



ÁREA LOCAL
DE DESARROLLO LABORAL
MANATÍ / DORADO

Procedimiento Operacional del Centro de Gestión Única Laboral

Área Local de Desarrollo Laboral
Manatí-Dorado

Handwritten signature in blue ink.

Servicios de apoyo y auxiliares disponibles a solicitud de personas con impedimentos. Patronos/Programa con Igualdad de Oportunidades en el Empleo. Centro de Trabajo Libre de Drogas y Alcohol. Fondos Financiados 100% por la Ley Workforce Innovation and Opportunity Act. (WIOA, por sus siglas en inglés). P. O. Box 1944, Barceloneta, Puerto Rico 00617
Tel. (787) 884-4055 / Fax. (787) 884-4103 / TTY (787) 884-4102

AmericanJobCenter[®]

TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción.....	2
II.	Base Legal.....	3
Etapa 1: Sistema de Innovación y Oportunidades para la Fuerza Laboral		4-22
I.	Centro de Gestión Única-American Job Center (CGU-AJC)	4
A.	Tipos de Servicios Disponibles en el CGU-AJC para la Población Adulto, Trabajadores Desplazados y Jóvenes	4-5
B.	Tipos de Servicios Disponibles en el CGU-AJC para los Segmentos de Patronos	5-6
C.	Estructura de Servicios WIOA del CGU-AJC	6-9
D.	Creación de Perfil de Participante del CGU-AJC	10-11
E.	Protocolo de Servicio para visitante del CGU-AJC	11-25
Etapa 2: Flujograma de Servicio CGU-AJC		26-37
I.	Acceso Universal/Auto Ayuda/Centro de Recursos y Enlace.....	26-27
II.	Área Servicio al Cliente	27-28
III.	Socios Mandatorios del Sistema de Desarrollo Laboral	28-32
IV.	Área para Autoadministración de Pruebas	32
V.	Oficinas Locales de Servicios del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado	32-33
VI.	Actividades de Servicios para Patronos en el CGU-AJC	33-34
VII.	Términos y Definiciones Utilizados en el CGU-AJC	31-37
Etapa 3: Estructura de tecnología y de Facilidades Físicas.....		37-41
Etapa 4: Procedimiento de Radicación de Querella por Razones de Discrimen		41-42
Etapa 5: Control de Estadísticas para Ejecución y Planificación		42
Etapa 6: Protocolo de Administración de Expedientes e Historial electrónico de Gestiones		43
Etapa 7: procedimiento de Radicación de Querellas por Razón de Discrimen		43
Enmiendas		44
Separabilidad		44
Derogación		44
Vigencia		44
Etapa 8: Secciones de Anejos.....		45

INTRODUCCIÓN

El 1 Julio de 2014 entró en vigor la nueva Ley Federal de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (Ley WIOA PL 113-128) y entro en vigor el 1 de julio de 2015. El objetivo principal de la ley es asistir a las personas que se encuentran en la búsqueda de empleo a tener acceso a oportunidades de trabajo, educación, adiestramiento y servicios de apoyo que le faciliten realizar una transición efectiva al mercado laboral. Además, pretende alinear a los patronos del área de servicios con los trabajadores adiestrados que necesitan para competir efectivamente en los mercados económicos e industriales de los actuales tiempos.

Esta nueva legislación está considerada como una extraordinaria oportunidad para mejorar las opciones de empleo y desarrollo de carreras de trabajo para los buscadores de empleos y los trabajadores, a través de un sistema público de desarrollo de la fuerza trabajadora, el cual sea integrado, esté centrado en actividades de trabajo y facilite relacionar a los trabajadores adiestrados con los distintos grupos de patronos en el área geográfica.

Como parte de la estructura de servicios que la Ley WIOA promueve y mantiene a los Centros de Gestión Única-American Job Center (CGU-AJC), como los centros físicos de servicios donde todos los participantes del sistema local de desarrollo laboral convergen para tener acceso a una variedad de servicios educativos y de actividades de adiestramientos para el desarrollo de las destrezas de trabajo. La Ley WIOA fortalece la estructura de los CGU-AJC, mediante el alineamiento de los recursos disponibles para el desarrollo ocupacional, oportunidades educativas y el desarrollo económico regional. Además, refuerza la relación estratégica de los socios mandatorios que requieren los CGU-AJC para poder cumplir con el objetivo de proveer a los buscadores de empleo y a los trabajadores con servicios ocupacionales, servicios educativos, de adiestramiento y servicios de sostén de alta calidad; necesarios para poder tener acceso a mejores oportunidades de trabajo y a mantenerse empleados.

Ante el grado de responsabilidad que la Ley WIOA mantiene en la estructura de los CGU-AJC para el funcionamiento efectivo del Sistema Local de Desarrollo Laboral, el Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado desarrolla la siguiente Guía de Procesos del CGU-AJC para ordenar todos los procedimientos de servicios, armonizar los conceptos a la nueva legislación y crear un instrumento informativo que sirva de guía a todos los funcionarios y empleados del Área Local sobre los servicios ofrecidos en el CGU-AJC.

BASE LEGAL

- Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés)-sección 3 (2), (15) y (63) – sección (129) (a) (1) (B) y 129 (a) (C)
- Sección 134 de la Ley WIOA (PL 113-128): Uso de los fondos para las actividades de Empleo y Adiestramiento
- Reglamentación Propuesta Federal Ley de Innovación y Oportunidades de la Fuerza Laboral (Ley WIOAPL-113-128), 19 de agosto de 2016
- Training and Employment Guidance Letter WIOA 3-15 (TEGL 3-15): Guía para Proveer los Servicios a Adultos y Trabajadores Desplazados bajo la Ley WIOA, 1 de julio de 2015
- Sección 129, Uso de fondos para Actividades de Desarrollo Laboral para Jóvenes, de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (Ley WIOA PL-113-128)
- Training and Employment Guidance Letter WIOA 23-14 (TEGL-23-14): WIOA Youth Programa Transition, 26 de marzo de 2015
- Política Pública emitida por la Junta Local sobre prioridades de servicios a sectores de la población, según la Sección 134 (d) (3) (E) WIOA
- Reglamento Final 20 CFR 680.600
- Reglamento Final 20 CFR 680.650
- 20 CFR Part 1010
- TEGL 19-16
- Training and employment Guidance Letter (TEGL 10-09) Veterans and Spouses
- Federal Register Vol. 81 NO 161 del 19 de agosto de 2016

ETAPA 1: SISTEMA DE INNOVACIÓN Y OPORTUNIDADES PARA LA FUERZA LABORAL

I. CENTRO DE GESTIÓN ÚNICA-AMERICAN JOB CENTER (CGU-AJC)

El Centro de Gestión Única-American Job Center (CGU-AJC) del Sistema de Desarrollo Laboral correspondiente al Área Local de Desarrollo Laboral Manatí-Dorado, puede ser definido como un centro físico de servicios integrados, en el cual se hacen disponibles una variedad de actividades de servicios ocupacionales, educativos, de adiestramiento y apoyo para los segmentos poblacionales que buscan activamente oportunidades de empleos o que se encuentran trabajando en el mercado de empleo del área geográfica de servicios del Área Local.

En el CGU-AJC se integran efectivamente los recursos de infraestructura física y humana necesaria para garantizar la prestación de servicios a las personas elegibles bajo los criterios de la Ley Federal de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (Ley WIOA P.L. 113-128). Específicamente, los segmentos poblacionales elegibles a recibir servicios en el CGU-AJC son: la población adulta, la población de trabajadores desplazados y la población de jóvenes. Bajo estas categorías de participantes, se presta especial atención a los individuos de bajos ingresos que presentan destrezas limitadas, carecen de experiencia en el mercado de empleo y enfrentan otras barreras que limitan su desarrollo ocupacional y empleabilidad, así como su crecimiento socio-económico.

Bajo el concepto estratégico descrito, el CGU-AJC sirve como el espacio físico que ofrece una directa conexión a los participantes adiestrados y trabajadores con destrezas con los patronos que solicitan trabajadores preparados. Con el objetivo de maximizar su capacidad de producción y continuar compitiendo efectivamente en los mercados industriales y económicos que caracterizan el actual sistema económico mundial.

A. TIPOS DE SERVICIOS DISPONIBLES EN EL CGU-AJC PARA LA POBLACIÓN ADULTA, TRABAJADORES DESPLAZADOS Y JÓVENES

A continuación, se describen los tipos de servicios que el CGU-AJC hace disponible para las personas interesadas en obtener una oportunidad de empleo o aquellos trabajadores que interesan mejorar su condición de empleo:

Acceso Universal:

- a. Información local, estatal y/o nacional referente al mercado laboral;
- b. Salones de recursos para búsqueda de empleo para ofertas de empleo y/o acceso a equipo como; teléfono, faxes, computadoras, copiadoras, etc.;
- c. Listas de ofertas;
- d. Referidos a ofertas, entrevistas y/o trabajos;
- e. Acercamiento inicial hacia la elegibilidad de servicios y adiestramientos;
- f. Evaluaciones y pruebas;
- g. Destrezas en la búsqueda de empleo;
- h. Asistencia para ayudas y/o reclamos del seguro por desempleo;
- i. Otros servicios a la medida como opción a nivel local.

B. TIPOS DE SERVICIOS DISPONIBLES EN EL CGU-AJC PARA LOS SEGMENTOS DE PATRONOS

A continuación, se describen los tipos de servicios que el CGU-AJC hace disponible para los grupos de patronos que interesan tener acceso a personas adiestradas y preparadas para realizar una transición efectiva al mercado de empleo:

Patronos Oficina de Colocaciones

- a. Pre-evaluación y reclutamiento para participantes cualificados;
- b. Acceso rápido a listados para ofertas de empleo y/o postear nuevas ofertas;
- c. Tendencias de crecimiento en las industrias y trabajo;
- d. Datos económicos y otra información de importancia laboral;
- e. Información de cumplimiento con las distintas legislaciones federales y/o locales tales como; Ley para personas con diversidad funcional, Igualdad de Empleo, etc.

Como parte de los objetivos estratégicos de la Ley WIOA, esta mejora el acceso de los participantes a una red de servicios comprensivos a través de los CGU-AJC. Ante ello, el CGU-AJC del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado sirve como la entrada principal de los participantes del Sistema de Desarrollo Laboral, facilitando que estos puedan tener acceso a un centro de servicio tecnológico en el cual se integran todas las actividades diseñadas para atender sus intereses, necesidades y limitaciones educativas, de empleabilidad y/o de adiestramiento. Con esta oferta de servicios, el CGU-AJC promueve el mejoramiento del perfil ocupacional o la condición de empleo de los participantes servidos y le hace disponible a los patronos de personas con conocimientos, destrezas e interés de entrar al mercado de empleo.

Este diseño programático permite que las personas que solicitan servicios al CGU-AJC tengan disponibles en un solo lugar y en la misma visita una red de servicios, que no solo incluye las actividades elegibles bajo la Ley WIOA, sino las de una serie de programas de servicios educativos, ocupacionales, de adiestramiento y apoyo que son parte de la estructura de ofrecimientos del sistema público de desarrollo ocupacional. Los Socios Mandatorios, denominación para los otros programas que se integran en el CGU-AJC, amplían el alcance de las actividades que los funcionarios y empleados del CGU-AJC hacen disponibles para atender las necesidades de las personas servidas.

C. ESTRUCTURA DE SERVICIOS WIOA DEL CGU-AJC

La Sección 134(c)(2) de la Ley WIOA describe las actividades de servicios que deben hacerse disponibles a la población adulta y de trabajadores desplazados en el CGU-AJC. Estas actividades se denominan Servicios de Carrera.

Los referidos Servicios de Carrera sustituyen la estructura de servicios básicos, intensivos y de adiestramientos que eran elegibles bajo la Ley WIA. Distinto a la Ley WIA, la Ley WIOA no requiere mantener un estricto orden en la provisión de estos. Los Servicios de Carrera están divididos en tres (3) categorías: Servicios de Carreras Básicos, Servicios de Carrera Individualizados y Servicios de Seguimiento.

