el personal del Seguro Social para verificar los beneficios por discapacidad del Seguro Social y obtener respuestas a preguntas sobre los beneficios y el uso de incentivos laborales. Establecer relaciones con agencias que administran otros beneficios federales, estatales o locales lo ayudará a acceder a capacitación crítica sobre cómo estos beneficios se ven afectados por el empleo y facilitará la verificación eficiente de los beneficios. También deberá fomentar relaciones positivas con las agencias que hacen derivaciones a WIPA para garantizar que las referencias cumplan con las prioridades del programa y ayudar a procesar las derivaciones sin

problemas. En pocas palabras, los CWIC que se toman el tiempo para construir redes funcionales con agencias comunitarias brindan mejores servicios de WIPA a los beneficiarios de manera oportuna. Echemos un vistazo más de cerca a algunas de las agencias clave con las que necesita desarrollar relaciones y algunas estrategias comprobadas para el desarrollo de relaciones.

Trabajar con la Administración del Seguro Social

Para colaborar con el Seguro Social, los CWIC 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. Puede encontrar un listado de **las oficinas regionales del Seguro Social con información de contacto** en el sitio web del Seguro Social (<https://www.ssa.gov/slge/specialists.htm>).

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 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 (SR). 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) 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, cuando sea necesario, asistir a los beneficiarios a brindar la evidencia requerida;
- 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;
- 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;
- Reconocer que es necesario seleccionar representantes del beneficiario, y aprobar su selección, para individuos que no pueden manejar sus propios beneficios;
- Desarrollar, investigar y resolver discrepancias en los ingresos y determinar los montos que deben publicarse o eliminarse en registros individuales. Los especialistas en reclamos también determinan el ingreso del trabajo contable para los beneficios

del Título II y SSI y aplican incentivos laborales al tomar decisiones sobre cómo el ingreso derivado del trabajo afecta la elegibilidad para los beneficios y los montos de pago; y

- Ayudar a los reclamantes a presentar apelaciones administrativas en asuntos relacionados con el derecho a recibir beneficios o cobertura bajo los diversos programas.

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 CS. Estos no son puestos separados. La designación del 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. Cuando los Especialistas de Reclamos y de Servicios tienen preguntas acerca de cómo aplicar los incentivos laborales del programa de discapacidad, su primer recurso es el WIL. Estas personas también son los contactos primarios para los temas de incentivos laborales específicos del beneficiario de los programas de WIPA.

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.

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/o 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.

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 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

Establecer relaciones funcionales con personal clave del Seguro Social lo ayudará a brindar mejores servicios de WIPA. 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. Los Especialistas en Reclamos 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. Aprenderá más sobre el informe de BPQY y cómo utilizar esos informes en su trabajo diario leyendo el capítulo de esta parte del manual sobre verificación de beneficios.

También necesita establecer relaciones con el personal clave del Seguro Social para poder obtener respuestas a sus preguntas sobre los beneficiarios a los que brinda servicios. No todo lo que necesita saber estará en un informe de BPQY. A menudo, hay casos en los que necesita comunicarse directamente con AWIC, WIL o el Especialista en Reclamos para recopilar más información, responder preguntas o confirmar diversos temas de beneficios. No hay manera de que un CWIC brinde servicios de WIPA integrales e individualizados a beneficiarios por discapacidad sin la capacidad de comunicarse ocasionalmente con el personal del Seguro Social.

El primer paso en su esfuerzo de desarrollo de relaciones debe ser reunirse con el director del programa de WIPA para averiguar quiénes son los actores clave en cada oficina local en la que prestará servicios. Su director de programa y sus colegas de WIPA probablemente ya hayan establecido relaciones con los Gerentes de las Oficinas de Campo, los WIL, los AWIC y los Especialistas clave en Reclamos. No querrá perder el tiempo duplicando el trabajo que ya han realizado para establecer relaciones de colaboración. Una vez que tenga los nombres y la información de contacto del personal clave del Seguro Social,

deberá presentarse por correo electrónico. En el correo electrónico, deberá solicitar una hora para hablar por teléfono. Lo importante que debe abordar durante sus conversaciones con el personal del Seguro Social es qué incluyen los servicios de WIPA, qué beneficiarios son una prioridad para los servicios y cómo contactarlo a usted.

