



Innovation &  
Opportunity  
Network  
*Implementing WIOA*

Graphic  
Novel

## Customer Flow Scenarios

# Escenarios de Flujo de Clientes de AJC



## A Novel Approach to Staff Training

*Supplemented with Spanish Translations*



# Escenarios de Flujo de Clientes de AJC

## Introducción

Muchos estados y áreas locales han expresado la necesidad de herramientas que ayuden a los American Job Centers a coordinar el personal y los socios para trabajar de manera colaborativa entre los programas. Este folleto presenta cinco historias ilustradas que representan escenarios de experiencias de los clientes y la orientación que un miembro del personal de AJC podría proporcionar.

## ¿Que es esto?

Recibimos muchas solicitudes para una traducción al español de parte del personal de AJC que trabaja con clientes hispanohablantes. Las traducciones en español para cada uno de los guiones de escenarios, localizado al siguiente, están diseñadas para ser un recurso paralelo que acompaña a la historia gráfica.

Estas historias introducen una variedad de soluciones y recursos para ayudar al protagonista. No es una guía completa de todos los programas disponibles, ni pretende establecer un precedente o limitar la manera en que se presta la asistencia. Los escenarios de personajes son representaciones de individuos, así como cada visitante de un AJC tiene su propio camino y necesidades personales.

**Este folleto incluye cinco escenarios completos** que ilustran un conjunto diverso de clientes y situaciones:

- ◆ **Sam** tiene una discapacidad no revelada y necesita orientación sobre adaptaciones razonables y otros derechos bajo Americans with Disabilities Act mientras regresa a la fuerza de trabajo.
- ◆ **Charles** es un empleador que busca orientación para contratar y acomodar a trabajadores con discapacidades y está buscando recursos para retener a los empleados.
- ◆ **Juana** es un trabajador agrícola que necesita presentar una queja de pago, y además requiere asistencia de vivienda y educativa.
- ◆ **Jaime** quiere volver a trabajar después de haber estado encarcelado.
- ◆ **Adela** es una madre soltera que está progresando de la asistencia pública al empleo sostenible.

Sam se lastimo en el trabajo, resultando en una discapacidad no revelado. Esta listo para regresar a trabajar. Visita AJC con el intento de prepararse para su próxima entrevista.



Hola. Soy Marco. ¿Te puedo ayudar en buscar trabajos en construcción?

¿Que debo de decir en mí entrevista este viernes?

Soy Sam. Me lastime recientemente en el trabajo y estoy preparando para una entrevista. No sé qué le debo de decir al gerente encardado sobre mi lesión.



Sé que puedo hacer el trabajo aunque no estoy al 100 por ciento. Pero tengo miedo que no me den trabajo.

Híjole...lo siento. Vamos a un cuarto donde podemos tener privacidad.

Aquí tenemos más privacidad. Vamos hablar de eso.



No tienes que mencionar tu lesión a menos que necesites adaptaciones.

Dentro del DOL **Bureau of Labor Statistics (BLS - Oficina de Estadísticas Laborales)**, el programa **Injuries, Illnesses and Fatalities (IIF - Lesiones, Enfermedades y Muertes)** proporciona información anual sobre la tasa y el número de lesiones relacionadas con el trabajo. Por ejemplo, según las estimaciones en la encuesta BLS **Survey of Occupational Injuries and Illnesses (SOII - Encuesta de Lesiones y Enfermedades Ocupacionales)**, la tasa de incidencia de lesiones y enfermedades en el sector de construcción de la industria privada en 2015 fue más alto que la tasa en la mayoría de los otros sectores de la industria privada.

¿Que son adaptaciones?



Muy buena pregunta, Sam. Adaptaciones razonables son ajustes que permiten a las personas desempeñar las funciones esenciales de su trabajo.

**Adaptaciones Razonable**

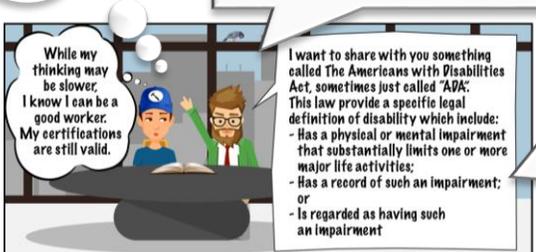
- Información de acomodación de A hasta Zeta es un directorio de información sobre impedimentos, ideas para adaptaciones, y organizaciones que se puede contactar.
- La ADA y otras leyes tienen requisitos para adaptaciones razonables en el trabajo para personas con discapacidades. Visita la Job Accommodation Network (JAN - Red de Acomodación en el Empleo) para obtener información sobre adaptaciones laborales y para ayuda en comprender tus derechos y responsabilidades.
- CAP (Programa de Acomodaciones Computación/Electrónica) Entrenamientos En línea-- la página web enlaza módulos de video sobre adaptaciones razonables.

Aunque mi pensamiento pueda ser más lento, sé que puedo ser un buen trabajador. Mis certificados todavía son validos.

Quiero enseñarte algo que se llama The Americans with Disabilities Act, a veces llamado "ADA." Esta ley establece una definición jurídica específica que incluye:

**ADA**

- ADA.gov y ADA National Network (el Red Nacional de ADA) ofrecen información y asistencia técnica sobre la ADA. La Red Nacional de ADA proporciona información, orientación y capacitación sobre cómo implementar la ADA.
- Lista de hechos sobre la ADA.
- (Website link) proporciona orientación sobre la interpretación de cómo define la ADAAA quién puede ser identificado discapacitado.