A continuación, se procede a describir las categorías de los Servicios de Carrera:

1. **Servicios de Carrera Básicos:** Los servicios de carrera básicos deben estar accesibles a todos los solicitantes de empleo e incluyen servicios como:
- a. Determinación de Elegibilidad para recibir servicios bajo las actividades de los Programas de Adultos, Trabajadores Desplazados o de Jóvenes;
 - b. Servicio de *Outreach, Intake* y orientación informativa sobre la disponibilidad de servicios disponibles en el CGU-AJC, incluyendo información relacionada a los servicios de los Socios;
 - c. Evaluación inicial de niveles de destrezas de la persona, incluyendo aspectos relacionados a las destrezas literarias, numéricas y nivel de fluencia en el inglés como idioma, así como evaluación inicial de las aptitudes, actitudes y necesidades de servicios de apoyo;
 - d. Servicios para cambiar la condición laboral del individuo (Labor Exchange Service), incluyendo servicios de búsqueda y colocación en empleo y cuando un individuo lo necesite, servicios de consejería de carreras, incluyendo proveerle información de sectores industriales y de ocupaciones en demanda; y proveerle información de oportunidades de empleos en sectores no-tradicionales;
 - e. Proveer servicios de referidos y de coordinación de actividades de servicios con otros programas disponibles en el CGU-AJC, tales como los Programas de los Socios y, de ser apropiado, sobre otros programas de desarrollo laboral;
 - f. Información de las características y condiciones del Mercado Laboral, incluyendo información estadística del mercado de empleo local, regional y estatal, tales como:
 - i. listado de ocupaciones vacantes en los mercados laborales;
 - ii. información sobre las destrezas de empleo necesarias para obtener un empleo descrito en el listado de ocupaciones vacantes; e
 - iii. Información relacionada a ocupaciones en demanda en los mercados locales y los niveles de ingresos, las destrezas requeridas y oportunidades para tener acceso y obtener estas ocupaciones.
 - g. Proveer información sobre nivel de desempeño y de costos sobre actividades de adiestramiento de los proveedores de servicios. La mismas se ofrecerán por programas y tipos de proveedores;
 - h. Proveer información sobre el nivel de desempeño del Área Local en las medidas de ejecución correspondientes, así como cualquier otra información de desempeño relacionada al CGU-AJC del Área Local;
 - i. Proveer información sobre los servicios y asistencia de apoyo disponibles y el debido proceso de referido a los mismos. Los servicios de apoyo incluyen toda la estructura de servicios públicos disponibles a través de los programas de los socios o toda agencia gubernamental de programas de beneficencia social o desarrollo humano que se ubiquen dentro del Área Local;

- j. Asistencia en cumplir con los requisitos de elegibilidad para programas que proveen asistencia financiera para actividades educativas y de adiestramientos y que no son provistos bajo WIOA; y
- k. Proveer información y asistencia relacionada a llenar solicitudes de servicios bajo el Programa de Seguro por Desempleo.

2. **Servicios de Carrera Individualizados:** Los servicios de desarrollo de carrera individualizados son aquellas actividades de servicios que profundizan más en definir qué necesidades tiene el participante servido y de qué forma estas necesidades deben ser atendidas para que el participante pueda obtener y alcanzar sus metas ocupacionales, tales como obtener o retener un empleo.

Estos servicios deben estar disponibles en el CGU-AJC. El personal del CGU-AJC o de los Socios, pueden utilizar evaluaciones o entrevistas realizadas recientemente a la persona por otros Programas de los Socios en virtud de otros programas de actividades educativas o de adiestramiento, para determinar si actividades de servicios bajo esta categoría son apropiados para la persona.

En esta categoría se incluyen:

- a. Evaluación comprensiva y especializada sobre los niveles de destrezas y de necesidades de servicios de los Adultos y Trabajadores Desplazados, incluyendo pruebas diagnósticas y uso de otros instrumentos evaluativos y entrevistas y evaluaciones de mayor profundidad para identificar barreras para empleabilidad y para definir las metas de empleabilidad más apropiadas para el participante;
- b. Desarrollo de un Plan Individual de Empleo, para identificar las metas de empleabilidad, los objetivos apropiados a ser alcanzados y la combinación apropiada de servicios para el que el participante pueda alcanzar sus metas de empleo, incluyendo la lista e información sobre los proveedores de servicios de adiestramientos elegibles;
- c. Servicios de Consejería y Mentoría grupal y/o individual;
- d. Servicios de Planificación de Carreras, incluyendo Manejo de Casos;
- e. Servicios Pre-Vocacionales de Corta duración, entre los que se incluyen:
 - i. Desarrollo de Destrezas de Aprendizaje,
 - ii. Destrezas de Comunicación,
 - iii. Destrezas de Entrevistas,
 - iv. Puntualidad;
 - v. Destrezas de Arreglo Personal, y
 - vi. Conducta profesional para preparar a las personas para oportunidades de empleos o adiestramientos no subsidiados, en algunas ocasiones, programas de pre-aprendizaje pueden ser considerados como servicios pre-vocacionales de corta duración;
- f. Internados y Experiencias de Empleos atadas a desarrollo de carreras;

- g. Actividades de preparación de la fuerza trabajadora que asisten a la persona a adquirir una combinación de destrezas básicas académicas, destrezas de pensamiento crítico, destrezas literarias digital y destrezas de auto-manejo, incluyendo competencias en la utilización de recursos, utilización de fuentes de información, destrezas en trabajar con otras personas, entendiendo sistemas y alcanzando las destrezas necesarias para realizar una transición efectiva para completar una educación post-secundaria, una actividad de adiestramiento u obtener un empleo;
 - h. Servicios literarios financieros;
 - i. Servicios de búsqueda de empleo y asistencia de re-localización fuera del Área Local; y
 - j. Empleos Transicionales y;
 - k. Actividades que integren educación y adiestramientos para mejorar las destrezas en el uso del inglés como idioma;
 - l. Aprendizaje Idioma Inglés Integrado con Programas Educativos de Adiestramiento.
3. **Servicios de Seguimiento:** Los servicios de seguimiento deben ser provistos, según determinados, a participantes que sean ubicados en empleos no subsidiados. Los mismos se prestarán por un periodo de doce (12) meses luego del primer día de empleo. Servicios de consejería sobre el lugar de trabajo es un tipo de servicio de seguimiento apropiado. Los servicios de seguimiento no extienden la fecha de salida en los reportes de ejecución y desempeño.

Para efectos de los Servicios de Carreras Individualizados, los siguientes términos tendrán la definición descrita:

Internados o Experiencias de Empleos para Adultos y Trabajadores Desplazados: Se definen como experiencias de aprendizaje ocupacional planificadas y estructuradas que se desarrollan en un centro de trabajo por un periodo de tiempo limitado. Esta actividad puede ser con paga o sin paga, según sea apropiada. El Centro de Trabajo puede ser un patrono del sector privado (con o) sin fines de lucro o sector público. Los Estándares Ocupacionales aplican a las experiencias de trabajo o internados que se lleven a cabo en centros de trabajo donde existe una relación empleada/patrono, según definidas por la *Fair Labor Standard Act*.

Plan Individual de Empleo: Se define como un servicio de carrera individualizado desarrollado de forma conjunta por el participante y el *Planificador de Carreras* cuando se determina apropiado por el operador del CGU-AJC o el Socio del CGU-AJC. El Plan es una estrategia continua para identificar metas de empleabilidad, objetivos a ser alcanzados y una combinación apropiada de servicios para que el participante pueda alcanzar sus metas de empleabilidad.

D. CREACIÓN DE PERFIL DE PARTICIPANTE DEL CGU-AJC

Como parte de los protocolos de servicios que se describen en esta Guía Operacional, a cada participante que asista al CGU-AJC se le desarrollará un perfil individual para recibir servicios a través del CGU-AJC.

El perfil de las personas que visitan el CGU-AJC será definido como la información mínima requerida y recopilada para incluir a los visitantes del CGU-AJC en el banco de recursos del Centro. Esta información deberá ser recopilada para cada participante del CGU-AJC, reciba o no servicios en el mismo.

El universo de participante del CGU-AJC formará parte de la estructura de costos relacionados a las facilidades de planta física y equipos disponibles en el CGU-AJC, entre los cuales se pueden mencionar:

Televisores	Máquina de Video	Computadora para Internet o Resumes
Sala de Espera	Servicio Agua Potable	Aire Acondicionado
Recepcionista	Estacionamiento y Seguridad	

Información general que podemos incluir en el perfil del participante:

Nombre Completo	Número de Seguro Social	Género
Dirección Residencial	Fecha de Nacimiento	Número de Teléfono
Nivel de Educación	Estado Laboral	Interés

La información descrita es el nivel básico necesario para obtener un perfil de cada participante del CGU-AJC y desarrollar el banco de recursos de este. Dado a lo significativo de la labor del CGU-AJC dentro del Sistema Local de Desarrollo Laboral, los funcionarios y empleados adscritos al mismo serán personas con un conocimiento amplio sobre las categorías de los *Servicios de Carrera* bajo la Ley WIOA. Este nivel de conocimiento es de suma importancia como parte del proceso del Área de Servicio al Cliente, ya que este elemento será determinante al momento de decidir qué actividad disponible en el CGU-AJC mejor atiende las necesidades e intereses de la persona.

El nivel de conocimiento de los funcionarios y empleados del CGU-AJC, sobre los elementos y características de los servicios de carrera bajo la Ley WIOA es fundamental para fomentar el trabajo coordinado y en equipo con el objetivo de identificar una solución efectiva a las necesidades de cada participante y lograr que este se sienta satisfecho con el servicio recibido.

En la medida en que los funcionarios y empleados del CGU-AJC estén debidamente capacitados y se integren de una forma efectiva para servir a los participantes del Sistema Local de Desarrollo Laboral, el Área Local será más eficiente en el cumplimiento con el objetivo estratégico de la Ley WIOA de hacer disponible una red de servicios comprensivos que atiendan adecuadamente las necesidades de las poblaciones adultas y de jóvenes con barreras para la empleabilidad. De esta forma, les facilita a las mismas actividades que les asistan a continuar desarrollando sus credenciales educativas y ocupacionales.

E. PROTOCOLO DE SERVICIOS PARA VISITANTES DEL CGU-AJC

Sirviendo como punto de inicio para las actividades de servicios diseñadas y disponibles en el Sistema Local de Desarrollo Laboral, el CGU-AJC recibirá a todo visitante interesado en promover y desarrollar su perfil profesional y ocupacional.

Cada visitante del CGU-AJC será atendido siguiendo el protocolo de servicios que se describe a continuación. Este protocolo de servicios se divide en los Servicios de Carrera Básicos, los Servicios de Carreras Individualizados y los servicios de empleo bajo el Programa Wagner Peyser (WP). De acuerdo con el perfil del visitante y a la necesidad e interés de este, se aplicará el protocolo de servicios correspondiente.

1. PROTOCOLO DE SERVICIOS DE CARRERAS BÁSICAS DEL WORKFORCE INNOVATION AND OPPORTUNITY ACT DE 2014 (LEY WIOA) Y LA INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURO POR DESEMPLEO WAGNER PEYSER ACT (WPA) AMERICAN JOB CENTER

A. Para efectos de los Servicios de Carrera Básicos y el Programa de Servicios de Empleo, la población a recibir atención es una de carácter universal. Ante ello, todo visitante que asista a solicitar algún tipo de asistencia, ayuda, orientación o servicios, será recibido en el área de recepción por el funcionario asignado como parte de la integración de los servicios de Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA) y Wagner-Peyser Act (WPA) en el Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado en el CGUL y del American Job Center. Bajo la Ley WIOA se busca modernizar el sistema de la fuerza laboral para proporcionar servicios completos, integrados y optimizados. De esta manera se alinean los diferentes servicios de los socios obligados del sistema y los Programas de Servicios de Empleo incluyendo los programas federales y estatales del seguro por desempleo.

Estos programas se integran en el sistema de la fuerza laboral, se proporcionan beneficios de apoyo a las personas elegibles que continúan activos en el proceso de la obtención de un empleo, permitiendo así que los trabajadores desempleados participen activamente de la búsqueda de empleo y retención de este. A través de la integración del programa de servicio de empleo como un ente de servicio directo y como socio requerido del Sistema de Gestión Única, los participantes estarían beneficiándose de otros servicios provistos por los demás socios del Sistema de Gestión Única en la red del American Job Center. El sistema integrado de la fuerza laboral establecido en la Sección 121 (b) de la Ley WIOA está destinado a proporcionar a los participantes con una experiencia única e integral con un nivel profesional de servicios de manera oportuna. Una vez recibido en el área de recepción del CGU-AJC se procederá a incluir en el formulario de *Registro de Visitas al CGU-AJC*. En el referido formulario, se procederá a incluir el nombre, los últimos cuatro (4) dígitos del número de seguro social y el tipo de servicio interesado por el visitante.

B. Luego el participante es referido a un *Representante de Servicio al Cliente (RSC) y/o al Representante de Wagner Peyser*, quien verificará si el visitante es un participante activo en el Sistema Local de Desarrollo Laboral o es un visitante que acude por primera vez al CGU-AJC, (American Job Center). Si el solicitante viene por primera vez, el funcionario de Wagner Peyser lo registrará en el sistema PRIS de tener ofertas disponibles, se pasa al

oficial de colocaciones de Wagner Peyser, del solicitante no estar listo para empleo (*Job ready*), se referirá para el servicio que le corresponda recibir a través del CGU-AJC.