Trabajar con la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar

Para preguntas generales o para pedir orientación, 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. A menudo, la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar (TTW) es el primer punto de contacto del beneficiario en sus esfuerzos por regresar al trabajo.

La línea de ayuda de TTW cuenta con Especialistas en Apoyo a Beneficiarios (BSS). Estos miembros del personal brindan información sobre el programa Boleto, confirman la elegibilidad de los beneficiarios y responden a preguntas específicas. Los BSS 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), programas 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 a la herramienta "Buscar Ayuda" en el sitio web de Choose Work, en donde pueden crear e imprimir su propia lista. Los BSS envían más de 4,000 listas al mes. Los BSS 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 programa de WIPA.

La Línea de Ayuda es una fuente de derivación fundamental para los programas de WIPA y brinda un servicio valioso al evaluar a las

personas que llaman para identificar a aquellos que son de alta prioridad para los servicios de WIPA. Para garantizar derivaciones apropiadas de los beneficiarios, los BSS:

- Identifican 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 por discapacidad de SSI y título II, 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 programa 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 a servicios, como programas 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 programas de WIPA, los BSS de la Línea de Ayuda evalúan a 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 BSS de la Línea de Ayuda también recopilan información demográfica y registran información sobre el estado del Boleto, la situación laboral y el condado de residencia del beneficiario. Una vez que el BSS ha determinado que un beneficiario es elegible para los servicios de WIPA y es apropiado para ser derivado, el BSS genera una derivación al programa de WIPA para prestación de servicios utilizando un sistema de correo electrónico

cifrado. Los programas de WIPA verifican diariamente las derivaciones de la Línea de Ayuda y son responsables de comunicarse con los beneficiarios para iniciar el servicio dentro de ciertos plazos.

Para obtener más información sobre su rol en el trabajo con la Línea de Ayuda de TTW, puede consultar una capacitación archivada titulada **Engaging Ticket to Work Help Line Referrals** [Realizar derivaciones a la Línea de Ayuda de Boleto para Trabajar] que se encuentra en el sitio web del NTDC (<https://vcu-ntdc.org/training/supplemental/archives.cfm>).

Trabajar con Redes de Empleo

Una Red de Empleo (EN) es una entidad que celebra un acuerdo con el Seguro Social para brindar o coordinar la entrega de servicios para los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social. La EN puede ser una persona, una asociación/alianza (pública o privada) o un consorcio de organizaciones que colaboran para combinar recursos para servir a personas elegibles. Las EN que participan en el Programa Boleto para Trabajar (Programa Boleto) deben cumplir con ciertas reglas y regulaciones. Muchos beneficiarios pueden beneficiarse de los servicios y apoyos de empleo que las EN brindan. Estas agencias brindan una amplia variedad de servicios de empleo, como orientación vocacional, capacitación de habilidades laborales, asistencia en colocación laboral, empleo personalizado o apoyado, y muchos más. Algunas EN se especializan con ciertos grupos de personas, como aquellas que requieren tecnología asistiva extensiva o tipos específicos de adaptaciones laborales. Otras se enfocan en los jóvenes en edad de transición, estudiantes del idioma inglés u otras poblaciones especializadas. Tenga en cuenta que algunas EN no brindan un servicio directo, sino que procesan pagos de boletos para reembolsar a los beneficiarios directamente por el costo de los servicios o artículos que adquirieron para trabajar. Puede encontrar un **listado de EN** en el sitio web del Seguro Social (<https://choosework.ssa.gov/findhelp/>).