- tiene un impedimento físico o intelectual que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida;
- tiene un registro de tal impedimento; o
- se considere que tiene tal impedimento.



### Divulgación de Discapacidad

Obtenga más ideas sobre la revelación de una discapacidad en la Red de Acomodación en el Empleo, o lea el libro de PACER sobre divulgación de discapacidad, (PACER está escrito principalmente para jóvenes pero un recurso excelente para todas edades).

¿Cómo descubre el empleador que tengo una discapacidad? ¿Les dices?

¡No! Y un empleador no puede preguntarte directamente sobre tu discapacidad. Pueden solicitar un examen médico después de contratarte si se requiere de todos los nuevos empleados.

¿Te sientes mejor con tu entrevista ahora?

Sí, un poco, pero todavía no estoy seguro de cómo o cuándo avisarles de mi accidente y cómo me ha afectado.



Uno de los servicios de AJC que ofrecemos es entrevistas de práctica. ¿Puede regresar el jueves para estar preparado para su entrevista del viernes?

Por supuesto. Volveré el jueves.



Gracias por toda tu ayuda.

De nada. Te veo el jueves.

## STORY RESOURCE LINKS

### **Sam:** a customer returning to work with an undisclosed disability

---

- ❖ **Bureau of Labor Statistics- Injuries, Illnesses and Fatalities:**  
<https://www.bls.gov/iif/>
- ❖ **Computer/Electronic Accommodations Program (CAP)- Online Training Modules about Reasonable Accommodations:**  
<http://www.cap.mil/NEWSEvents/Training.aspx?TrainingType=2>
- ❖ **Americans with Disabilities Act National Network:**  
<https://adata.org/>
- ❖ **Guidance on The ADA Amendments Act of 2008:**  
<http://askjan.org/bulletins/ADAAAwithRegs.pdf>
- ❖ **NCWD Youth and Disability Disclosure:**  
[http://www.ncwd-youth.info/sites/default/files/page/2009/02/infobrief\\_issue21.pdf](http://www.ncwd-youth.info/sites/default/files/page/2009/02/infobrief_issue21.pdf)
- ❖ **Social Security Benefits for Individuals with Disabilities:**  
[www.ssa.gov/disability/](http://www.ssa.gov/disability/)
- ❖ **Return to Work Toolkit- Resources for Employees:**  
<https://www.dol.gov/odep/return-to-work/employee-resources.htm#resources>
- ❖ **South Dakota Disability Employment Initiative (DEI) Disclosure Video:**  
[https://www.youtube.com/watch?v=oOuczENU\\_dU&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=oOuczENU_dU&feature=youtu.be)

*All links working as of March 20, 2017*

Marco, en el AJC, está esperando al Director de Recursos Humanos en una empresa de HVAC que recientemente contrató a Sam, un cliente de la AJC. El empleador quiere contratar a más trabajadores, incluyendo individuos con discapacidades.

Desde el punto de vista de WIOA, Marco quiere ofrecer servicios de desarrollo de talento de calidad a sus clientes empresariales.

Mark at the AJC is waiting to meet the HR Director at an HVAC company that recently hired Sam, a customer from the AJC. The employer now wants to hire more workers, including individuals with disabilities.

From the WIOA vision, Mark wants to offer quality talent development services to his business customers.

(de teléfono)  
Marco, hay un empleador aquí para verte.

Mark, there is an employer here to see you.



Let me pull together my notes to meet this employer.

Déjame juntar mis notas para conocer al patrón.

(de teléfono)  
Charles está de camino a tu oficina. Supongo que la construcción en nuestra ciudad está realmente resonante.



Charles is on his way to your room now. I guess construction in our town is really booming.



When a sector like construction is strong, it benefits not only individuals with disabilities but all customers.

Please set him up in the conference room and I'll go introduce myself.

Cuando un sector como la construcción es fuerte, beneficia no sólo a las personas con discapacidades sino a todos los clientes.

Por favor, póngalo en la sala de conferencia y yo me presentaré.



Recientemente contratamos a Sam a través de su agencia. Queremos contratar a más trabajadores calificados como Sam.

We recently hired Sam through your agency. We want to hire more qualified workers like Sam.

We are pleased it worked out for both you and Sam. Let's explore your options for expanding your workforce.

Nos complace que les fue bien tanto para usted como para Sam. Vamos a ver sus opciones para expandir su plantilla.  
¿Cuáles son algunas opciones?



What are some options?

You could get tax breaks, or consider a contract for on-the-job training, or establish a registered apprenticeship.

Pueden obtener exenciones fiscales, o considerar un contrato para entrenamiento-en-el-trabajo, o establecer un aprendizaje registrado.

A few minutes later...  
Unos minutos más tarde...

¿Como el impuesto rompe el trabajo?



How do the tax breaks work?



The Work Opportunity Tax Credit (WOTC) offers tax incentives for employers who hire individuals facing significant barriers to employment.

Work Opportunity Tax Credit (WOTC) ofrece incentivos fiscales para los empleadores que contratan a individuos enfrentando barreras significativas al empleo.

¿Y qué tal contratos de entrenamiento-en-el-trabajo?



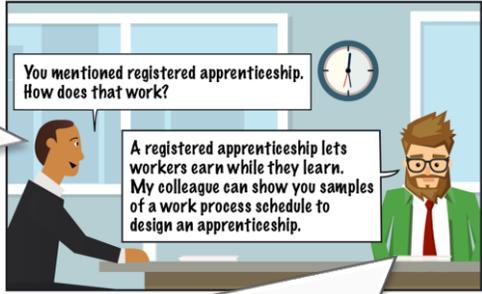
And what about the on-the-job training contracts?