- C. Del visitante resultar ser un participante activo del sistema, se verifica el estatus de participación de este para validar el tipo de servicio que le corresponde recibir a través del CGU-AJC.
- D. De ser un cliente nuevo, se procede a identificar si el mismo es un potencial participante del Programa de Adultos o del Programa de Trabajadores Desplazados. Una vez identificado, se procede a cumplimentar el *Formulario del Perfil del Solicitante*. Este formulario será cumplimentado por el **RSC** (*Representante Servicio al Cliente*) y se utilizará el formulario aplicable al programa correspondiente.
- E. Una vez se cumplimenta el perfil que le aplique al solicitante, se procederá a llenar el *Formulario de Servicios Básicos de Carrera*. Este formulario recoge diferentes tipos de servicios a tono con las necesidades que indique el solicitante. La mayoría de los servicios en este nivel se ofrecerán en el Área de Acceso Universal. El **RSC** (*Representante de Servicio al Cliente*) orientará sobre los documentos necesarios para la búsqueda de empleo y para la determinación de elegibilidad en caso de atenderse bajo algunos de los programas de la Ley WIOA.
- F. En el Área de Acceso Universal del CGU-AJC, se harán disponible para el cliente los siguientes tipos de actividades de Servicios de Carreras Básicos:
- i. Información sobre los programas, registro y orientación disponible a través del Sistema de Gestión Única, incluyendo medio visual gráfico, como videos, noticias de interés, entre otras, y medio visual escrito, tales como documentos o literaturas informativas, seminarios con calendarios de actividades y/o servicios;
 - ii. Uso de Recursos de Auto Ayuda;
 - iii. Uso de Internet;
 - iv. Preparación de Resumé;
 - v. Divulgación para Reclutamiento;
 - vi. Información general sobre características y estadísticas actualizadas del mercado ocupacional del Área Local, Puerto Rico y Estados Unidos, que incluyen listados de oportunidades de empleos disponibles, listado de destrezas o preparación académica o experiencia profesional requerida para las oportunidades de empleos disponibles, listado de ocupaciones en demanda, incluyendo estudios realizados, nivel de ingresos de estas y requisitos de preparación académica o experiencia profesional requerida;
 - vii. Entre otros servicios, que no requieran mayor nivel de intervención de los empleados y funcionarios del CGU-AJC.
- G. Si el solicitante interesase alguna de las ofertas de empleo disponible al momento de su visita, el **RSC** procederá a referirlo al Oficial de Colocaciones de WIOA y/o WP a las ofertas de empleos interesadas. Si le interesan los servicios de algún socio mandatario del sistema, lo referirá de acuerdo con su necesidad.
- H. El Oficial de Colocaciones de WIOA y/o WP ofrecerá un seguimiento de inmediato para conocer los resultados de dicha entrevista.

- I. Si los resultados obtenidos a través de la gestión realizada por el **RSC**, resulta la ubicación del participante en un empleo no subsidiado, el **RSC**, procederá a documentar en el expediente la colocación de este utilizando una verificación de empleo del patrono en el cual se ubicó. Registrará al cliente y llenará el *Formulario de Registro*.
- J. Mediante referido interno, el **RSC** le comunicará al *Técnico de Seguimiento* o al funcionario en el cual el Supervisor del Centro delegue esta función, para que éste inicie las gestiones correspondientes relacionadas al seguimiento post-colocación del participante, el cual se extenderá por un período de doce (12) meses comenzando en la fecha de su colocación.
- K. Si la gestión inicial realizada a través de los servicios de carrera básicos no produjera ningún resultado positivo, el **RSC** procederá a completar el *Formulario de Solicitud Universal*, donde se determinará la elegibilidad del participante para el programa que cualifique.

Para que una persona sea elegible bajo el Programa de Adulto debe tener dieciocho (18) años o más. Además, deberá ser ciudadano americano, o si es extranjero, cumplir con los requisitos de naturalización. Para adultos varones de dieciocho (18) años o más, deberán cumplir con los requisitos de registro en el Servicio Selectivo.

Los siguientes son los criterios de elegibilidad de una persona a ser servida bajo el Programa de Trabajadores Desplazados:

- Edad al momento del registro
- Ser ciudadano americano o cumplir con los requisitos de naturalización de ser extranjero
- Estar inscrito en el Servicio Selectivo (varón nacido en o después del 1ro de enero de 1960)
- Cumplir con los Políticas Públicas establecidas en el Área Local

Para el Programa de Jóvenes, la Ley WIOA está enmarcada dentro de la existencia de dos segmentos poblacionales principales, estos son jóvenes fuera de la escuela y jóvenes fuera de la escuela.

Los requisitos de elegibilidad de los jóvenes fuera de la escuela-Ley WIOA Sección 129 (a) (1) (B):

- No estar asistiendo a ninguna escuela (según este definido bajo las leyes del estado)
- Estar entre las edades de dieciséis (16) a veinticuatro (24) años
- Estar inscrito al Servicio Selectivo (aplica a jóvenes varones de dieciocho (18) años en adelante)
- Ser ciudadano americano o de ser extranjero, cumplir con los requisitos de naturalización
- Cumplir con una o más de las siguientes características:
 1. Desertor Escolar
 2. Un joven que tenga edad para estar matriculado en la escuela, pero no haya asistido a la misma por lo menos en la totalidad del más reciente trimestre del año programa

3. Un joven de bajos ingresos que tenga diploma de escuela superior o su equivalencia, y además es deficiente en destrezas básicas o este aprendiendo el idioma inglés
4. Ofensor (está en el sistema de justicia, menores o procesado como adulto)
5. Deambulante, fugitivo del hogar, o que vive en un hogar sustituto, según se describe por varias leyes federales en la Sección 129 (a) (B) (V)
6. Joven embarazada o que sea padre/madre criando
7. Un joven con diversidad funcional
8. Joven de bajos ingresos que requiere asistencia adicional para matricularse o completar un programa educativo o para retener o mantener un empleo

La prioridad de servicios para jóvenes fuera de la escuela establece que no menos de un setenta y cinco (75%) de los fondos delegados al Área Local serán asignados para actividades relacionadas a jóvenes fuera de la escuela.

Los requisitos de elegibilidad para jóvenes dentro de la escuela-Ley WIOA Sección 129 (a) (1) (C):

- Estar asistiendo a la escuela
- Estar entre las edades de catorce (14) a veintiún (21) años
- Ser ciudadano americano o de ser extranjero cumplir con los requisitos de naturalización
- Estar inscrito en el Servicio Selectivo (aplica a jóvenes varones de dieciocho (18) años en adelante)
- Ser de bajos ingresos (se utiliza la tabla de niveles de pobreza)
- Cumplir con una o más de las siguientes características:
 1. Deficiente en destrezas básicas
 2. Un joven aprendiendo el idioma inglés
 3. Ofensor (estar en el sistema de justicia, menores o procesado como adulto)
 4. Deambulante, fugitivo del hogar, o que vive en un hogar sustituto, según se describe por varias leyes federales en la sección 129 (a) (C) (IV)
 5. Joven embarazada o que sea padre/madre criando
 6. Un joven con diversidad funcional
 7. Joven de bajos ingresos que requiere asistencia adicional para matricularse o completar un programa educativo o para retener o mantener un empleo

La Ley WIOA establece requisito de prioridad de servicios respecto a los fondos asignados a las Áreas Locales en actividades de empleo y adiestramiento para Adultos. El personal del CGU-AJC será responsable de dar prioridad a los siguientes grupos:

- Veterano y sus cónyuges
 - Beneficiarios de Asistencia Pública
 - Otras personas de bajos ingresos
 - Personas deficientes en destrezas básicas
- L. Para realizar la determinación de elegibilidad del participante, este debe presentar los siguientes documentos:
- Certificado de Nacimiento;

- Verificación de Dirección (recibo de agua, luz o teléfono);
- Transcripción de Crédito o Diploma;
- Resumé;
- Tarjeta de Servicio Selectivo (aplica a varones mayores de 18 años);
- Evidencia de Ingresos (carta del patrono, carta de PAN, carta de asistencia Económica u Otros);
- Forma 651 (negativa de seguro por desempleo);
- Forma 506 (desplazados, tarjeta blanca).

M. El **RSC**, referirá el caso al *Entrevistador I* para que le cumplimente el *Formulario de la Hoja de Registro* y comience a recibir otros Servicios de Carrera Básicos, que necesite el participante. En esta etapa, el *Entrevistador* orientará al participante sobre los tipos de servicios adicionales, disponibles en CGU-AJC como parte de los Servicios de Carreras Básicos.

N. Entre las actividades adicionales de Servicios de Carrera Básicos disponibles en el CGU-AJC se describen los siguientes:

- i. Provisión de información de medidas y resultados de ejecución del CGU-AJC;
- ii. Provisión de información sobre cómo solicitar compensación por desempleo;
- iii. Determinación de elegibilidad para recibir asistencia en los Programas de WIOA;
- iv. Evaluación inicial de los niveles de destrezas, incluyendo: alfabetización numérica y dominio del idioma inglés, aptitudes, habilidades, incluyendo falta de destrezas, y necesidades de servicios de sostén;
- v. Cambios en el trabajo, incluye: asistencia en la búsqueda de empleo, consejería de carreras, información de sectores industriales, ocupaciones en demanda, información de empleos no tradicionales y reclutamiento;
- vi. Referidos y coordinación de actividades con otros programas y servicios dentro del Sistema de Gestión Única;
- vii. Información de la fuerza trabajadora y estadísticas del mercado laboral;
- viii. Información sobre ejecución, costos de los servicios y adiestramientos de los proveedores elegibles;
- ix. Servicios de seguimiento para participantes que han sido colocados en empleos no subsidiados por no menos de doce (12) meses;
- x. Otros servicios de carrera básicos.

O. El *Entrevistador*, completará el *Formulario de Registro* e iniciará la entrevista de los Servicios de Carrera Básicos utilizando el *Formulario de Evaluación Inicial de Carreras de Servicios Básicos*, en la búsqueda de determinar el origen de las barreras ocupacionales que presenta el participante.

P. Toda ayuda que el participante necesite en la asistencia de búsqueda de empleo se le brindará de forma minuciosa y se creará un expediente con todos los servicios prestados hasta el momento. El *Entrevistador*, completará el *Formulario de Carrera de Servicios Básicos*, donde se describen los tipos de servicios que ha recibido el participante. Como gestión mínima se debe haber realizado y documentado las siguientes acciones, en orden

de evidenciar que al participante se le proveyó asistencia dirigida a lograr su colocación en una oportunidad de empleo y que este requiere asistencia adicional a través de los Servicios de Carreras Individualizados;

- i. Registro en Sistema Americas Job Bank e imprimir evidencia de registro, equivalente a Puerto Rico;
- ii. Registro en Sistema Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, o equivalente;
- iii. Registrar resumé del participante en Sistema America's Talent Bank e imprimir evidencia de registro, equivalente a Puerto Rico.

Q. Además, el participante tiene que haber completado las siguientes acciones, como parte de los servicios básicos recibidos:

- i. Haber asistido a dos (2) sesiones de talleres o seminarios informativos provistos en el CGU-AJC;
- ii. Haber asistido a una orientación en el CGU-AJC
- iii. Haber solicitado, un mínimo de una (1) ofertas de empleos y no haber podido conseguir entrevistas, o haber asistido a un mínimo de una (1) entrevistas y no haber conseguido la oferta de empleo.
- iv. En esta etapa el Entrevistador canaliza con el Oficial de Colocaciones para gestionar ofertas, orientación en la búsqueda de empleo y referidos de empleos. Las ofertas de empleo serán generadas a los diferentes CGU-AJC para que el participante evalúe y determine la selección de su interés laboral disponibles las cuales a su vez el Representante de Servicios al Cliente (RSC) de cada centro procederá a referir al Oficial de Colocaciones a todo participante cualificado canalizando así todo referido directo con el patrono. El oficial de colocaciones mantendrá control directo con los CGU-AJC, de continuar con las peticiones de las certificaciones de salarios trimestrales por el término de cuatro (4) trimestres del año en colocación en el empleo.

R. Si los servicios ofrecidos por el Entrevistador, a nivel de Servicios de carrera básicos, no logran llevar al participante a quedar colocado en un empleo y se detectan múltiples barreras, se referirá al participante al *Planificador de Carreras*. Para referirlo al *Planificador de Carreras*, el Entrevistador completará el Formulario de Justificación para Servicios de Carrera Individualizados, que describe los servicios que se han ofrecido hasta el momento.

2. PROTOCOLO DE SERVICIOS DEL CGU-AJC PARA LOS SERVICIOS DE CARRERAS INDIVIDUALIZADOS

En los Servicios de Carreras Individualizados el participante recibe la asistencia y atención directa del personal para determinar de forma individual su necesidad. El personal del CGU-AJC determina si un individuo necesita de estos servicios para obtener o retener un empleo. Estos servicios, también

pueden ser ofrecidos en las Oficinas Satélites del CGU-AJC, ubicadas en los municipios que componen en Área Local.

Las actividades de servicios incluidos dentro los Servicios de Carreras Individualizados se describen en la **Etapa 1 (I) (C) (2)** de esta Guía. Los Servicios de Carrera Individualizados serán ofrecidos a Adultos y Trabajadores Desplazados que:

1. Estén desempleados y ha sido determinado por un técnico del CGU-AJC la necesidad de servicios de carrera individualizados para obtener un empleo; o
2. Estén empleados, pero ha sido determinados por un técnico del CGU-AJC la necesidad de servicios de carrera individualizados para poder obtener o retener un empleo que le permita la auto-suficiencia.

A continuación, se describe el protocolo de servicios del CGU-AJC para los Servicios de Carreras Individualizados:

- A. En la Unidad de Servicios de Carrera Individualizados se le ofrecerá al participante una evaluación más especializada, un diagnóstico más específico de sus barreras y necesidades y se le administrarán pruebas de intereses y habilidades que les ayudarán a conocer mejor al participante. El *Planificador de Carreras* ofrecerá estos servicios.
- B. De determinarse en este proceso la necesidad de ayuda de algunos de los servicios de los Socios Mandatorios, se procederá a referir a los mismos y se dará seguimiento para garantizar que fueron ofrecidos.
- C. La evaluación objetiva se desarrollará con la colaboración del participante utilizando los formularios diseñados para la misma y se complementará con pruebas diagnósticas relacionadas con aspectos educacionales y/o vocacionales de acuerdo con los intereses presentados por el participante durante los procesos realizados.
- D. El *Planificador de Carreras/Manejador de Casos* coordinará a nivel central con la *Consejera Ocupacional* el día, lugar y hora de la prueba, además de explicarle al participante el propósito de la prueba que le será administrada.
- E. Una vez reciba los resultados de las pruebas procederá a analizar los mismos para determinar si el participante posee las destrezas, aptitudes e intereses requeridos para adiestrarse en una de las ocupaciones en demanda y de acuerdo con sus intereses. Discutirá los resultados con el participante.
- F. Después de realizar todos los procesos de evaluación y administración de prueba, se comienza a trabajar con el diseño del *Plan Individual de Empleo*, el cual está basado en los resultados obtenidos hasta aquí y se utiliza como instrumento para evidenciar el apoderamiento del participante en la decisión de los servicios que se le van a proveer. El *Plan de Empleo* nos facilita y asegura que las necesidades y metas del participante sean coordinadas y servidas correctamente. El *Planificador de Carreras/Manejador de Casos* completará el *Formulario*

de *Servicios de Carrera Individualizado* donde recoge todos los servicios prestados en este nivel.