Su objetivo al establecer relaciones con las EN locales es comprender los servicios que brinda cada una para poder brindar las derivaciones adecuadas. Además, debe asegurarse de que las EN locales conozcan su programa de WIPA y los servicios que brinda, y sepan cómo hacer una derivación. Proporcionaremos más información sobre cómo los programas de WIPA interactúan con las EN en el Capítulo 11.

Trabajar con Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS)

El Seguro Social proporciona fondos a los sistemas de Protección y Defensoría del Estado (P&A) para ayudar a los beneficiarios con discapacidades en sus esfuerzos por comenzar y mantener un empleo. Este programa se llama Protección y Defensoría para Beneficiarios del Seguro Social (PABSS). Los servicios de PABSS incluyen:

- Defensoría y servicios relacionados para los beneficiarios que participan en el Programa Boleto para Trabajar;
- Información y asesoramiento sobre cómo recibir servicios de rehabilitación vocacional y empleo; y
- Defensoría u otros servicios relacionados que los beneficiarios del Seguro Social puedan necesitar para conseguir o recuperar un empleo remunerado.

El programa PABSS ayuda a los beneficiarios por discapacidad del Seguro Social que necesitan ayuda con problemas relacionados con sus proveedores de servicios de empleo, empleadores, programas de WIPA o el Seguro Social. Las situaciones en las que PABSS puede ayudar incluyen la provisión inadecuada de servicios por parte de EN, violaciones a los derechos, decisiones adversas del Seguro Social en relación con el trabajo o sobrepagos, o cuestiones de Boleto para Trabajar. Para encontrar | **PABSS que atiende a su área**, visite <https://choosework.ssa.gov/findhelp/>.

Su objetivo al establecer relaciones con el programa PABSS de su estado es comprender los tipos de servicios de defensoría que brindan para que pueda hacer las derivaciones adecuadas. Cada programa PABSS es diferente en términos de los tipos de casos que aceptarán y las áreas de defensoría en las que se enfocan. Además, debe asegurarse de que los defensores de PABSS conozcan su programa de WIPA y los servicios que brinda, y sepan cómo hacer una derivación. Proporcionaremos más información sobre cómo los programas de WIPA interactúan con los programas PABSS en el Capítulo 11.

Trabajar con otras agencias que administran beneficios federales, estatales y locales

Muchas de las personas a las que atenderá tendrán beneficios adicionales más allá del programa por discapacidad del Seguro Social. Esto puede incluir cupones de alimentos, Medicaid, subsidios federales de alquiler, asistencia energética, indemnización por accidentes de trabajo o seguro de desempleo. Todos estos beneficios pueden verse afectados por el empleo remunerado, por lo que el asesoramiento que brinde debe cubrir todos los beneficios que recibe una persona. El personal del programa de WIPA debe verificar el tipo y el monto de otros beneficios federales, estatales o locales que recibe una persona, por lo que debe establecer relaciones con las agencias locales que administran esos programas para acceder a esa información.

El primer paso para trabajar con todas estas otras agencias es consultar con el director de su programa de WIPA para obtener información de contacto local y saber cómo estas agencias procesan las solicitudes de verificación de beneficios. Una vez que tenga esta información, puede comenzar a realizar llamadas de presentación o enviar mensajes de presentación por correo electrónico. Es muy importante que dedique el tiempo necesario a desarrollar relaciones con el personal clave dentro de estas agencias locales. Sin estas relaciones, no podrá verificar la información crítica que necesita para brindar servicios de WIPA integrales e individualizados. Le brindamos más información sobre cómo trabajar con agencias locales para verificar los beneficios en el Capítulo 12.

Realizar actividades de educación comunitaria

Los programas de WIPA realizan actividades de educación comunitaria para crear conciencia sobre los servicios de WIPA dentro de la comunidad de personas con discapacidad. Estas actividades se centran en educar a los beneficiarios y socios comunitarios sobre qué incluyen los servicios de WIPA y a quienes el Seguro Social tiene la intención de que asistan. El Seguro Social impone algunos límites a este tipo de actividad de promoción, así que asegúrese de hablar sobre la promoción

con el director del programa de WIPA antes de realizar cualquier actividad de educación comunitaria.