Employers could receive reimbursements for 50% or more of the wages paid to cover the cost of training. Let me get a sample of the contract, skills analysis and training plan.

Los empleadores pueden recibir reembolsos del 50% o más de los salarios pagados para cubrir el costo de la capacitación.

Usted mencionó el aprendizaje registrado. ¿Cómo funciona?



Un aprendizaje registrado permite que se les pague a los trabajadores mientras que aprendan. Mi colega puede mostrarle muestras de un horario del proceso de trabajo para diseñar un aprendizaje.



Puede ser que persigue las tres ideas. Mi otro reto es la rotación del personal. ¿Cómo retengo buenos trabajadores?



También quiero mencionar adaptaciones razonables. Generalmente son de bajo costo y fácil de implementar. Ayudan a las personas con discapacidades a realizar su trabajo.

¿Esto incluye recursos que puedo compartir con mis trabajadores sobre los cambios que debemos hacer?



Sí. Mire el Kit de Herramientas de JAN



Gracias por toda esta buena información. ¿Podrá acompañarme a mi próxima mesa redonda de negocios? Otras empresas deben saber de estos servicios.

Claro. Queremos que los empleadores reconozcan que una mano de obra calificada incluye a individuos con discapacidades.

## STORY RESOURCE LINKS

**Charles:** an employer interested in hiring more individuals with disabilities

- ❖ **Employer Assistance and Resource Network on Disability Inclusion (EARN):**  
<http://www.askearn.org/topics/recruitment-hiring/>
- ❖ **Business Strategies that Work- A Framework for Disability Inclusion:**  
<https://www.dol.gov/odep/pdf/businessstrategiesthatwork.pdf>
- ❖ **Hiring Adults with Disabilities:**  
<https://strategies.workforcegps.org/announcements/2017/02/27/14/23/Hiring-Adults-with-Disabilities>
- ❖ **Tax Incentives for Employers:**  
<https://www.dol.gov/odep/topics/TaxIncentivesForEmployers.htm>
- ❖ **Work Opportunity Tax Credit (WOTC):**  
<https://www.doleta.gov/business/Incentives/opptax/>
- ❖ **WOTC Submission Process by State:**  
[https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/pdf/wotc\\_submission\\_processes\\_by\\_state.pdf](https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/pdf/wotc_submission_processes_by_state.pdf)

### On the Job Training (OJT)

- ❖ **Toolkit:**  
<https://ojttoolkit.workforce3one.org>
- ❖ **Webinar on How to Implement OJT Effectively:**  
[https://www.workforcegps.org/events/2016/05/02/13/26/Strategies\\_for\\_Implementing\\_OJT-Simply\\_and\\_Effectively](https://www.workforcegps.org/events/2016/05/02/13/26/Strategies_for_Implementing_OJT-Simply_and_Effectively)

### Registered Apprenticeship

- ❖ [https://www.doleta.gov/oa/employers/apprenticeship\\_toolkit.pdf](https://www.doleta.gov/oa/employers/apprenticeship_toolkit.pdf)
- ❖ **Work Process Schedule for Construction Craft Laborer:**  
[https://www.doleta.gov/OA/pdf/Appendix\\_A\\_13\\_05.pdf](https://www.doleta.gov/OA/pdf/Appendix_A_13_05.pdf)
- ❖ **“How Apprenticeship Works” Video:**  
[https://www.youtube.com/watch?v=X\\_N039Dhzzs](https://www.youtube.com/watch?v=X_N039Dhzzs)

### Accommodations

- ❖ **LEAD Center Info:**  
<http://www.leadcenter.org/wioa-workforce-development/retention-and-return-to-work>
- ❖ **JAN Workplace Accommodation Toolkit:**  
<http://prod.askjan.org/toolkit/>
- ❖ **Disability Etiquette Resources:**  
<https://askjan.org/topics/disetiqt.htm>
- ❖ **Communications:**  
How to communicate with and about people with disabilities:  
<https://dol.gov/odep/pubs/fact/communicating.htm>

*All links working as of March 20, 2017*



Juana is a 23 year old, bi-lingual migrant farmworker who is a U.S. citizen.

Juana tiene 23 años de edad, habla español, es obrera agrícola migratoria, y es ciudadana Americana.

Hello, I'm Susan. I'm an outreach representative with the American Job Center. Remember when I visited last week? Are you interested in any of the services I mentioned? Housing, food, job training, or the Complaint System?



Yes, I remember. I can talk with you now. It's time for my lunch break.

Sí, recuerdo. Puedo hablar contigo ahorita. Es hora de mi almuerzo.

Hola. Mi nombre es Susana. Yo soy representante de alcance con American Job Center. ¿Recuerdas cuando visite la semana pasada? ¿Estás interesada en algunos servicios que mencione? ¿Vivienda, alimento, entrenamiento de trabajo, o el Sistema de Quejas?

Tengo una queja. Estaba piscando fresas en Watsonville. Mi patrón dijo que me pagaba \$1.50 por caja, pero me pago solamente \$1.25 por caja. Me debe más de \$600. Tengo copia del contrato donde me prometió \$1.50 por caja.



I have a complaint. I was picking strawberries in Watsonville. The boss said he pays \$1.50 per box, but he paid me only \$1.25 per box. He owes me over \$600. I have a copy of the job order that promised \$1.50 per box.

I can definitely help you. I can take the complaint right now.

Claro que te puedo asistir. Puedo tomar tu queja ahorita mismo.

