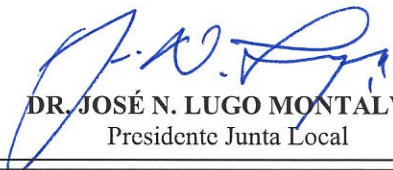


Procedimiento Para el Manejo de Casos

Fecha de Aprobación: 28 de febrero de 2024

Procedimiento Número: ALDLC-DCGU-MC-02

Aprobado por:


DR. JOSÉ N. LUGO MONTALVO
Presidente Junta Local

Procedimiento para el Manejo de Casos: Aprobado: 28 de febrero de 2024.

- Derogado
 Enmendado

I: Introducción

El Área Local de Desarrollo Laboral de Carolina/AJC, en su empeño de una buena operación, preparó este Procedimiento para el Manejo de Casos para nuestra clientela y/o participantes a quienes se les brinden servicios.

II: Propósito

El procedimiento para el Manejo de Casos tiene el propósito de fortalecer, desarrollar y establecer medidas administrativas y operacionales innovadoras para ofrecer los mejores servicios; necesarios e individualizados, además de servir de facilitadores en el ofrecimiento de los servicios que solicita nuestra clientela que visita nuestra Área Local.

La Ley de Oportunidad y de Innovación en la Fuerza Laboral/WIOA, tiene como propósito principal proveer un sistema revitalizado que le brinde al trabajador la información, orientación, asistencia en la búsqueda de empleo y adiestramiento, necesarios para obtener y mantener buenos empleos y proveer a los patronos trabajadores con destrezas. A través, del establecimiento del sistema abarcador de innovación y oportunidades en la Fuerza Laboral, WIOA ofrecerá lo siguiente:

- Aumentar el empleo, retención y ganancias de participantes;
- Aumentar destrezas ocupacionales alcanzados por los participantes;
- Mejorar la calidad de la fuerza trabajadora;
- Aumentar la productividad y competitividad;
- Reducir la dependencia de la Beneficencia pública.

Brindar el conocimiento a los Manejadores de Casos (empleados) de la importancia del Manejo de Casos adecuado y la integración de los servicios del Manejador de Casos en la Ley de Innovación y Oportunidades en la Fuerza Laboral/WIOA. Además, de brindar nuevas destrezas sobre las actividades y/o acciones permitidas y las estrategias recomendadas por la Ley WIOA en los Programas de Jóvenes, Adultos y Trabajadores Desplazados.

Aplica al Área Local de Desarrollo Laboral de Carolina/AJC, la política y el procedimiento normativo del AJC para el establecimiento de un procedimiento que guie al personal en el Manejo de Casos de los clientes, solicitantes y participantes a quienes les brindemos servicios.

III: Base Legal

Se promulga este procedimiento en conformidad con:

La Ley Federal WIOA, Ley Pública 113-128 del 22 de julio de 2014 y la reglamentación Federal Sección 134 (d)(2), (3), (4), CFR 664.400, Sección 129 (c) (1), (2) de WIOA, que dispone el uso correcto de los Fondos WIOA, para los servicios que se ofrecen bajo los Programas de Jóvenes, Adultos y Trabajadores Desplazados.

IV: Instrucciones Específicas- Procedimiento

Criterios del Manejo de Casos para los Programas de Jóvenes, Adultos y Trabajadores Desplazados:

A. La Meta del Manejo de Casos

La meta del Manejo de Casos es proveer y/o ofrecer a la orientación individual centralizada en conjunto a la integración en la prestación de servicios para alcanzar la autosuficiencia personal y económica del cliente que nos visita.

B. Centro de Gestión Única/One Stop Center

El sistema está basado en el concepto de “*One Stop Center*”, en el cual la información y el acceso a los servicios en el empleo y adiestramiento están disponibles en una sola facilidad. El Centro de Gestión Única, provee el acceso a los servicios universales, servicios de carrera y adiestramiento, a los programas o actividades desarrolladas por los socios mandatorios.

C. Manejo de Casos Programa de Jóvenes

Es una estrategia de servicios que se utiliza, para facilitar y asegurar que las necesidades y metas del individuo sean coordinadas, logrando integrar actividades y servicios centralizados en la persona. Como propósito el Área Local de Desarrollo Laboral de Carolina/AJC pretende lograr la autosuficiencia mediante los procesos de intervención en las etapas o áreas de:

- Registro
- Entrevista
- Evaluación Inicial, Evaluación Objetiva
- Estrategia Individual de Servicios
- Ubicación y Colocación (Joven-Adulto)
- Seguimiento

D. Programa de Jóvenes

En la Sección 664.200 y Sección 129(c) (1) de la reglamentación federal WIOA, se establecen los criterios de elegibilidad para participar en los Programas de Jóvenes. Bajo el Programa de Jóvenes se atenderán participantes entre las edades de 14 a 21 años “*In School*” y de 16 a 24 años “*Out School*” y de bajos ingresos económicos.