- G. Se determinará, de ser necesario para qué tipo de adiestramiento se referirá al participante dentro de toda la disponibilidad de servicios que se ofrece en esta área. En esta fase se le asignarán los servicios de sostén que apliquen para que el participante pueda desempeñarse exitosamente en el mismo. Completará el *Formulario de Justificación de Servicios de Adiestramiento*, para llevar al participante a una actividad permitida dentro de este nivel.
- H. Las actividades de adiestramiento se harán disponible de acuerdo con el protocolo de servicios de estas en el Área Local y a la disponibilidad de recursos asignados para el Año Programático correspondiente.

2.1 DESCRIPCIÓN DE PRUEBAS PARA EVALUAR APTITUDES Y DESTREZAS COMO PARTE DE LOS SERVICIOS DE CARRERAS INDIVIDUALIZADOS DEL CGU-AJC

Esta prueba se confecciona de acuerdo con las características de los participantes del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado y las proyecciones que el Sistema Local de Desarrollo Laboral establezca para los Programas de Adultos, Trabajadores Desplazados y Jóvenes bajo la Ley WIOA.

La prueba podrá contener hasta cien (100 preguntas) para contestarse de forma sencilla, generalmente contestaciones de tipo sí o no, dentro de unos encasillados ya incluidos en la misma, por ende, no requiere hoja de contestación aparte. A cada pregunta se le deben asignar características que estadísticamente corresponden a intereses vocacionales, actitudes, aptitudes y comportamiento de los examinados.

Deberá diseñarse una programación, u obtener una versión disponible en el mercado, para computadoras para administrar las mismas en este ambiente tecnológico. La administración de esta prueba no debe requerir más de media hora de tiempo. Lectores rápidos pueden terminarlas en 10-15 minutos.

Las pruebas no requieren métodos, ni procedimientos, ni equipos especiales para su contestación. En la primera parte se recopilan datos censales de los participantes tales como sus nombres y apellidos, su identificación única mediante el número de seguro social correspondiente, su edad, el nivel académico alcanzado y si está fuera o no de la escuela. Esta información según escoja el CGUL, podrá integrarse con el manejo de casos del participante.

Los resultados individuales deberán incluir clasificaciones con los percentiles correspondientes en los siguientes renglones. A continuación, presentamos una descripción de estos:

1. Si prefiere actividades al aire libre o bajo techo. (Clasificación global de su interés)
2. Clasificación en forma de percentiles de sus intereses vocacionales y personales subclasificados en las seis (6) áreas básicas desempeño profesional, a saber:
 - a. Matemáticas y Ciencias,
 - b. Artes Liberales,

- c. Comercio,
 - d. Artísticas,
 - e. Servicios Sociales, y;
 - f. Manuales
3. Adicionalmente podemos suplir por cientos indicativos referentes a las actitudes con que se desenvuelven en su vida diaria, sub-divididas en área denominadas:
- a. Rápido;
 - b. Atlético;
 - c. Líder;
 - d. Alegre;
 - e. Cooperador;
 - f. Tranquilo, y;
 - g. Alerta
4. Su comportamiento de acuerdo con la propia interpretación del individuo establece como:
- a. Dinámico;
 - b. Vigoroso;
 - c. Impulsivo;
 - d. Dominante, y;
 - e. Alegre
5. Además, conscientes de las áreas en que el Programa WIOA suele ubicar los participantes para experiencias de trabajo, conservamos recomendaciones para situar en diversas ocupaciones, las cuales son:
- a. Almacén;
 - b. Cafetería;
 - c. Cajero(a);
 - d. Conserje;
 - e. Dependiente
 - f. Educación Remedial;
 - g. Educación Básica;
 - h. Gondolero;
 - i. Líder Recreativo;
 - j. Mecánica;
 - k. Mundo del Trabajo;
 - l. Ornato;
 - m. Recepcionista, y;
 - n. Vendedor+

2.2 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS A SER RECOMENDADOS COMO PARTE DEL DISEÑO

Los siguientes son los servicios por recomendar como parte del proceso de pruebas:

1. Administración, supervisión y corrección de la Prueba;
2. Interpretación y entrega de resultados en dos (2) días laborables o menos;

3. Informes individuales adjuntados a la prueba, los cuales facilitan el procedimiento y archivo de este (en el formato manual o mecanizado);
4. Informes recopilados en forma de listados de acuerdo con las exigencias locales, los cuales pueden incluirse con cada grupo como se pueden presentar por día, por semana, o por un período de tiempo, según determinen;
5. Las pruebas serán recogidas en un disco, a diario en las Oficinas del CGU-AJC o en el lugar que se indique (o vía Internet de estar disponible);
6. Flexibilidad en la corrección de las pruebas de forma tal que se pueda atender cualquier emergencia que se indique, dentro o fuera del horario regular de trabajo;
7. A la vez, se entregarán los resultados requeridos, según se explica anteriormente.

2.3 INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA PRUEBA DE APTITUDES ACADÉMICAS EN ESPAÑOL, INGLÉS Y MATEMÁTICAS

Las pruebas deberán estar diseñadas para determinar las habilidades del examinado basado en los criterios de esta en las competencias mínimas establecidas por el Departamento de Educación de Puerto Rico y las destrezas evaluadas mediante la Ley 217-2003 - Examen Equivalencia Escuela Superior. El enfoque de esta es medir las habilidades de lecturas, selecciones, problemas matemáticos, entre otras destrezas académicas generales. Están diseñados para reforzar a la vez el éxito del programa, pues entendemos que el proceso de orientación comienza con la prueba en sí.

Se establecen unas estimaciones mediante las cuales se determina la capacidad competitiva de cada cual de acuerdo con niveles académicos pre-establecidos correspondientes a los grados 12, 11, 10 y menos de 10 de nuestro sistema educativo.

La prueba no debe en ningún momento utilizarse para disuadir ni para desanimar al examinado de continuar su perfeccionamiento académico y de vencer sus dificultades. Al revés, debe interpretarse como vehículo para establecer un punto de partida desde el cual el individuo pueda trazar unas metas que conduzcan al desarrollo máximo de su potencial.

El proceso de orientación individual es el que culmina y ubica los resultados obtenidos dentro del marco de pensamiento positivista en ayuda programada para el egresado.

La prueba es solamente un medio para utilizar hacia este fin. La validez de la prueba se demuestra según aumentan los resultados de esta de acuerdo con el grado académico que cursan o han cursado.

Su redacción refleja una y otra vez la importancia que tienen las experiencias de vidas en el bienestar del individuo y traslada los mismos a su futuro desarrollo dentro del Programa WIOA, estableciendo situaciones cónsonas con el proceso de orientación e integración de un participante de este. La misma deberá cumplir los parámetros establecidos por el "*Code of Fair Testing Practices in Education*".

Se desalienta la inmadurez que podría estar expresada al adivinar respuestas, o contestar al azar. Las instrucciones iniciales por ofrecerse así lo explican. En adición, la programación de la clave utilizada

al corregir automáticamente penaliza en una cuarta parte adicional las respuestas equivocadas, disuadiendo, por ende, la tendencia de adivinar.

La validez de su construcción en parámetros de comprensión y competencia se evidenciará según contesten preguntas de mayor complejidad. El elemento de validez incluye objetivos operacionales de los niveles de cada grado en tres (3) materias, español, inglés y matemáticas.

La matemática se concentra en tres (3) áreas de habilidades, pericia, competencias básicas; aritméticas, álgebra y geometría, asignando cantidad e intensidad de acuerdo con los requisitos conocidos en el mundo del trabajo. En forma similar, la prueba de español se concentra en áreas de la gramática, mecánica, vocabulario y lectura para comprensión e interpretación. La prueba de inglés requiere el dominio elemental del idioma en cuanto a la interpretación de las selecciones escritas.

Validación empírica requiere una relación estrecha entre los resultados del examen y los criterios de aprovechamiento académico prevalecientes en Puerto Rico. Ya que la población actual responde tanto a escuelas del Sistema de Educación del Gobierno de Puerto Rico, como Colegios Privados con diversos requisitos, de estratos sociales diferentes, urbanos y rurales, y de diferentes fuentes de origen para la certificación de diplomas de cuarto año, (Ley 170 1949, Vocacional y Técnico, Curso Regular, etc.), la selección e intensificación de las preguntas intenta adaptarse a cubrir aquellos denominadores comunes en las dos (2) áreas evaluadas que se aproximen lo más posible a medir unas competencias mínimas promedio de capacitación de los evaluados.

Se escoge como criterio final y básico la Ley WIOA y los programas ofrecidos en el CGU-AJC del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado.

3. PROTOCOLO DE SERVICIOS DEL CGU-AJC PARA LOS SERVICIOS DE ADIESTRAMIENTO, DE SOSTÉN Y DE SEGUIMIENTO

Los servicios de adiestramiento pueden ser determinante para el éxito en el empleo de los adultos y trabajadores desplazados. No hay un requisito de secuencia en los servicios de carrera y adiestramiento. Esto significa que el personal del Sistema de Gestión Única-American Job Center puede determinar que un adiestramiento es apropiado para una persona independientemente si recibió o no un servicio de carrera básico o individualizados.

Los servicios de adiestramiento estarán disponibles para adultos y trabajadores desplazados, que después de una entrevista, evaluación y planificación de carrera se determina que la persona:

- Es improbable que no pueda obtener o retener un empleo que lo lleva a la autosuficiencia económica u obtener salarios comparables o mejores que los empleos previos, a través de los servicios de carreras;
- Que luego de una entrevista, evaluación y manejo de casos, ha sido determinado por un operador de Gestión Única, que necesita servicios de adiestramiento y que posee las destrezas y cualificaciones para participar exitosamente en un programa de adiestramiento
- Que seleccionen programa de servicios de adiestramiento que están directamente relacionados a las oportunidades de empleo del área local o en otra área en que el adulto o trabajador desplazado, este dispuesto a relocalizarse

- Que no han logrado asistencia de otra agencia, incluyendo la Beca Federal Pell o programa de ayuda;
- Que han sido determinados elegibles de acuerdo con el sistema de prioridad, beneficiarios de asistencia pública, individuos de escasos recursos, personas deficientes en destrezas básicas.

Las siguientes actividades son elegibles bajo los Servicios de Adiestramientos:

- Adiestramiento en Destrezas Ocupacionales, incluyendo adiestramiento en empleo no tradicionales
- Adiestramiento en el Empleo (OJT)
- Adiestramiento para trabajadores Incumbentes
- Programa que combina adiestramiento en el lugar de trabajo con instrucción relacionada, el cual puede incluir programa de educación cooperativas
- Programas de Adiestramiento operados en el Sector Privado
- Aumento en Destrezas y Readiestramiento
- Adiestramiento operado por Iniciativas Empresariales
- Adiestramiento en Iniciativas Empresariales
- Educación para adulto y actividades de alfabetización
- Adiestramiento a la Medida

Las actividades de servicios elegibles para participantes del programa de jóvenes tienen que estar relacionadas a los Elementos del Programa según definidos en la Sección 129 (c)(2).

Para cumplir con el objetivo antes expuesto, el diseño del Programa de Jóvenes tiene que integrar un total de catorce (14) elementos, según se describe en la Sección 129 (c)(2). El diseño del Programa de Jóvenes tiene que incluir todos y cada uno de los elementos descritos en la referida sección de la Ley y los mismos ser ofrecidos a los participantes servidos en el Programa.

Los catorce (14) elementos incluyen cinco (5) elementos nuevos bajo la Ley WIOA y mantiene nueve (9) existente bajo la extinta Ley WIA.

Sin embargo, a pesar de que todos los elementos han de estar disponibles para los participantes en el diseño del Programa de Jóvenes, las actividades a través de las cuales se provea servicios a los participantes estarán basadas en los resultados obtenidos en el proceso de evaluación objetiva y la estrategia individualizada de servicios que se les realice a los participantes.