Aquí está el formulario de quejas que necesitamos completar. Yo se lo paso al Representante de Quejas en el Centro. El tratará de obtener una respuesta para ti.



Here's the complaint form we need to complete. I will give this to the Complaint Representative at the Center. He will try to get an answer for you.

Thank you. I really need the money they owe me.

Gracias. De veras que necesito el dinero que me debe.

Nos alegra poder asistirte. ¿Puedes ir al centro? Ahí podemos ponerte al corriente sobre tu queja y podemos hablar de otros servicios que quizás necesitas. ¿Tienes manera de cómo llegar ahí?



We're happy to help. Can you come to the center? We can update you on your complaint and discuss other services you might need. Do you have a way to get there?

Sí, tengo manera de llegar. ¿Está bien el próximo martes a las 3pm después del trabajo?

¡Muy bien! La dirección es 123 Main St. Springfield, CA. Nos vemos entonces.



Yes, I can get a ride. Is next Tuesday at 3pm after my shift okay?

Wonderful! The address is 123 Main St. Springfield, CA. I'll see you then!

¡Gracias! Hasta luego.

¡Gracias! Hasta luego.

Mucho gusto en verte. Vamos a comenzar con tu queja. El representante del sistema de quejas le llamo a tu empleador anterior. El patrón le dijo que no te iba pagar \$1.50 por caja. Qué bueno que tienes la documentación donde indica que te iba pagar \$1.50.



It's nice to see you again. Let's start by talking about your complaint. The complaint system representative called your previous employer. He said he was not going to pay \$1.50 per box. It's good you have documentation that says he would pay \$1.50.

Nuestro Representante del Sistema de Quejas ha registrado tu queja. Después de 5 días, si no se resuelve, el siguiera con el siguiente paso y checara mensualmente.



So, our Complaint System Representative has logged the complaint. After 5 days, if not resolved, he will take it to the next step and check in monthly.

El siguiente paso es con la División Salarial y Horaria con el Departamento de Trabajo. Hay un Monitor Defensor estatal que sigue con tu caso mensualmente hasta que se resuelva.



¡Oh, muchísimas gracias! Espero que los demás también sepan cómo registrar una queja. Yo les aviso.

Por supuesto. Vamos a revisar algunas opciones.

La última vez que hablamos en el cortijo me dijiste que querías hablar sobre viviendas. ¿Dónde está viviendo ahorita?

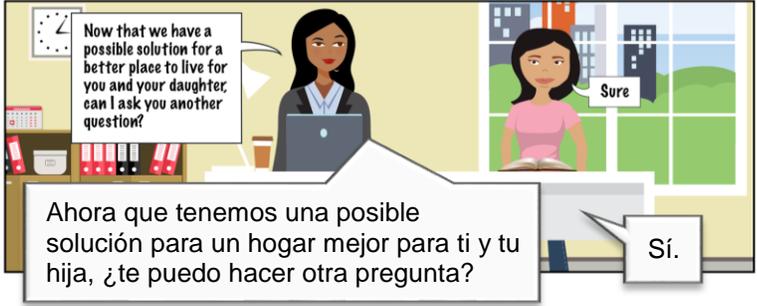


(libro)  
Asistencia para Vivienda de Emergencia

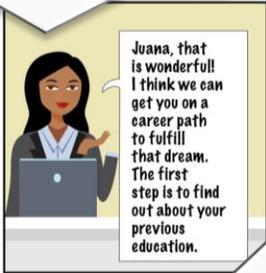
Estoy viviendo en un garaje con mi hija de 4 años, Esperanza, y con otra familia. Esta muy apretado y no está incómodo. Me gustaría salirme de ahí.

- Opciones para asistencia de vivienda:**
- Accesibilidad de alquiler
  - Programa de modificación (discapacidades)
  - Prevención de la falta de vivienda y alivio de alquiler
  - Almacenaje de desalojo
  - Servicios de reparación de viviendas
  - Asistencia de energía
  - Refugios locales
  - Asistencia de reubicación
  - Unidades de alquiler asequibles
  - Vivienda de Sección 8

- Possible housing assistance:**
- Rental Accessibility
  - Modification Program (Disabilities)
  - Homelessness Prevention and Rent Relief
  - Eviction Storage
  - Home Repair Services
  - Energy Assistance
  - Local Shelters
  - Relocation Assistance
  - Affordable Rental Units
  - Section 8 Housing



Sé que ahorita estas trabajando en obrera agrícola. ¿Si pudieras tener un trabajo distinto, en que te gustaría trabajar?



Nunca termine secundaria después que nació Esperanza.



Me encantaría ir a la escuela para ser una enfermera. Mi tía es enfermera y siempre la he admirado. Pero es tan difícil y no se por donde comenzar...

Bueno, vamos a inscribirte para tu GED y deja hablamos de tu carrera profesional en enfermería.

A los trabajadores agrícolas se les debe ofrecer la gama completa de servicios de empleo y entrenamiento, al igual que cualquier otro cliente de AJC.



Muchísimas gracias por estas oportunidades. Nunca he tenido un grupo de personas que me ayuden así. ¡De seguro que le voy avisar a mi hermana y a mis amigos de American Job Center y los servicios que ofrecen!