- Una o más de las siguientes características:
 - Uno o más grados por debajo del nivel de grado para su edad;
 - Deficiencia en destrezas básicas mediante las Pruebas TABE;
 - Desertores escolares;
 - Deambulantes/jóvenes que abandonaron el hogar;
 - Madres embarazadas o padres criando;
 - Ofensores;
 - Jóvenes que requieren asistencia adicional para completar un programa académico o para mantener y retener un empleo;
 - Joven con impedimentos y/o discapacidad.

Se podrán servir hasta un 5% de jóvenes que no cumplan con los criterios de desventaja económica si están en las siguientes categorías: **(Debe solicitarse por escrito este servicio y/o criterio, al Área Programática y ser bien justificado).**

- Deficiencia en destrezas básicas
- Desertores escolares
- Uno o más grados por debajo del nivel de grado para su edad
- Deambulantes/jóvenes que abandonaron el hogar
- Madres embarazadas o padres criando
- Ofensores

1) Evaluación Objetiva

Para los participantes del Programa de Jóvenes, la Sección 129(c) (1) (A) de WIOA, se establece que se les deberá proveer a todos los jóvenes elegibles de una Evaluación Objetiva de los niveles académicos, niveles de destrezas y necesidades de servicio.

2) Revisión de Niveles de Destrezas, Desarrollo de la Estrategia Individual de Servicio o Plan de Servicios de Empleabilidad, Servicios de Sostén, Oportunidades de Liderazgo, Servicios de Seguimiento y Experiencia de Trabajo

La Ley WIOA destaca la entrevista, la evaluación y el desarrollo de estrategias individuales de servicios indispensables a ser incluidos en la prestación de servicios por el manejador de casos.

Se revisarán los niveles de destrezas del cliente y/o participante y se desarrollará una Estrategia Individual de Servicios que comprende los resultados de la Evaluación Objetiva. El Plan será uno comprensivo y dirigido a identificar las necesidades de adiestramiento y empleo del joven. El mismo incluye servicios, pruebas y actividades que ayuden a los jóvenes a obtener destrezas académicas y de empleo y aquellas competencias esperadas por los patronos.

Los Programas de Jóvenes estarán íntimamente unidos a las necesidades del mercado laboral, local y las comunidades. Existirá una conexión mayor entre la educación académica y el aprendizaje ocupacional.

Los catorce (14) elementos, tienen que estar presentes durante todo el año programa para ser utilizados en el establecimiento de la estrategia individual de servicios.

El alcance de los servicios puede ser de intensidad menor, para aquellos jóvenes que solamente participaron en las actividades de empleo de verano.

- Siempre tomando en cuenta los catorce (14) Elementos del Programa
 - a) **Tutoría** – Adiestramiento en destrezas de estudio, instrucción, estrategias de prevención de deserción escolar y estrategias de recuperación que llevan a completar los requerimientos de un diploma de escuela superior o equivalente (incluyendo un certificado reconocido de asistencia o un documento similar para jóvenes con impedimentos) o para una credencial postsecundaria reconocida), Sección 129 (c) (2) (A).
 - b) **Servicios de Escuela Superior Alternativa** – Servicios de recuperación de deserción escolar. Sección 129 (c) (2) (B), dirigidos a que los participantes que no han completado la escuela secundaria se matriculen en una escuela no tradicional y completen la misma.