Las actividades de educación comunitaria a menudo incluyen hacer presentaciones a grupos comunitarios, ya sea en persona o utilizando software para reuniones. Cuando los CWIC hacen presentaciones, la información clave que deben proporcionar 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. También es importante que 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 piensan con frecuencia que los programas de WIPA brindan servicios de representante del beneficiario. El personal de WIPA nunca debe participar en esta función. A veces, las fuentes de derivación piensan que los proyectos de WIPA informan todos los salarios al Seguro Social. Los CWIC deben ayudar a los beneficiarios a realizar sus propios informes salariales, no a hacerlo

directamente. 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. Maneje las expectativas al brindar información escrita clara durante las presentaciones. Tenga en cuenta que cualquier material que difunda debe ser aprobado con anticipación por el Seguro Social. El sitio web del NTDC contiene una **presentación preaprobada de WIPA PowerPoint** que el personal de WIPA debe utilizar cuando describe el programa de WIPA a los socios comunitarios (<https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=194>).

Las actividades de promoción de WIPA 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. Es bastante posible para los beneficiarios del Seguro Social con discapacidades trabajar y retener los pagos en efectivo y 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 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 y de otro trabajo realmente significa poder en esta instancia.

Encontrará **materiales de promoción** aprobados, incluso presentación de PowerPoint sobre cómo el trabajo afecta los beneficios por discapacidad en el sitio web del NTDC (https://vcu-ntdc.org/resources/resourceDetail_search.cfm?id=7).

Próximos pasos

En este capítulo, proporcionamos una descripción general muy básica de las relaciones comunitarias y la educación dentro del programa de WIPA. Una vez que comience a atender a los beneficiarios, necesitará

aprender más sobre cómo construir relaciones efectivas con agencias comunitarias asociadas clave y cómo educar a los grupos de partes interesadas sobre los servicios de WIPA y cómo el empleo remunerado afecta los beneficios por discapacidad del Seguro Social. Como hemos dicho varias veces en este capítulo, el primer paso es reunirse con el director de su programa de WIPA para obtener más información sobre los actores clave en su área de servicio y cómo su programa realiza actividades de promoción. Como parte de un equipo más grande del programa de WIPA, debe brindar promoción que sea consistente con sus colegas. Tampoco querrá perder tiempo buscando contactos clave cuando esa información ya existe. Después de reunirse con el director de su programa y el equipo de WIPA, estas son algunas fuentes adicionales de información a las que puede acceder:

1. Comience revisando todos los **recursos de promoción de WIPA** disponibles para los CWIC en el sitio web del NTDC (https://vcu-ntdc.org/resources/resourceDetail_search.cfm?id=7). Encontrará presentaciones de PowerPoint, documentos de recursos y recursos especializados para poblaciones específicas, como jóvenes en edad de transición. Recuerde que solo puede utilizar materiales que el Seguro Social haya revisado y aprobado. El Seguro Social ha revisado todos los materiales en el sitio web de NTDC como recurso para su uso.
2. Es muy importante trabajar en colaboración con las EN que prestan servicios en su área. Puede obtener más información sobre cómo desarrollar relaciones con las EN leyendo un documento de recurso **The Role of CWICs in Supporting ENs under the TtW Program** [El rol de los CWIC para apoyar las EN bajo el Programa TtW] que se encuentran en el sitio web de NTDC (<https://vcu-ntdc.org/resources/viewContent.cfm?contentID=88>).
3. Atender a los jóvenes en edad de transición es una alta prioridad para el Seguro Social. Llevar a cabo actividades de promoción a esta población especial puede ser un desafío. Para obtener más información al respecto, puede realizar una sesión de capacitación archivada titulada **Providing WIPA Services to Transition Age Youth** [Brindar servicios de WIPA a jóvenes en edad de transición] que se encuentra en el

sitio web del NTDC (<https://vcu-ntdc.org/training/supplemental/archives.cfm>).