## STORY RESOURCE LINKS

### Juana: a seasonal farmworker

---

- ❖ **Information on Outreach Workers, 20 CFR 653.107:**  
[http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=d9c4c7052d04d274d88b97e341b0d9a7&mc=true&node=pt20.3.653&rqn=div5#se20.3.653\\_1107](http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=d9c4c7052d04d274d88b97e341b0d9a7&mc=true&node=pt20.3.653&rqn=div5#se20.3.653_1107)
- ❖ **Complaint System 20 CFR Subpart E:**  
<http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=e3cd607d8a82e9cffd98c9c1507ce3b3&mc=true&node=pt20.4.658&rqn=div5#sp20.4.658.e>
- ❖ **Complaint System Form:**  
[https://www.doleta.gov/programs/pdf/eta\\_form\\_8429.pdf](https://www.doleta.gov/programs/pdf/eta_form_8429.pdf)
- ❖ **National Farmworker Jobs Program information:**  
[https://farmworker.workforcegps.org/resources/2015/04/24/14/48/NFJP\\_NMA\\_Resource\\_Directory](https://farmworker.workforcegps.org/resources/2015/04/24/14/48/NFJP_NMA_Resource_Directory)
- ❖ **Subpart E—Employment Service and Employment-Related Law Complaint System (Complaint System):**  
<http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=3c2cd03fae8e6841593c5bffd64ff30c&mc=true&node=pt20.4.658&rqn=div5#sp20.4.658.e>
- ❖ **Farmworker Monitor Advocate National Directory:**  
[https://doleta.gov/programs/MSFW/pdf/Monitor\\_Advocate\\_National\\_Directory\\_Updated\\_January\\_2017.pdf](https://doleta.gov/programs/MSFW/pdf/Monitor_Advocate_National_Directory_Updated_January_2017.pdf)
- ❖ **The National Farmworker Jobs Program:**  
<https://www.doleta.gov/Farmworker/html/NFJP.cfm>

### WorkforceGPS Agricultural Connection

- ❖ **Information for Migrant and Seasonal Farmworkers:**  
<https://farmworker.workforcegps.org/>

*All links working as of March 20, 2017*

Jaime tiene 26 años de edad y recientemente regresó a la comunidad después de ser encarcelado en una cárcel del condado cercana. Tiene algunos créditos en un colegio comunitario. Trajo consigo documentos, una transcripción de calificaciones, y un viejo currículum vitae. En la feria de trabajo aprendió a vestirse y traer documentación.



Jim is 26 years old and has recently returned to the community after being incarcerated at a nearby county jail. He has a few credits at a community college. He brought along paperwork, a transcript and an old resume. At the job fair, he learned to dress up and bring documentation.

Conocí a su colega en una feria de trabajo para los trabajadores de reingreso. Me gustaría ayuda para conseguir un trabajo.



I met your co-worker at a job fair for Reentry workers. I would like help getting a job.

Hi I'm Cynthia, happy to help.

¡Hola! Soy Cynthia, encantada de asistirlo.

Nuestro especialista en reingresos no está disponible en este momento, pero veré si puedo ayudarlo. ¿Tiene apoyo para vivienda y transportación?



Our reentry specialist is not available right now but I'll see if I can help you. Do you have housing and transportation support?

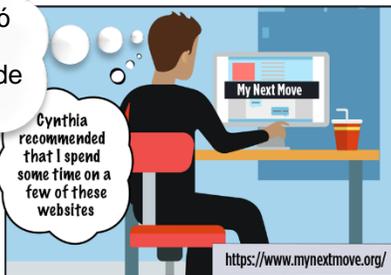
Yes, I am staying with family and I was given a bus pass that is good for about three months.

Sí. Vivo con la familia y me dieron un pase de autobús que es bueno para unos tres meses.

Como parte del proceso de admisión y proceso de matrícula, el personal de AJC debe realizar una evaluación de necesidades. Considere las diversas necesidades que incluidos en este ejemplo para Virginia:

<http://www.myskillsource.org/pdf/WIOA%20Intake%20Packet%20Forms.pdf>

Cynthia recomendó que pasara algún tiempo en algunos de estos sitios web.



Cynthia recommended that I spend some time on a few of these websites

<https://www.mynextmove.org/>



This Career One Stop Web site has lots of job search tips. I can search on my own and ask Cynthia questions later.

<https://www.careeronestop.org/JobSearch/Tips/job-search-tips.aspx>

Este sitio web **Career One Stop** tiene un montón de consejos de búsqueda de empleo. Puedo buscar por mi cuenta y preguntarle a Cynthia algunas dudas más tarde.

Vamos a repasar los resultados de su perfil de interés "My Next Move".



Let's go over the results from your "My Next Move" interest profiler.

Based on my skills and my interest, one option to explore is welding. In fact, I gained some experience at the county jail - there was a welding program.

Basado en mis habilidades y mi interés, una opción para explorar es la soldadura. De hecho, gané experiencia en la cárcel del condado—hubo un programa de soldadura.



Okay, let's now work on your resume, interviewing skills, and find a school to continue your welding training and get you certified.

Bueno. Ahora trabajemos en su currículum vitae, habilidades de entrevistar, y encontrar una escuela para continuar tu formación en soldadura y obtener tu certificado.

Dos semanas después...

Jaime, que bueno que estés a punto de comenzar las clases de soldadura en el Colegio Técnico Profesional cercano. Hoy vamos a hablar sobre las maneras en que te puedas ayudar en promocionarte con los empleadores.

Clients who are returning to the community después del encarcelamiento pueden aprovechar estos recursos diseñados para su situación.

Estupendo. Esa señora en la sala de recursos, la Sra. Singh, me habló de un sitio web especial para personas con mi experiencia.



Great. That lady in the resource room, Mrs. Singh, told me about a special web site for guys with my background.

Customers who are returning to the community after incarceration can take advantage of these resources designed for their situation.