- c) **Experiencias de Trabajo, con Paga o sin Paga**, con un componente académico y ocupacional, que puede incluir:
- 1) Oportunidad de empleo de verano y otras oportunidades de empleo disponibles durante el año escolar;
 - 2) Programas de pre-aprendizaje;
 - 3) Internados y “*Job Shadowing*”, (el participante es guiado mediante una experiencia estructurada para ser ubicado en un empleo no subsidiado, tomando en consideración su interés ocupacional o = área de adiestramiento);
 - 4) Oportunidades de Adiestramiento en el Empleo/OJT, Sección 129 (c) (2) (c).
- d) **Adiestramiento en Destrezas Ocupacionales** – por programas de adiestramiento encaminado a una credencial postsecundaria que a su vez este alineado con sectores industriales y ocupacionales en demanda en el área local, si el área local determina que los programas alcanzan los criterios de calidad descritos en la Sección 129 (c) (2) (D).
- e) **Educación** – ofrecida concurrentemente con y en el mismo contexto, que actividades de preparación para la fuerza trabajadora y adiestramientos para una ocupación específica en un grupo ocupacional. Sección 126 (c) (2) (E). Se refiere a actividades que ayuden al individuo a adquirir:
1. Destrezas académicas básicas;
 2. Destrezas de pensamiento crítico;
 3. Alfabetización digital;
 4. Autogestión;
 5. Trabajo en equipo;
 6. Uso apropiado de los recursos educativos;
 7. Destrezas dirigidas a una transición efectiva para completar educación post secundaria, adiestramiento o empleo.
- f) **Oportunidades para el Desarrollo del Liderato** – Que puede incluir servicios comunitarios, actividades centradas en pares, que a su vez fomenten la responsabilidad y otras conductas sociales y cívica positivas; Sección 129 (c) (2) (F).
1. Exposición a oportunidades de educación postsecundaria;
 2. Proyectos comunitarios que redunden en el desarrollo de destrezas;
 3. Talleres dirigidos a que el joven trabaje en equipo;
 4. Toma de decisiones y determinación de prioridades;
 5. Desarrollo de destrezas de la vida tales como: comportamiento en el trabajo, manejo del presupuesto, paternidad responsable y otros;
 6. Participación en organizaciones de jóvenes y comunitarias.
- g) **Servicios de Sostén** – Sección 129 (c) (2) (G) – Incluye enlaces con servicios en la comunidad, asistencia con la transportación, cuidado de niños y otros dependientes, asistencia con vivienda, pago relacionado con necesidad y otros que le permita participar en las actividades autorizadas de WIOA.

- h) **Servicio de Mentoría** – estrategia de servicios que conlleva un contacto sostenido entre un adulto considerado modelo en la sociedad y un participante joven que necesita apoyo para alcanzar metas profesionales, ocupacionales, sociales y académicas, sección 129 (c) (2) (H).
- i) **Servicios de Seguimiento no menos de doce (12) meses** – Después de completar la participación, sección 129 (c) (2) (I).
- j) **Orientación y Consejería Abarcadora** – orientación que puedes incluir orientación y referidos relacionados al abuso de drogas y alcohol, Sección 129 (c) (2) (J).
- k) **Educación en Conceptos Financieros** – sección 129 (c) (2) (K), mediante talleres desarrollar en los participantes las habilidades y destrezas relacionadas con:
 - 1) Preparar el presupuesto del hogar.
 - 2) Tomar decisiones financieras informadas en relación con el financiamiento de la educación, compra de vivienda, planes de retiro y otros.
 - 3) Uso y manejo de tarjetas de créditos y débitos.
 - 4) Reportes de crédito y como corregir problemas crediticios.
 - 5) Conocer otros productos financieros disponibles en el mercado.
- l) **Adiestramiento en Destrezas Empresariales** – sección 129 (c) (2) (L), actividades dirigidas a que los jóvenes desarrollen las destrezas básicas relacionadas con el establecimiento de un negocio. Además, de estas pueden ser:
 - 1) Conocer lo que es un negocio, el rol del dueño
 - 2) Debilidades y Fortalezas
 - 3) Toma de decisiones
 - 4) Pensamiento crítico
 - 5) Iniciativa
 - 6) Identificación de oportunidades de negocios
 - 7) Preparar presupuesto, los recursos y el equipo que se necesitan
 - 8) Comunicarse efectivamente y mercadear sus ideas

Algunos enfoques para reseñar para enseñar las destrezas empresariales:

- a. Educación de iniciativas empresariales que provean una introducción en los procesos básicos para comenzar un negocio. Incluye las destrezas para preparar el Plan de Negocio.
- b. Desarrollo de una empresa. Que se provea apoyo y servicios que le ayuden a solicitar un préstamo y otro tipo de incentivo para que puedan comenzar sus operaciones.
- c. Programas experimentales que le provean al joven la experiencia del día a días en la operación de un negocio.

13. Servicios que proveen información sobre el mercado laboral y empleos en sectores industriales y ocupaciones en demanda en las áreas locales, tales como el conocimiento sobre las carreras, consejería de carreras y servicios de exploración de carreras, Sección 129 (c) (2) (M).

14. Actividades que ayudan a los jóvenes a prepararse para la transición a la educación postsecundaria y adiestramientos, sección 129 (c) (2) (N).

Todos estos elementos serán de prioridad en nuestra Área Local:

3. Participación Concurrente

Los participantes de 18 a 21 años podrán participar concurrentemente en actividades del programa de Jóvenes y Adultos/Trabajadores Desplazados y de otros socios obligados u opcionales del sistema.

Deberán reunir los requisitos que apliquen al Programa del cual reciben servicios, Jóvenes o Adultos. El operador del Programa se asegurará que los gastos no se dupliquen. Cada servicio se pagará tomando en consideración la fuente de fondos a la cual corresponde el servicio.