Para efectos del diseño del Programa de Jóvenes del Área Local, los siguientes son los elementos programáticos que integrar al mismo:

1. Tutorías, adiestramiento en destrezas de estudio e instrucción, estratégica de prevención de deserción escolar y estrategias de recuperación, de conformidad con la misma Sección 129 (c)(2)(A)
2. Servicios de Escuela Superior Alternativa, servicios de recuperación de deserción escolar, de conformidad con la sección (c)(2)(B)

3. Experiencia de Trabajo con o sin paga, incluyendo internados y exposición al trabajo; Programa de pre-aprendizaje; Empleo de Verano y Adiestramiento en el Empleo (OJT), de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(C)
4. Adiestramiento en Destrezas Ocupacionales, de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(D)
5. Educación que se ofrece de forma concurrente con actividades de preparación para la integración a la fuerza trabajadora y adiestramiento para una ocupación específica o en un conglomerado, de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(E)
6. Oportunidad de desarrollo y liderazgo de conformidad con la Sección (c)(2)(F)
7. Servicios de Sostén de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(G)
8. Servicios de Mentoría de adulto de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(H)
9. Servicios de Seguimiento, de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(I)
10. Orientación y Consejería abarcadora, de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(J)
11. Educación de Conceptos financieros, de conformidad con la Sección 129 (c)(2) (K)
12. Adiestramiento en Destrezas Empresariales de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(L)
13. Servicios que proveen información del mercado laboral, empleo con demanda ocupacional, consejería y exploración de carrera, de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(M)
14. Actividades que ayuden al joven a prepararse en la transición en la educación post-secundaria y adiestramiento, de conformidad con la Sección 129 (c)(2)(N)

Los servicios de sostén están definidos como aquella asistencia provista a los participantes para facilitar que los mismos puedan desarrollarse efectivamente en las actividades pagadas con fondos WIOA. Entre los servicios de sostén elegibles se describen los siguiente:

- Enlace con servicios comunitarios
- Asistencia con servicios de transportación
- Asistencia con cuidado de niños y dependiente
- Asistencia con vivienda
- Pagos relacionados con necesidad
- Asistencia con pruebas educativas
- Asistencia con acomodos razonables, para la población con diversidad funcional
- Referidos a servicios de salud
- Asistencia con uniformes u otros instrumentos, materiales o herramientas de trabajos, incluyendo gafas y gafas de seguridad

El servicio de seguimiento es un proceso mediante el cual conocemos el ajuste y aprovechamiento del participante, en el programa educativo y/o de empleo que sea diseñado para participar. A través del seguimiento nos aseguramos de que se cumpla con actividades programáticas diseñadas y con las metas establecidas en el Plan Individual o Estrategia Individual de Servicio.

Los servicios de seguimiento son un proceso continuo y se ofrecen durante el periodo activo del participante en el programa, entendiéndose antes de la salida y después de la salida por doce (12) meses. La duración del seguimiento se efectuará en dos fases: durante la participación en la actividad de servicios y luego de terminar la misma.

Para una descripción del protocolo de servicios de las actividades de adiestramiento, de servicios de sostén y de servicios de seguimiento del Sistema Local de Desarrollo Laboral del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado, favor hacer referencia a los siguientes documentos:

- a. Guía de Procedimientos de Servicios de Adultos y Trabajadores Desplazados;
- b. Guía de Procedimientos de Servicios a Jóvenes
- c. Guía de Procedimientos de Servicios de Sostén

Los empleados y funcionarios del CGU-AJC tendrán disponible la información relacionada a las actividades de servicios de adiestramientos que se hayan incluido en el Registro de Proveedores de Servicios para el Año Programa correspondiente, así como del tipo de Servicio de Sostén que se haya incluido en la Especificación de Trabajo para los Programas WIOA en el Año Programa correspondiente. Además, tendrán disponibles copias de los Procedimientos para Servicios de Adiestramiento, de Sostén y de Seguimiento para los Programas de Adultos y Trabajadores Desplazados y de Jóvenes los cuales estarán disponibles en el CGU-AJC.

ETAPA 2: FLUJOGRAMA DE SERVICIO CGU-AJC

Generalmente, un flujograma se define como una representación gráfica que incluye la secuencia de pasos correspondiente a un sistema o a un procedimiento. El Flujograma de Servicios del CGU-AJC del Sistema Local de Desarrollo Laboral del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado, es precisamente una muestra gráfica de cuál es el orden indicado de los Servicios de Carrera que el CGU-AJC hace disponible a los participantes de las poblaciones Adultas, Trabajadores Desplazados y Jóvenes bajo la Ley WIOA.

Además, de mostrar la secuencia de pasos de servicios en el CGU-AJC, el flujograma incluye una descripción básica de las áreas de servicios que componen el CGU-AJC y su función en la secuencia de servicios de los clientes del sistema. El flujograma de servicio del CGU-AJC se aneja en la etapa 8 de este procedimiento.

I. ACCESO UNIVERSAL / AUTO GESTIÓN / CENTRO DE RECURSOS Y ENLACE

El Área de Acceso Universal o Auto Ayuda se puede describir como un espacio físico en el que las personas que visitan el CGU-AJC tienen la oportunidad de hacer uso de una serie de servicios dirigidos a asistirle en el proceso de búsqueda de empleo o mejoramiento ocupacional. Esta área de trabajo está configurada con recursos tecnológicos para asistir a las personas en su interés de desarrollo ocupacional.

A. Entre los objetivos estratégicos de esta facilidad, se pueden mencionar:

1. Permite a los participantes obtener información sobre servicios disponibles en los Centros de Gestión Única- American Job Center (CGU-AJC), así como información sobre servicios de apoyo.
2. Permite al CGU-AJC analizar las necesidades de servicios de los clientes para encaminarlos a programas específicos.

3. Permite a los participantes buscar y obtener información sobre la situación actual de mercado de empleos en su área geográfica y sobre los alcances de programa WIOA en su localidad.
4. Informar a los participantes sobre preparación conducente a una búsqueda exitosa de empleo.
5. La Fecha de Elegibilidad para el **servicio ofrecido de autogestión** deberá ser completada una vez el participante, presente los documentos que le fueron requeridos al inicio.

B. Como parte del equipo disponible en el Área de Auto-Ayuda, el CGUL cuenta con:

1. Computadora

- a. Búsqueda de empleos;
- b. Creación de resumé;
- c. Enlaces de información con otras Agencias;
- d. Banco de resumé;
- e. Exploración de carreras;
- f. Oferta y demanda;
- g. Requisitos de cualificación o elegibilidad
- h. Equipo asistivo para personas con diversidad funcional: magnificador de lectura, lectura del método braille y método parlante, teléfono TTY, digitalización de documentos, y personal con dominio de lenguaje de señas.

2. Máquinas de Fax

- a. Envío de resumé/solicitudes de empleo
- b. Recibir información laboral solicitada
- c. Información de colaboración con otras agencias

3. Copiadoras

- a. Fotocopiar cualquier tipo de documento personal o público relacionado con el servicio del CGUL.

4. Teléfono

- a. Coordinar visitas/entrevistas/servicios, etc.

II. ÁREA SERVICIO AL CLIENTE

El Área de Servicio al Cliente es el área de trabajo del CGU-AJC que establece la relación directa del sistema con el participante. En esta área de trabajo, los empleados y funcionarios adscritos al CGU-AJC comienzan a interrelacionarse con los participantes como parte del proceso de servicio dirigido a identificar las necesidades e intereses de estos. Ante ello, el nivel de la calidad de servicio al cliente se convierte en el compromiso primordial de los empleados del CGUAJC. Este compromiso, fomenta el que se trabaje en equipo y se busque mejorar continuamente, como parte del desempeño programático del Área Local.

Reconociéndose que el CGU-AJC es la puerta de entrada al Sistema de Desarrollo Laboral, es importante mantener un énfasis en que el servicio debe ser centrado en los clientes del sistema, tanto participantes como patronos. El CGU-AJC debe funcionar como un punto de acceso donde los participantes tienen disponibles los programas medulares de los Programas de WIOA y de los Socios Mandatorios del sistema de una forma transparente e integrada. Este objetivo es logrado, a través de estrategias de servicios enfocadas a proveer a los clientes un servicio de alta calidad, en mejorar continuamente el desempeño del sistema a través de decisiones basadas en análisis y medición de los resultados obtenidos y de convertir al CGU-AJC en uno de los principales elementos en el desarrollo de las capacidades y destrezas ocupacionales de la fuerza trabajadora en el sistema económico local y regional.

A. OBJETIVOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

1. En orden de cumplir con las metas programáticas establecidas por el Sistema Local de Desarrollo Laboral, el CGU-AJC tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- i. Establecer las normas y procedimientos administrativos y operacionales a seguir en el programa regular del CGU-AJC, en relación con la verificación y certificación de la documentación de los expedientes de solicitantes, además de facilitar la continuidad de los servicios.
- ii. Tiene la responsabilidad ante una monitoria o auditoría externa de presentar todo expediente lo más purificado posible en términos de elegibilidad. (A que los expedientes cumplan con los criterios de elegibilidad de acuerdo con el Programa en que fueran nombrados los participantes).
- iii. Orientar en todo momento al participante y sobre todo en cuanto a sus derechos bajo la Ley.
- iv. Evitar la duplicidad de esfuerzos para cada participante y canalizar los servicios seleccionados a ser recibidos por el participante.
- v. Atender todas las llamadas telefónicas en busca de información del CGU-AJC y/o calendario de actividades y servicios.
- vi. Velará por el cumplimiento de las estrategias de servicios al participante o a la comunidad y el cumplimiento con las actividades establecidas y/o publicadas como parte del calendario del CGU-AJC.

III. Socios Mandatorios del Sistema de Desarrollo Laboral

La Sección 121 de la Ley WIOA, describe todos los programas de servicios que tienen que estar integrados al Sistema Local de Desarrollo Laboral y los cuales tiene que hacer disponibles sus actividades de servicios en el CGU-AJC. Los llamados Socios Mandatorios son un componente esencial en la red de ofrecimientos de programas educativos, programas de adiestramiento, programas

de empleabilidad y de servicios de sostén que se hacen disponibles a las personas que asisten al CGU-AJC en búsqueda de asistencia para desarrollar su carrera ocupacional.

A continuación, se incluye una descripción de estos programas:

Ley	Programa	Agencia	Requisito Elegibilidad
Título I de Ley WIOA	Programa de Adultos, Trabajadores Desplazados y Jóvenes	Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Ingresos
Título II de Ley WIOA	Programa de Educación Adulta y Literacia	Departamento de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • 16 años y mayores • No está matriculado en la escuela superior. • Deficiente en destrezas básicas. • No tiene diploma de escuela superior o equivalente. • No habla, lee o escribe en inglés.
Título III de Ley WIOA	Programa Wagner-Peyser	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de empleo • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Disponible universalmente
Título IV de Ley WIOA	Programa de Rehabilitación Vocacional	Administración de Rehabilitación Vocacional	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Incapacidad física o mental
Carl D. Perkins Career and Technical Education Act of 2006	Programa de Educación Técnica y Vocacional Post-Secundaria	Departamento de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • 16 años y mayores • No está matriculado en le escuela superior. • Deficiente en destrezas básicos. • No tiene diploma de escuela superior o equivalente. • No habla, lee o escribe en inglés
Título V de la Older Americans Act of 1965	Programa de Empleo en Servicio Comunitario para Personas de Mayor Edad	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • 55 años y mayores
Título I-C de Ley WIOA	Programa Job Corps	Job Corps, Arecibo	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Edad – 16 a 24 años (22 a 24 no más de 20% de los participantes) • Bajo ingreso • Deficiencia en destrezas básicas. • Desertor escolar • Sin hogar, joven escapado de hogar o hijo de crianza. • Padre/Madre • Persona que requiera educación adicional.

Ley	Programa	Agencia	Requisito Elegibilidad
Título I-D de Ley WIOA	Programa de Nativos Americanos	NO DISPONIBLE PR	<ul style="list-style-type: none"> • NO DISPONIBLE PR
Título I-D de Ley WIOA	Programa de Obreros Agrícolas Migrantes y Estacionales	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Desaventajado económicamente • Trabajo agrícola requiere viajar al lugar de empleo que no le permita al trabajador regresar a su residencia permanente dentro de un día. • Dependiente de persona descrita anteriormente. • En los últimos dos años antes de solicitar servicios al programa, ha estado 12 meses consecutivos, trabajando en labores agrícolas que se caracterizan por desempleo crónico o sub-desempleo. • Dependiente de persona descrita antes.
Título I-D de Ley WIOA	Programa Youth-build	NO DISPONIBLE PR	<ul style="list-style-type: none"> • NO DISPONIBLE PR
Título II del Trade Act de 1974	Programa de Asistencia por Ajustes de Competencia Comercial (TAA)	Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Desplazado por efectos de la Ley TAA
Capítulo 41 Título 38 Código de los Estados Unidos	Programa <i>Jobs for Veterans State Grant</i>	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Veterano con impedimentos relacionados al servicio militar. • Veterano con barreras substanciales para el empleo. • Veteranos de campaña • Veteranos recientemente separados
Community Service Block Grant Act	Actividades de empleos y adiestramientos	Departamento de la Familia: INSEC/Acción Social	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Residente en comunidad beneficiada de fondos CSBG. • Desempleado
Título I Ley de Vivienda y Desarrollo Comunal Federal	Actividades de empleos y adiestramientos	Departamento de la Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Residente en residencial público • Desempleado o sub-empleado
Ley Estatal de Seguro por Desempleo	Programa de Seguro por Desempleo	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Trabajador Desplazado • Desempleado

Ley	Programa	Agencia	Requisito Elegibilidad
Second Chance Act of 2007	NO DISPONIBLE PR	NO DISPONIBLE PR	NO DISPONIBLE PR
Título IV Social Security Act	Programa de Asistencia Temporera para Familias Necesitadas	Departamento de la Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Beneficiario de PAN

A. HOJA COMÚN DE SOLICITUD DE SERVICIOS (COMMON IN-TAKE)

La Ley WIOA dispone que los Sistema Locales de Desarrollo Laboral deben promover actividades de integración que comprometan a todos los socios mandatorios a participar activamente en el funcionamiento efectivo de los mismos. Este principio se promueve con el objetivo de que los sistemas puedan servir como uno de los elementos principales en fomentar el desarrollo educativo, ocupacional y de capacitación de los trabajadores en el Área Local.