<https://www.careerwise.mnscu.edu/exoffenders/find-job/interview-tips-ex-offenders.html>

<https://www.careerwise.mnscu.edu/exoffenders/find-job/resume-tips.html>

<https://www.careeronestop.org/JobSearch/Resumes/resumes-and-applications.aspx>



Two weeks later...

Jim, it's great that you're about to start the welding classes at the Career Technical College nearby. Today, let's talk about ways you can help promote yourself to employers.

Bueno. Leí sobre un programa federal de garantía. ¿Cómo funciona?

Okay, I read about a federal bonding program. How does that work?

It's a program that reduces the risk for employers when they hire someone with a criminal background. You can take a bond letter to your interviews.

Programa Federal de Garantiza.

Un coordinador estatal de garantía puede ayudar a facilitar el proceso. Solicitantes de empleo pueden traer la carta de garantía a sus entrevistas:

Es un programa que reduce el riesgo para los patrones cuando contratan a alguien con antecedentes criminales. Usted puede tomar una carta de garantía a sus entrevistas.

Federal Bonding Program.

<http://bonds4jobs.com/>

A state bonding coordinator can help facilitate the process. Job seekers can bring the bond letter to their interviews:

<http://bonds4jobs.com/our-services/directory>

Hay otra herramienta que ayuda a reducir los riesgos que los empleadores toman al contratar a alguien con un récord. Se llama Certificado de Rehabilitación.

He leído sobre eso. Pero no todos los estados lo ofrecen. ¿Dónde puedo encontrar si soy elegible?

There's another tool that helps to reduce the risks employers take when hiring someone with a record. It's called a Certificate of Rehabilitation.

I read about that. But not every state offers this. Where can we find out if I am eligible?

Legal Services Corporation is among the nation-wide organizations that help the job seeker get a Certificate of Rehabilitation. Here are some legal aid resources.

[http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/probono\\_public\\_service/lsc\\_reentry\\_projects.authcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/probono_public_service/lsc_reentry_projects.authcheckdam.pdf)

Legal Services Corporation es una de las organizaciones nacionales que ayudan al solicitante de empleo a obtener un Certificado de Rehabilitación. Aquí hay algunos recursos de ayuda legal.

Escuchado de otra persona buscando empleo que los empleadores también pueden obtener créditos fiscales. Esto podría ayudarme a ser contratado, ¿verdad?

Correcto, Jaime. Se llama Work Opportunity Tax Credit. Te daré un folleto de una página que puedes compartir con el empleador en tu entrevista.

Work Opportunity Tax Credit (WOTC), es un crédito fiscal federal disponible para los empleadores para contratar a individuos de ciertos grupos determinado que constantemente han enfrentado barreras significativas al empleo.

I heard from another job seeker that employers may also get tax credits. This could help me get hired, right?

Right Jim. It's called the Work Opportunity Tax Credit. I'll give you a one-page handout you can share with the employer at your interview.

The Work Opportunity Tax Credit (WOTC) is a Federal tax credit available to employers for hiring individuals from certain target groups who have consistently faced significant barriers to employment.

Tax Credit:  
<https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/>

Target groups:  
<https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/eligible.cfm>

Una semana después...

Quiero agradecerle por toda tu ayuda. Estoy entrenando ahora y he encontrado un trabajo temporal que me está ayudando a pagar mis facturas.

A few weeks later...

I want to thank you for all your help. I'm in training now and I've found a temp job that's helping me pay the bills.

I'm glad we could help, Jim. Think about your long-term goals, lifelong learning and how to advance along your career pathway. Good luck! Return to our center anytime you need us.

Me alegra a verte podido asistir, Jaime. Piense en sus metas a largo plazo, aprendizaje a lo largo de toda la vida, y cómo avanzar a lo largo en su camino de la carrera. ¡Buena suerte! Regrese a nuestro centro en cualquier momento que usted nos necesite.

## STORY RESOURCE LINKS

### Jim: a customer who is transitioning to work after incarceration

---

- ❖ **Sample Intake Form Used When Meeting a New Customer**  
<http://www.myskillsource.org/pdf/WIOA%20Intake%20Packet%20Forms.pdf>

#### Career Exploration Links

- ❖ **My Next Move:**  
<https://www.mynextmove.org/>
- ❖ **Career One Stop:**  
<https://www.careeronestop.org/JobSearch/Tips/job-search-tips.aspx>

#### Resume & Interview tips for Reentry Customers

- ❖ <https://www.careerwise.mnscu.edu/exoffenders/find-job/interview-tips-ex-offenders.html>
  - ❖ <https://www.careerwise.mnscu.edu/exoffenders/find-job/resume-tips.html>
  - ❖ <https://www.careeronestop.org/JobSearch/Resumes/resumes-and-applications.aspx>
- 

- ❖ **Step Ahead Career Planning:**  
<https://www.careerwise.mnscu.edu/exoffenders/index.html>
- ❖ **Federal Bonding Program:**  
<http://bonds4jobs.com/>
- ❖ **State Bonding Coordinator Directory:**  
<http://bonds4jobs.com/our-services/directory>
- ❖ **Legal Service Corporation:**  
[http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/probono\\_public\\_service/lsc\\_reentry\\_projects.authcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/probono_public_service/lsc_reentry_projects.authcheckdam.pdf)
- ❖ **Work Opportunity Tax Credit (WOTC):**  
<https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/>
- ❖ **Target Groups for Work Opportunity Tax Credit:**  
<https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/eligible.cfm>

#### Reentry Toolkit

- ❖ <https://strategies.workforcegps.org/resources/2014/08/11/16/32/prisoner-reentry-toolkit-for-faith-based-and-community-organizations>
- ❖ <https://www2.ed.gov/about/offices/list/ovae/pi/AdultEd/reentry-education-model-implementation-study.pdf>

*All links working as of March 20, 2017*

Adela es una madre de 28 años de edad visitando un American Job Center de nuevo. Ella ya ha recibido servicios en su oficina local de la agencia TANF y en el AJC, pero cuando sus beneficios en efectivo se "agotaron", el trabajador de TANF de Adela la refirió al AJC para participar en entrenamientos y talleres adicionales.

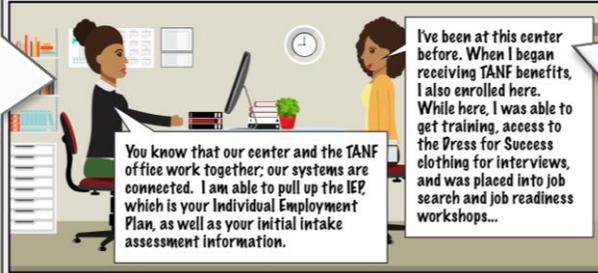
Ella tiene junta con Susana, una Consejera de Casos en AJC.

Adele is a 28-year-old mother visiting an American Job Center again. She has previously received services at her local TANF agency office and the AJC, but when her cash benefits "timed-out," Adele's TANF case worker referred her to the AJC to take part in additional training and workshops.

She is meeting with Susan, an AJC Case Counselor.



Usted sabe que nuestro centro y la oficina de TANF trabajan juntos; nuestros sistemas están conectados. Puedo localizar su IEP, que es su Individual Employment Plan, junto con su información sobre la evaluación de la ingesta inicial.



He venido a este centro antes. Cuando comencé a recibir beneficios de TANF, también me inscribí aquí. Mientras que estuve aquí, pude recibir entrenamiento, el acceso a la ropa del vestido para el éxito para las entrevistas, y fui inscrita en talleres de trabajo y preparación del trabajo...

Veo que todavía califica para recibir asistencia nutricional suplementaria, así que, vamos a conectarla con su Programa de Empleo y Entrenamiento para recibir más entrenamiento y asistencia.

TANF y ahora WIOA utilizan un "enfoque de toda la familia" que beneficia a los padres, con un enfoque en el empleo y entrenamiento mientras que apoyan a los niños y otros miembros de la familia.



¿Y los demás en mi familia? Tengo una hija de 4 años y estoy criando a mi sobrino de 16 años. Quizás también pueden recibir alguna ayuda.

TANF and now WIOA use a "whole family approach" that benefits parents, with a focus on employment and training while also supporting children and other family members.

Webinar by HHS-Administration for Children and Families: TANF-WIOA Integration  
<https://www.youtube.com/watch?v=1zc6chHpJu0>

Los niños pueden continuar en el programa de seguro de salud de los niños. Podemos ver si pueden seguir con los servicios de cuidado infantil. También podemos referir su sobrino a los servicios de empleo para jóvenes para que obtenga experiencia de trabajo. Y, tenemos otros programas y servicios disponibles para sus hijos, así como para su ex-marido, quien está buscando un nuevo empleo.

Me preocupaba que perdería mis beneficios y no sería capaz de mantener a mi familia si conseguía un trabajo que no pagaba lo suficiente.



Pues, podemos mantenerte en programas que te entrenan, y también podemos ofrecerte transportación y ayuda alimentaria. Hacia adelante, podemos ayudarle a progresar a lo largo de un camino de carrera para mantener a su familia sin ninguna ayuda.

El Supplemental Nutritional Assistance Program (SNAP) Employment and Training Program ofrece servicios de búsqueda de empleo y otros servicios de apoyo para individuos que reciben asistencia pública de alimentos básicos.

The Supplemental Nutritional Assistance Program (SNAP) Employment and Training Program provides job search and other supportive services for individuals receiving basic food public assistance.  
<https://www.fns.usda.gov/ET-policy-guidance>

TANF funds can be used to provide certain supports after a client receives a job.  
[https://www.acl.hhs.gov/sites/default/files/ofa/tanf\\_snap\\_issue\\_brief\\_final.pdf](https://www.acl.hhs.gov/sites/default/files/ofa/tanf_snap_issue_brief_final.pdf)

For more information, see the client re-entry scenario: Jim

Los fondos de TANF se pueden utilizar para ciertos apoyos después de que un cliente reciba un trabajo.

Para más información, consulte el escenario de reingreso del cliente: Jaime

Pero ¿qué pasa si escogimos el programa equivocado?  
¿Voy a perder algunos de mis beneficios?

En mi programa de experiencia de trabajo, hice datos de entrada y también trabajé de recepcionista.



WIOA, TANF y SNAP E&T adoptan un enfoque combinado y trenzado para que los clientes puedan beneficiarse de muchos programas diferentes.



No. No te preocupes por eso. Usted puede estar en varios programas al mismo tiempo.

Si, lo veo. ¿Estaría cómoda trabajando como secretaria en una oficina?

Para empezar, seguro que sí. ¿Cree que podría trabajar en algún puesto mejor con algún entrenamiento?

Adela ya tuvo una evaluación completa de sus intereses, habilidades y experiencia mientras que recibió los beneficios de TANF.

Ahora que Adela está inscrita en SNAP E&T, Susana actualiza y adapta el IEP de Adela para incluir el entrenamiento adicional, educación, y servicios de apoyo que ayudarán a Adela a continuar y progresar a lo largo de una carrera profesional.