Como parte de estas actividades de integración dentro del Sistema Local, el CGU-AJC ha establecido el uso de la *Hoja Común de Solicitud de Servicios* o como comúnmente se conoce, *la Common Intake Form*. Este formulario tiene como objetivo servir de instrumento para recopilar la información mínima requerida para determinar la elegibilidad preliminar de los participantes. La misma cualificará según las características socioeconómicas a cada individuo, para poder ser atendido de la forma correcta en miras de evitar la duplicidad de esfuerzos en la obtención de la meta final de cada uno respectivamente. Su determinación no tan solo será utilizada para referir a los individuos a recibir servicios bajo los servicios correspondientes a la Ley WIOA, sino también para su elegibilidad para otros programas y/o servicios ofrecidos a través de los socios mandatorios descritos con anterioridad. El uso de esta forma provee al CGU-AJC con un elemento esencial para poder cumplir con los requisitos de compatibilidad de recolección e intercambio de información con otras agencias y/o socios. El uso de este formulario es centrado en el cliente, de manera que le facilite a este el proceso de proveer toda la información que los empleados y funcionarios del CGU-AJC necesitan recopilar. Esto a su vez facilita que el tiempo invertido en el CGU-AJC sea manejado de forma diligente y este pueda experimentar un servicio de alta calidad.

IV. ÁREA PARA AUTOADMINISTRACIÓN DE PRUEBAS

El concepto de autoadministración de pruebas será la línea fina que evitará el registro de un participante. Estas pruebas pueden ser ejecutadas con un mínimo de instrucciones y involucramiento de los funcionarios y empleados del CGU-AJC. Las mismas determinarán, según los resultados particulares lo siguiente:

- a. Niveles básicos y generales en destrezas
- b. Niveles de aptitudes y tendencias laborales
- c. Niveles de hábitos, aptitudes y disponibilidad emocional para aceptar un posible registro y plan de empleabilidad
- d. Necesidades de servicios de sostén

V. OFICINAS LOCALES ÁREA LOCAL DE DESARROLLO LABORAL MANATÍ/DORADO

El Área Local de Desarrollo Laboral sirve a un área geográfica compuesta por ocho (8) municipios del Área Norte-Central de Puerto Rico. Estos municipios son Barceloneta, Ciales, Dorado, Florida, Manatí, Morovis, Vega Alta y Vega Baja.

Como parte de la estructura organizacional del Sistema Local de Desarrollo Laboral, cada municipio incluido en el Área Local mantiene un CGU-AJC, adscrito al Programa de Gobierno de la Administración Municipal.

Estos CGU-AJC sirven como una extensión a los servicios que se ofrecen en el CGU-AJC principal. Específicamente, en los mismos se hacen disponibles las siguientes categorías de servicios bajo el Programa WIOA:

- A. Servicios de Carreras Básicos
- B. Servicios de Carreras Individualizados
- C. Servicios de Adiestramientos
- D. Servicios de Seguimiento
- E. Servicios de Sostén

En términos de las actividades de servicios disponibles en los CGU-AJC, se destacan las siguientes:

1. Información sobre los servicios disponibles a través del sistema del Centro de Gestión Única.
2. Evaluación inicial de los niveles de destrezas, aptitudes, habilidades y necesidades de servicios de sostén.
3. Estadísticas de información de empleo, así como información relacionada al mercado laboral en áreas locales, regionales o estatales.
4. Asistencia en la búsqueda de empleo y colocación en el mismo
5. Referidos a oportunidades de empleo y adiestramiento en el sector privado y sector público.
6. Adiestramiento en instituciones educativas, técnicas y vocacionales.
7. Servicios de Seguimiento.
8. Acceso al Sistema Mecanizado, monitoreado y administrado por la Oficina Central.
9. Control de Estadísticas según establecido por la Oficina Central.

VI. ACTIVIDADES DE SERVICIOS PARA PATRONOS EN EL CGU-AJC

Uno de los objetivos estratégicos de mayor importancia de la Ley WIOA es hacer disponible al segmento de patronos, de trabajadores adiestrados, capacitados y con las destrezas ocupacionales necesarias para hacer una transición efectiva al mercado de empleo y asistir a los patronos a mejorar su calidad productiva y añadir valor a su nivel competitivo industrial.

Alcanzando este objetivo, el Sistema Local cumple con su compromiso de aumentar el nivel de empleabilidad, de retención y de ingresos de los participantes servidos, de aumentar el nivel de destrezas ocupacionales de los trabajadores beneficiados, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de la fuerza trabajadora del Área Local, ayuda a reducir el nivel de dependencia de los programas de beneficencia social y mejora el nivel productivo y competitivo de los sistemas industriales y económicos del área geográfica servida.

A tales efectos, el CGU-AJC ha diseñado una serie de actividades de servicios medulares para el segmento de patronos, de manera que estos puedan obtener los beneficios estratégicos y programáticos del Sistema Local de Desarrollo Laboral. A continuación, describimos las actividades disponibles:

1. Integración con el CGUL y la Junta Local de Desarrollo Laboral.
2. Orientación clara y apoyo continuo en las definiciones y requerimientos de la Ley WIOA.
3. Seguimiento con miras de satisfacer necesidades de reclutamiento, readiestramiento, licenciaturas etc.
4. Disponibilidad de servicios de respuesta rápida, si aplica.
5. Orientaciones
6. Talleres
7. Entrevistas de candidatos
8. promoción
9. Incentivos salariales
10. Apoyo organizacional

VII. TÉRMINOS Y DEFINICIONES UTILIZADOS EN EL CGU-AJC

Los siguientes términos tendrán las definiciones incluidas para propósitos de las actividades operacionales del CGU-AJC:

- A. **Registro:** Proceso para recopilar información la cual documente la determinación de elegibilidad. La recopilación podrá ser realizada por métodos que incluyen transferencia electrónica, entrevistas o una solicitud individual.
- B. **Participante:** Toda aquella persona que visite las facilidades del Centro de Gestión Única American Job Center en busca de cualquier tipo de información.
- C. **Salida:**
 1. Fecha en la cual el participante termina de recibir servicios ofrecidos a través del CGU-AJC;
 2. El participante se mantiene sin recibir servicios por más de noventa (90) días y no se planifican servicios para el mismo.
- D. **Retención:** Será definido como el periodo de tiempo alcanzado por un participante en un empleo certificado.
- E. **Expedientes del Seguro por Desempleo: (UI Records):** Expedientes relacionados al historial laboral en cuanto a ingresos de cada individuo que ha sido empleado históricamente. Esta información será utilizada para la certificación de la mayoría de los indicadores WIOA, agencia responsable, Oficina del Seguro por Desempleo del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.
- F. **Empleos no cubiertos por el Seguro por Desempleo:** Son aquellas áreas donde el tipo de servicio o patrono no requiere el reportar sus nóminas al Seguro por Desempleo del

Departamento del Trabajo, dado la naturaleza de este. Entre estos encontramos y clasificamos los siguientes:

1. Auto empleados.
2. Empleados de ferrocarril.
3. Empleados públicos nivel federal, estatal y municipal.
4. Algunos trabajos de la agricultura.
5. Comisiones
6. Trabajo exento (algunas iglesias, trabajos, hospitales).
7. Contratistas independientes.
8. Empleos que cruzan líneas estatales.

G. **Fuente Suplementaria:** Documento utilizado para certificar las colocaciones y los salarios previos al registro y posteriores a la salida WIOA, para cada participante individual. El mismo podrá certificar la colocación, pero no será considerado para los indicadores de ganancias. El mismo es una herramienta necesaria para poder ubicar una situación actual de indicadores relacionados en ausencia de los expedientes de salarios del DTRH.

H. **Credenciales:** Grado o certificado reconocido por el estado o entidad gubernamental reconocida. Incluye, pero no está limitado a:

1. Diploma escuela superior o equivalente.
2. Grado o certificado de educación post secundaria.
3. Certificado de una industria reconocida.
4. GED (diploma de equivalencia).
5. Estándares de destrezas reconocidas.
6. Licenciaturas o certificados reconocidos por determinado sector industrial.

I. **Ingresos:** Toda fuente de dinero utilizada para subsidiar el diario vivir familiar o individual. Requeridos para jóvenes y adultos que reciben servicios intensivos o de adiestramiento. Criterio de elegibilidad para jóvenes y de prioridad para adultos.

J. **Servicios de Carreras:** Los servicios de desarrollo de carrera son las categorías de actividades de servicios que se proveerán a los participantes de los programas de adultos y trabajadores desplazados. Estas categorías de servicios sustituyen la estructura de servicios básicos, intensivos y de adiestramientos que eran elegibles bajo la Ley WIA. Las disposiciones de la Ley WIOA para estos servicios se encuentran en la Sección 134 (c)(2)(A).

Los servicios de desarrollo de carrera serán provistos a los participantes del sistema bajo la estructura del CGU-AJC la provisión de estos no requieren mantener un estricto orden. Los servicios de carreras están divididos en tres (3) categorías:

1. **Servicios de carreras básicos:** Los servicios de desarrollo de carrera básicos deben estar accesibles a todos los solicitantes de empleo y los cuales no requieren mayor involucramiento de los empleados y funcionarios del CGU-AJC.

2. **Servicios de carrera individualizados:** Los servicios de desarrollo de carrera individualizados son aquellas actividades de servicios que profundizan más en definir qué necesidades tiene el participante servido y de qué forma estas necesidades deben ser atendidas para que pueda obtener y alcanzar sus metas ocupacionales; como obtener o retener un empleo.
3. **Servicios de seguimiento:** Los servicios de seguimiento deben ser provistos, según determinados, a participantes que sean ubicados en empleos no subsidiados. Los mismos se prestarán por un periodo de doce (12) meses luego del primer día de empleo. Servicios de consejería sobre el lugar de trabajo es un tipo de servicio de seguimiento apropiado. Los servicios de seguimiento no extienden la fecha de salida en los reportes de ejecución y desempeño.

El Procedimiento para Prestar Servicios a Adultos y Trabajadores Desplazados estará disponibles en el CGU-AJC, para obtener una descripción de todos los servicios de carreras disponibles en el Área Local.

- K. **Servicios de adiestramiento:** Los servicios de adiestramientos bajo la Ley WIOA son ofrecidos con el objetivo de desarrollar las destrezas ocupacionales de los participantes para que puedan realizar una transición efectiva al mercado de empleos y retengan sus oportunidades de empleos. Los mismos están disponibles para personas que, luego de una entrevista, una evaluación y un manejo de caso, se determina que es poco probable que, a través de los servicios de carrera solamente, obtenga o retenga un empleo que le permita ser auto-suficiente o que le permita obtener salarios más altos que sus empleos anteriores.

Favor hacer referencia a las Guías de Procedimientos de Servicios para los Programas de Adultos y Trabajadores Desplazados, incluidas en la Sección de Anejos de esta Guía, para obtener una descripción de todas las actividades de adiestramiento disponibles en el Área Local.

- L. **Deficiente en destrezas básicas:** se define un participante deficiente en destrezas básicas como:

1. Un joven, dentro o fuera de la escuela, que tiene destrezas de lectura y escritura del lenguaje inglés o de dominio aritmético igual o menor del equivalente al octavo (8^{vo}) grado, según identificado a través del resultado de una prueba estandarizada de medición de destrezas básicas administrada como parte del proceso de evaluación objetiva del participante; o
2. No es capaz de computar o resolver problemas, o leer, escribir o hablar inglés en un nivel necesario para funcionar adecuadamente en el lugar de trabajo, dentro de su núcleo familiar o dentro de la sociedad en general. Para la determinación de este criterio se tomará

en consideración que el joven tenga destrezas de lectura y escritura del lenguaje inglés o de dominio aritmético igual o menor del equivalente al octavo (8^{VO}) grado, según identificado a través del resultado de una prueba estandarizada de medición de destrezas básicas administrada como parte del proceso de evaluación objetiva del participante.

M. **Equivalencia de diploma de escuela superior:** Un GED o Diploma de Equivalencia de Escuela Superior obtenido a través de la Escuela Alternativa reconocida por el Departamento de Educación.

N. **Aprendizaje cualificado:** Un programa aprobado y registrado bajo la Administración Federal de Empleo y Adiestramiento (ETA)/Negociado de Aprendizaje y Adiestramiento (BAT) o por una agencia de aprendizaje estatal reconocida. La aprobación es mediante un registro certificado u otra credencial reconocido.

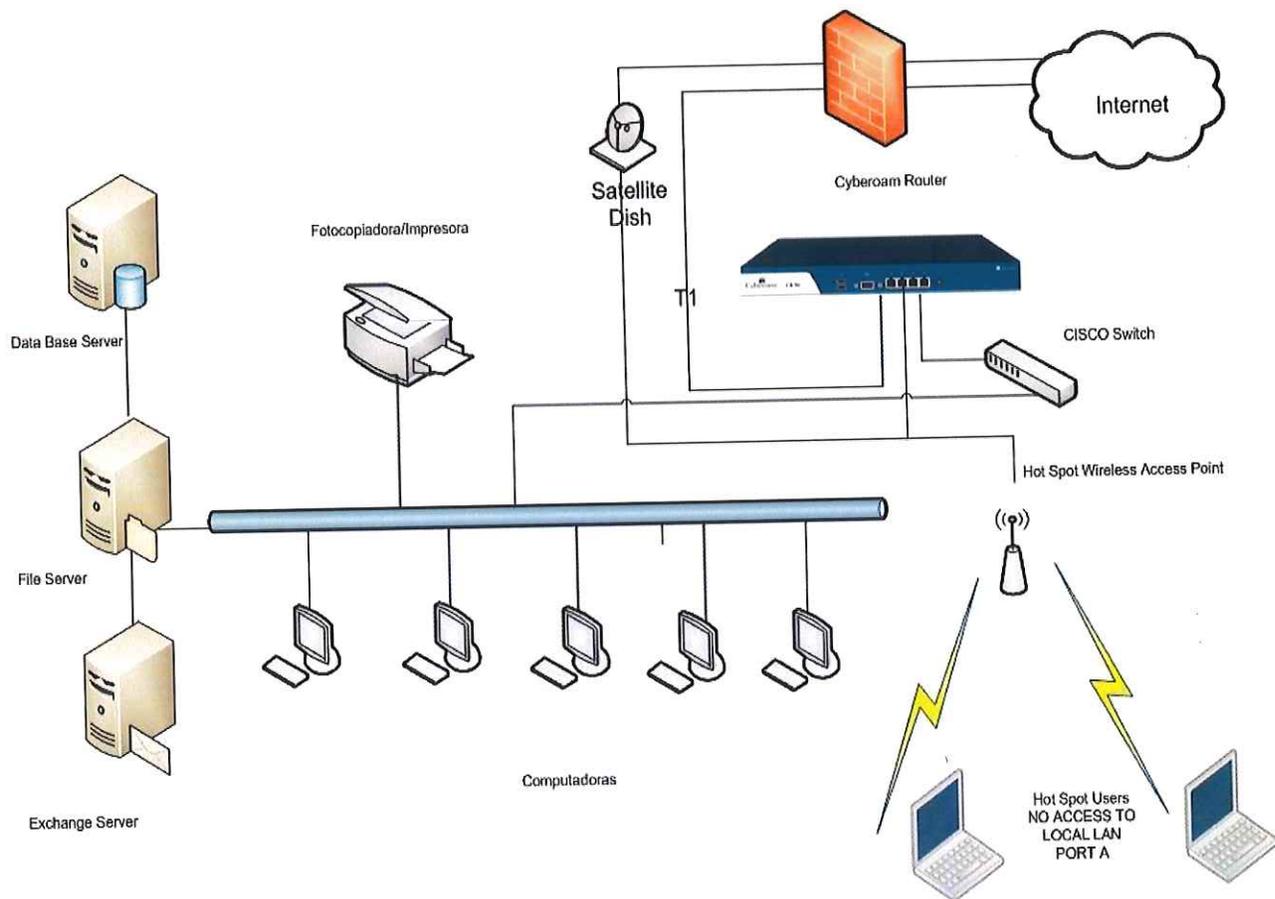
Se incluye copia de los flujogramas de servicios del Área Local bajo WIOA, sección de anejos de esta guía.

ETAPA 3: ESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA Y DE FACILIDADES FÍSICAS

En esta etapa, se establecen la estructura de los sistemas de información, en específico los equipos de computadoras, programas utilizados y la infraestructura de comunicaciones. Esta estructura establece en gran medida, el inventario activo y pasivo del CGU-AJC, las utilidades y procedimientos de uso y administración y las medidas de contingencia sobre el mismo.

Es importante mencionar, que los cambios tecnológicos ocurren de manera constante y acelerada. La estructura de los sistemas de información de hoy, no son ni serán, las estructuras de los próximos meses o años. Es por esto, que debe evaluarse de forma periódica, evaluarse y modificarse de ser así posible, la estructura de acuerdo con las necesidades reales de la institución y a las exigencias del Sistema WIOA.

ESTRUCTURA DE LA OFICINA CENTRAL Y CENTRO DE GESTIÓN ÚNICA



I. RESUMEN DE ESTRUCTURA DE EQUIPO COMO PLATAFORMA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL ÁREA LOCAL MANATÍ/DORADO

A. SERVIDORES

Servidores de alta capacidad que se utilizarán para tareas cliente/servidor. Estos serán utilizados para almacenar archivos, proveer acceso a la internet y administrar las bases de datos locales, entre otros. Estos equipos estarán instalados en la Oficina Central y controlarán y auditarán todas las actividades de la Oficina Central y el CGU-AJC.

Las Oficinas Locales de Servicios de cada municipio a su vez, deberá tener un servidor y/o un terminal designado que realice dichas funciones, según sea la necesidad y disponibilidad económica del Área Local. Los servidores de las Oficinas Locales de Servicios de los municipios administrarán de igual forma, los roles de los usuarios de la red local y fungirán como archivos centralizados de documentos y expedientes electrónicos.

B. FIREWALL

Cada servidor que permita la interconexión de redes deberá contar con un dispositivo, puede ser un equipo o una aplicación, que tenga la funcionalidad de control de acceso entre redes, permitiendo o denegando las transmisiones de una red a la otra. Este equipo o aplicación, usualmente se coloca entre una red local y la red Internet, como mecanismo de seguridad para evitar que los intrusos puedan acceder a información confidencial.

C. EQUIPO O APLICACIÓN DE FILTRO DE CONTENIDO

La red interna del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado, en este caso su Oficina Central, el CGU-AJC y las Oficinas Locales de Servicios de los municipios, contará con algún equipo o aplicación que sirva de filtro de contenido sobre el acceso a la Internet. Este servicio controlará el tiempo de acceso a la Internet, los lugares accedidos por los usuarios, el ancho de banda permisible por usuario y deberá generar reportes relacionados, entre otras cosas, a considerarse en el momento que se realice la adquisición de estos. Esta adquisición debe realizarse evaluando el costo del beneficio que pueda recibir el Área Local, tomando en consideración las exigencias propias de los servicios ofrecidos en el Área Local y la oferta en el mercado abierto de este tipo de equipos y/o aplicaciones.

Día a día, se comprueba que la Internet es una poderosa herramienta, que bien utilizada en organizaciones e instituciones puede minimizar costos y maximizar procesos en segundos y sólo con el alcance de un "click". Sin embargo, es responsabilidad de las organizaciones e instituciones proveer accesos a ésta, de manera responsable y segura.

D. CABLEADO

Descripción de cableado para las oficinas administrativas, CGU-AJC y las oficinas Locales de los municipios deben cumplir con los estándares vigentes de la ANSI/TIA/NFPA y con el "National Electric Code". Se recomienda la instalación de cableado tipo plenum, con una categoría mínima de clasificación 5e. La medida promedio por tirada y/o vía de soporte deberá ser no mayor a 200 pies y deberán estar en estricto cumplimiento con los estándares ANSI/TIA/EIA y el NEC.

E. RED DE ÁREA AMPLIA ("WIDE AREA NETWORK")

El Área Local deberá contar, si así lo permite su situación fiscal y económica, con una red de área amplia o "Wide Área Network (WAN)". Esta modalidad de red permitirá la interconexión de la Oficina Administrativas y el CGU-AJC y las Oficinas Locales de Servicios de los municipios que componen el Área Local.

La estructura del WAN deberá contar como mínimo con la estructura detallada a continuación y/o con aquella que provea la capacidad de servicio necesario en el periodo determinado de implantación.

1. Ancho de banda suficiente para la integración de servicios de video conferencia, voz, internet, e-mail y data.
2. Acceso a la Internet.
3. Seguridad contra intrusos, virus y protección de contenido (todo con mejoras automáticas y para un mínimo de 150 usuarios).
4. Tolerancia a fallas
5. Comunicación centralizada.
6. Capacidad de proveer facilidades de acceso, almacenamiento de data y servicios en casos de emergencia.
7. Capacidad de optimizar el uso del ancho de banda de manera que se haga uso óptimo de las capacidades recomendadas y/o necesarias.
8. Routers con CSU/DSU integrado dedicada, puerto de red a 100Mbs, terminación T1/FT1, visibilidad de red hasta layer 3, capacidad de ser actualizado a través de aplicaciones y con capacidad de tráfico de Voz, Data y Video.
9. Firewall que proteja la Oficina Central y los CGUL de los municipios que componen el Área Local, debe tener la función de NAT, VPN y filtro de Contenido. ICSA Certificado. Debe tener la capacidad de actualizar las listas de filtro de contenido y ataques a la red automáticamente.

F. UNIDAD DE PROTECCIÓN DE VOLTAJE

Los equipos de la red del Área Local deberán contener un equipo de resguardo de energía y un regulador de voltaje que provea como mínimo de quince (15) minutos de tiempo de resguardo o "Back Up Time". Este equipo debe estar instalado en los gabinetes destinados para almacenar el equipo de la red.

Al momento de la adquisición se deberá tomar en consideración lo siguiente:

- i. Unidad de protección de voltaje para estaciones de trabajo
- ii. Unidad de protección de voltaje para servidores y equipo de la red en la Oficina Administrativas, el CGU-AJC y las Oficinas Locales de Servicios de los municipios que componen el Área Local.

G. GABINETE A PRUEBA DE FUEGO

Gabinete a prueba de fuego con llave o combinación para proteger cintas de resguardo de data y otra información necesaria que pueda ser restablecida en caso de un desastre. La unidad deberá

estar fija en el área provista para tales fines en la Oficina Central y en los CGUL de los municipios del Área Local. Este gabinete deberá proveer dos (2) horas de protección (certificado por UL) contra fuego y resistencia al agua.

H. ESTACIONES DE TRABAJO

Las computadoras que serán utilizadas como estaciones de trabajo deberán ser de alta capacidad, siempre y cuando así lo permita la situación fiscal y económica del Área Local, y deberán tener la capacidad de configuración para integrarse a los equipos y aplicaciones utilizados al momento de la adquisición, en la red del Área Local. Las estaciones de trabajo podrán, de así determinarlo la administración del Área Local, compartirse entre usuarios, siempre y cuando cada uno tenga privilegios de acceso individuales del equipo.

I. UNIDADES PORTÁTILES

Estas serán utilizadas por personal administrativo, personal asignado en el CGU-AJC y/o cualquier otro personal debidamente designado por el Director/a Ejecutivo/a en coordinación con el/la Directora/a de Análisis y Diseño de los Sistemas de Información y/o sus representantes autorizados para realizar tareas administrativas, entrevistas y/o brindar servicios iguales a los básicos no registrables del CGU-AJC, fuera de las facilidades, entre otras. De esta forma se extiende el brazo operacional del CGU-AJC garantizando igualdad de oportunidades y servicios en toda nuestra comunidad.

J. FOTOCOPIADORAS/IMPRESORAS A NIVEL DE RED

La Oficina Administrativas, el CGU-AJC y las Oficinas Locales de Servicios de los municipios que componen el Área Local deberán poseer un equipo de impresión y/o con funcionalidad de fotocopidora, que pueda ser integrado a la red local. Este servicio minimizará costos por equipos individuales y proveerá mayor control de administración y acceso a los usuarios.

Este equipo deberá ser uno de carácter organizacional que provea acceso a por lo menos 150 usuarios en la Oficina Central y CGU-AJC y a por lo menos 25 usuarios en los CGU-AJC de los municipios del Área Local.

Los equipos descritos deberán poseer tarjetas de red integradas que cumplan con las exigencias de transmisión de datos de los equipos en uso al momento de realizar la adquisición o integración de equipos nuevos a la red.

ETAPA 4: REGLAMENTO DE USO, MANEJO Y CONSERVACIÓN DE LOS EQUIPOS COMPUTADORIZADOS

El personal del CGU-AJC cumplirá con las normas, políticas y protocolos establecidos en la agencia proveyéndole orientación y certificación sobre el uso y manejo adecuado de los accesos al internet y

correos electrónicos. Esto se da como norma de sana administración para los procedimientos de seguridad que debe seguir los empleados(as), supervisores(as) funcionarios(as) del Área Local.

Este Reglamento será aplicable a todo funcionario, participante o cualquier otra persona, en adelante “el usuario”. De igual forma aplica a cualquier consultor contratado, que por naturaleza de su contrato y/o de relación con el Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado, necesite utilizar los recursos antes descritos.

ETAPA 5: CONTROL DE ESTADÍSTICAS PARA EJECUCIÓN Y PLANIFICACIÓN

La Sección 116 de la Ley WIOA establece el Sistema de Medidas de Desempeño que aplican a todos los programas medulares de la Ley WIOA. Los indicadores de desempeño se establecen con el objetivo de evaluar la efectividad de los Sistemas Locales de Desarrollo Laboral en alcanzar resultados positivos para las personas servidos a través de los Programas WIOA. El Sistema de Desempeño aplica a los siguientes programas.

- Título I: Programa de Adultos y Trabajadores Desplazados y Programa de Jóvenes;
- Título II: Programa de Educación Adulta y Literacia
- Título III: Programa Wagner-Peyser
- Título IV: Programa de Rehabilitación Vocacional

El Departamento de Sistema de Información tendrá la responsabilidad de trabajar con la información, estadísticas por la operación del Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado y los Programas de Adultos, Trabajadores Desplazados y Jóvenes bajo la Ley WIOA. La metodología de los indicadores de ejecución a seguir será según los parámetros establecidos por la región I de USD DOLETA y Puerto Rico para los Programas del Título I de la Ley WIOA.