Adele already had a comprehensive assessment of her interests, abilities, and experience while she received TANF benefits. Now that Adele is enrolled in SNAP E&T, Susan updates and adapts Adele's IEP to include the additional training, education, and support services that will help Adele continue and progress along an administrative career pathway.

Adela, si combina el trabajo y el entrenamiento, apuesto que puede estar en un camino que le ayudará a pasar de una secretaria a un asistente administrativo, y un día, a un papel como gerente de oficina.

Career Pathways Toolkit:  
[https://www.doleta.gov/usworkforce/pdf/career\\_pathways\\_toolkit.pdf](https://www.doleta.gov/usworkforce/pdf/career_pathways_toolkit.pdf)

Muy buen progreso, Adela. Terminaste el entrenamiento de empleabilidad y obtuvo un certificado de preparación para el trabajo.  
¿Cómo le va a su hija de 4 años en el cuidado infantil?



He actualizado mi currículum vitae basado en consejos del seminario de búsqueda de empleo. También he hecho algunas entrevistas de práctica esta semana.

Le está hciendo muy bien en el cuidado infantil. ¡Gracias por preguntar! Me da la tranquilidad de saber que ella está en un buen programa, y me permite enfocarme en conseguir un buen trabajo.

Work Readiness Certificate: Many states sponsor training and testing that leads to these certificates. It helps to reassure employers about a job seeker's competence. Examples are from the National Work Readiness Council and from ACT.

<http://www.workreadiness.com/nwrcrd.html>  
<http://www.act.org/content/act/en/products-and-services/workforce-solutions/act-national-career-readiness-certificate.html>

Certificado de preparación para el trabajo: Muchos estados patrocinan el entrenamiento y las pruebas que conducen a estos certificados. Ayuda a tranquilizar a los empleadores sobre la competencia de un solicitante de empleo. Ejemplos de ello son del National Work Readiness Council y de ACT.

Estás lista para participar en algunas ferias de empleo y nuestro Equipo de Servicios Empresariales también puede comunicarse con los empleadores en su nombre.

Usted sabe, pueda ser que haiga unos empresarios interesados en contratarla a través de nuestro entrenamiento-en-el-trabajo. Nuestros créditos fiscales para empleadores también pueden ser un incentivo para que ellos la contraten.



¿Tienes materiales que podría mostrarle a los empleadores cuando entreviste?

No hay necesidad. Nuestro Equipo de Servicios Empresariales le puede explicar todo eso directamente al empleador. Creo que a los empleadores les gustaría los beneficios fiscales y los reembolsos salariales que bajan sus costos.



Pues, gracias. Agradezco toda la ayuda que puedo obtener.

Después de algunas entrevistas, Adela encontró un trabajo asalariado con beneficios como asistente administrativo. Con el apoyo de su supervisor, planea inscribirse en un curso en un colegio comunitario cual le ayudara a continuar a fortalecer sus habilidades.

AJC también pudo ayudarle a su sobrino a encontrar un trabajo después de la escuela, y su ex-marido persigue un par de oportunidades de trabajo con optimismo mientras que su hija se prepara para Kindergarten.

After a few interviews, Adele was able to find a salaried job with benefits as an Administrative Assistant. With the support of her supervisor, she plans to enroll in a course at a community college that will continue to strengthen her skills.

The AJC also helped her nephew find an after-school job, and her ex-husband is optimistically pursuing a couple promising job leads while their daughter prepares for Kindergarten.



## STORY RESOURCE LINKS

### **Adele:** a recent TANF recipient transitioning to sustainable employment

- ❖ **Webinar on TANF and WIOA Partnership:**  
<https://www.workforcegps.org/events/2017/01/12/07/53/WIOA-Wednesday-on-Thursday-Promoting-Economic-Self-Sufficiency-through-TANF-and-WIOA-2gen-Partner>
- ❖ **Supplemental Nutritional Assistance Program (SNAP):**  
<https://www.fns.usda.gov/ET-policy-guidance>
- ❖ **SNAP Employment & Training Toolkit:**  
[https://www.fns.usda.gov/sites/default/files/ET\\_Toolkit\\_2013.pdf](https://www.fns.usda.gov/sites/default/files/ET_Toolkit_2013.pdf)
- ❖ **Career Pathways Toolkit:**  
[https://www.doleta.gov/usworkforce/pdf/career\\_pathways\\_toolkit.pdf](https://www.doleta.gov/usworkforce/pdf/career_pathways_toolkit.pdf)
- ❖ **Work Readiness Certificate:**  
<http://www.workreadiness.com/nwrcrd.html>  
<http://www.act.org/content/act/en/products-and-services/workforce-solutions/act-national-career-readiness-certificate.html>
- ❖ **TANF-WIOA Integration Webinar by HHS-Administration for Family and Children:**  
<https://www.youtube.com/watch?v=Tzc6chHpJu0>

### **Work Opportunity Tax Credit (WOTC)**

- ❖ <https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/>
- ❖ [https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/pdf/wotc\\_submission\\_processes\\_by\\_state.pdf](https://www.doleta.gov/business/incentives/opptax/pdf/wotc_submission_processes_by_state.pdf)

### **On the Job Training (OJT)**

- ❖ <https://www.careeronestop.org/businesscenter/trainandretain/fundingemployeetraining/on-the-job-training.aspx>

### **Career Exploration Tools**

- ❖ <https://www.traitify.com/work/education-workforce/>
- ❖ <https://www.mynextmove.org/>
- ❖ <http://www.myskillsmyfuture.org/>

*All links working as of March 20, 2017*