Estos indicadores de ejecución serán variables de año en año, según el proceso de negociación de los indicadores de ejecución de los niveles estatales. Las modificaciones y las estrategias para cumplir con la ejecución serán informadas al personal a cargo del CGU-AJC y a las Oficinas Locales de Servicios para uniformidad en la planificación e informe de los resultados. Tanto el CGU-AJC, como las oficinas Locales de Servicios, serán evaluadas y monitoreadas para efectos de garantizar el cumplimiento con los procedimientos establecidos y velar por el cumplimiento de los indicadores de ejecución WIOA establecidos y comprometidos a través del Plan Anual del Área Local.

ETAPA 6: PROTOCOLO DE ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES E HISTORIAL ELECTRÓNICO DE GESTIONES

Se establece el área denominada como Control y Manejo de Archivo del Área Local manatí/Dorado, archivar los expedientes por código numérico del CGU-AJC y Oficinas Locales de Servicios

Ejemplos:

Códigos	Últimos 4 Seg. Soc.	Programa	Educación
09BE-1	0000	Adultos	
09BE-2	0000	Jóvenes	
		Trabajadores Desplazados	

- ✓ B - Barceloneta
- ✓ C - Ciales
- ✓ D - Dorado
- ✓ F - Florida
- ✓ M - Morovis
- ✓ MA - Manatí
- ✓ VA - Vega Alta
- ✓ VB - Vega Baja
- ✓ OF - Oficina Central

ETAPA 7: PROCEDIMIENTO DE RADICACIÓN DE QUERELLAS POR RAZÓN DE DISCRIMEN

La sección 188 de la Ley WIOA establece que ningún individuo se excluirá de participar, se le negarán beneficios, se discriminará o se le denegará empleo en la administración o en cualquier organización o programa que reciba asistencia financiera de la Ley WIOA por razón de raza, color, sexo, incluyendo orientación sexual e identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad funcional o mental o por creencias o afiliación política.

A estos efectos se ha establecido un procedimiento para la radicación de querrela por razón de discrimen. Las querellas podrán ser radicadas a la atención de uno de los siguientes:

Oficial de igualdad de Oportunidades
Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado
Urb. Cataluña, Esquina Calle I, Carr. 140 KM. 68.1
Barceloneta, PR 00617

Tel. (787)884-4055
Fax. (787)884-4103

Oficial de Igualdad de Oportunidades
Programa de Desarrollo laboral
Piso 2, Oficina 200
PO Box 192159
San Juan, PR 00919-2159

Tel. (787)754-5504
Fax. (787)274-1342
TDD. (787)294-1924

ARTÍCULO X. ENMIENDAS

Toda enmienda realizada a este Reglamento será aplicable cuando sea necesario para atemperarlo a la legislación o jurisprudencia aplicable y a los reglamentos y normas del Área Local Manatí Dorado. No tendrán efecto retroactivo; sino que regirá una vez aprobada por el cuerpo pertinente, a no ser que por excepción sea dispuesto.

ARTÍCULO XI. SEPARABILIDAD

Cualquier articulado que resulte ser inconstitucional o nulo por un Tribunal, tal declaración no afectará o invalidará el resto del contenido de este Reglamento.

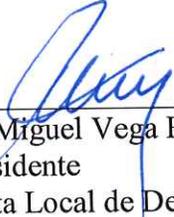
ARTÍCULO XII. DEROGACION

Cualquier Orden Ejecutiva, Norma Interna, Reglamento o Política que esté en conflicto con este Reglamento, queda derogado por las disposiciones de éste, específicamente el Reglamento de Uso, Manejo y Conservación de los Sistemas Computadorizados aprobado por la Junta de Alcaldes el 22 de abril de 2005.

ARTÍCULO XIII. VIGENCIA

Este Reglamento comenzará a regir inmediatamente después de haber sido aprobado por la Junta de Alcaldes del Área Local y haberse cumplido lo concerniente al término requerido por la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

Hoy, 27 de Octubre de 2021.



Sr. Miguel Vega Rivera
Presidente
Junta Local de Desarrollo laboral



Hon. María M. Vega Pagán
Presidenta
Junta de Directores de Alcaldes

ETAPA 8: SECCIÓN DE ANEJOS

La Sección de Anejos de esta Guía Operacional incluye una copia de los procesos operacionales y de servicios que el Área Local ha desarrollado para las actividades de Servicios de los Programas de Adultos y Trabajadores Desplazados bajo el Título I de la Ley WIOA.

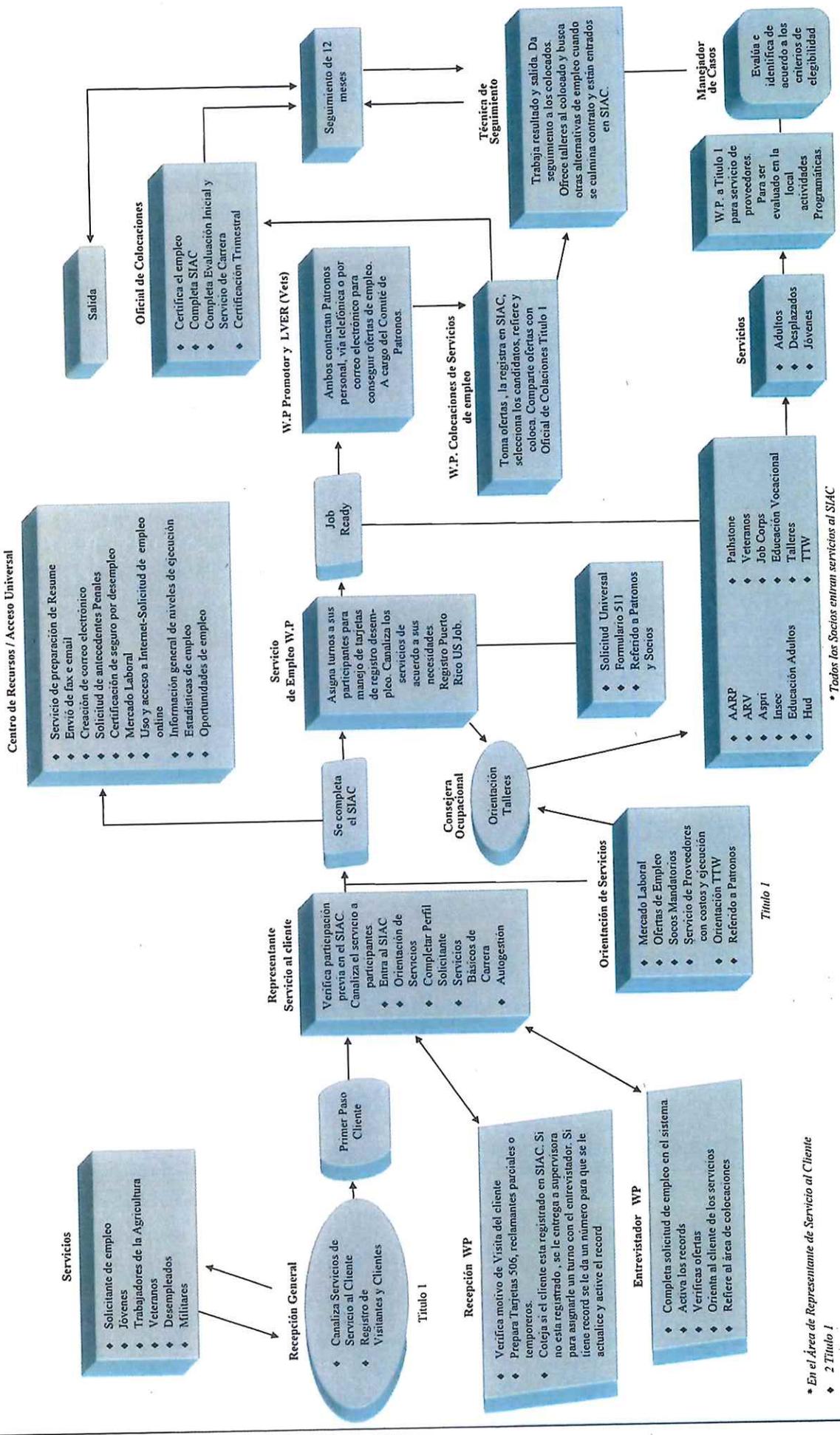
Estos documentos se convierten en fuente de referencia informativa y de apoyo procesal al contenido de la Guía Operacional del CGUL y a los procesos mismos de servicios provistos en el CGUL.

A continuación, describimos los procedimientos incluidos en esta Sección de Anejos:

- A. Guía Operacional Servicios Programáticos WIOA para los Programas de Adultos y Trabajadores Desplazados y Programas de Jóvenes;
- B. Procedimiento de Servicios de Sostén para los Programas bajo el Título I de WIOA
- C. Flujogramas de Servicios
- D. Plano Ruta de Desalojo del CGU

Handwritten signature

Flujograma Servicios Básicos



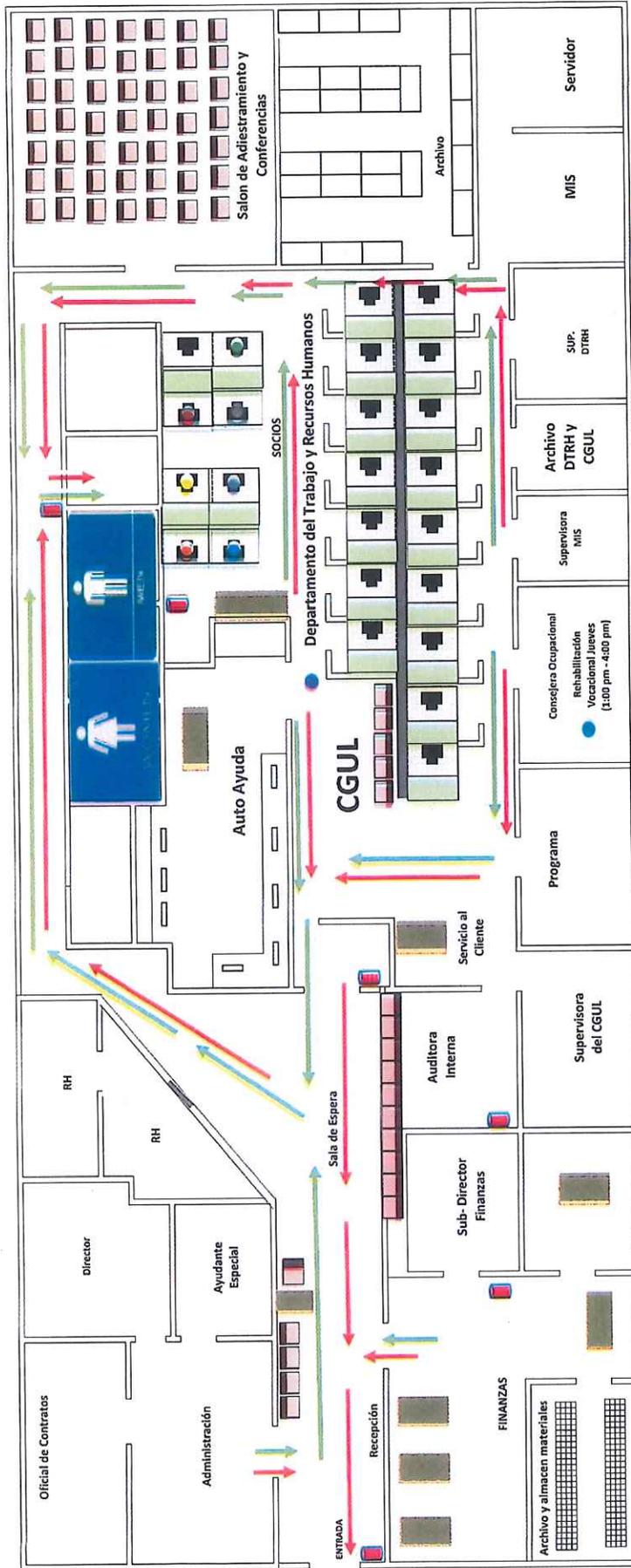
* En el Área de Representante de Servicio al Cliente
 ♦ 2 Título I
 ♦ 1 W.P. Entrevistador

* Todos los Socios entran servicios al SIAC

CLIENTE

ESP

[Handwritten signature]



Área Local de Desarrollo Laboral Manatí/Dorado



- ASPRI - ÚLTIMO MARTES (8:00 AM - 12:00 PM)
- JOB CORPS - 3ER. JUEVES DEL MES (1:00 PM - 4:30 PM)
- DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
- PATHSTONE CORP. - TÍTULO V (LUNES, 8:00 AM - 12:00 PM) CIALES Y MOROVIS
- PATHSTONE CORP. - OBREROS AGRÍCOLAS (1ER Y 3ER JUEVES, 8:00 AM - 12:00 PM)
- SERVICIO DE EMPLEO- LUNES A VIERNES (8:00 AM - 4:30 PM)
- AARP - LUNES A VIERNES (8:00 AM - 2:00 PM)
- INSEC - LUNES ALTERNOS (1:00 PM - 4:30 PM)
- DEPARTAMENTO DE FAMILIA
- VETERANOS - VIERNES (7:30 AM - 11:00 AM)
- ADM. DE VIVIENDA (HUD)
- REHABILITACIÓN VOCACIONAL - JUEVES (1:00 PM - 4:30 PM)
- Ruta de Desalojo FUEGO
- Ruta de Desalojo TERREMOTO
- Extintores