Se debe determinar, de acuerdo con las necesidades del cliente, si debe ser registrado simultáneamente en el Programa de Jóvenes y de Adultos, lo que sea mejor para dicho cliente. Para cualificar para la participación concurrente, el participante debe tener entre 18 a 24 años y cumplir con todos los requisitos de elegibilidad para ambos programas (jóvenes y adultos). La Junta Local deben establecer procedimientos y política pública a la participación concurrente.

Adicional, los jóvenes de 16 a 24 años cumplen con los requisitos de elegibilidad para ambos programas de WIOA, Título I, actividades para jóvenes y Título II, Educación para Adultos.

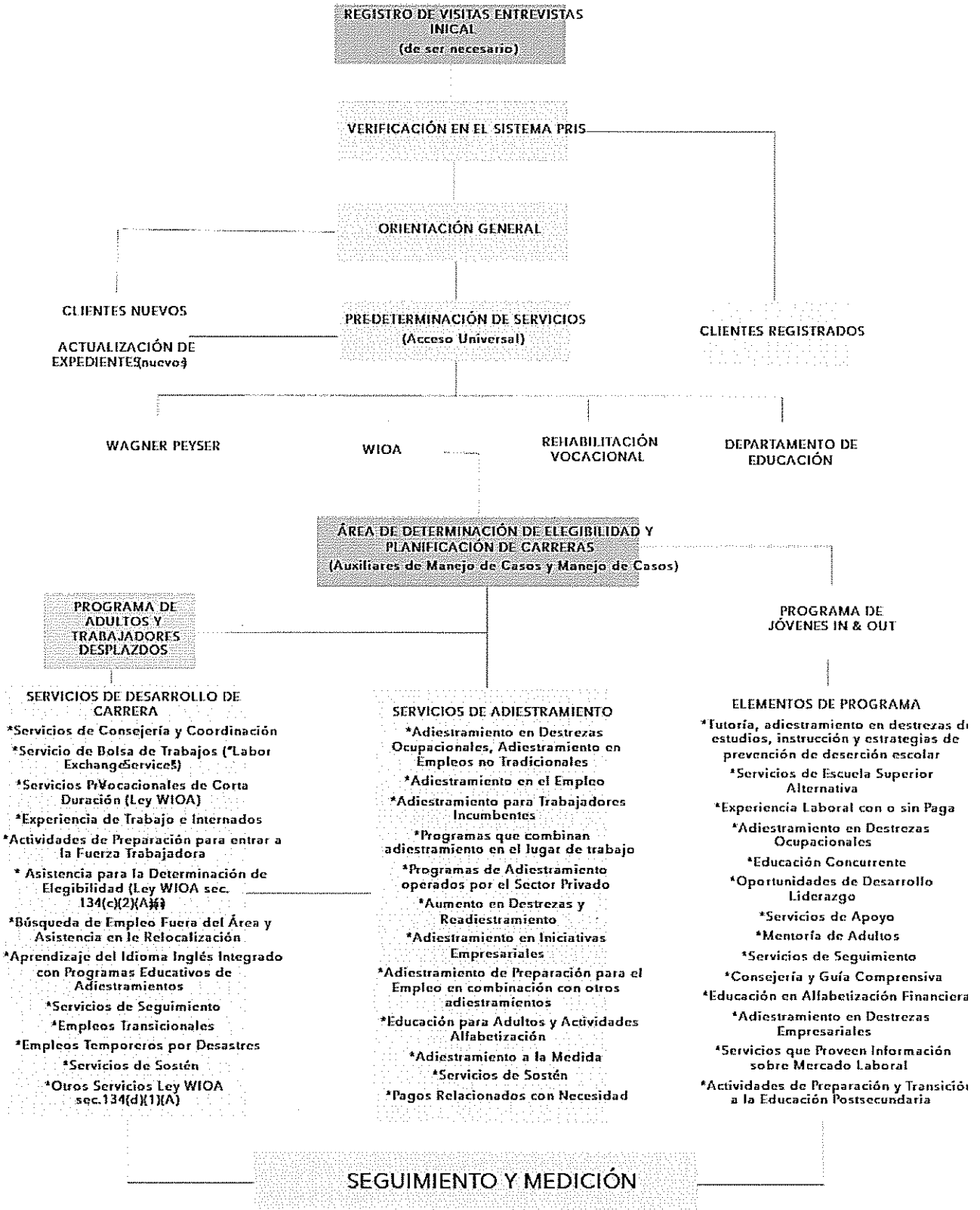
La participación concurrente entre los programas puede ser beneficiosa para estos jóvenes desconectados de la escuela mientras puedan recibir una oportunidad de una experiencia de trabajo y destrezas ocupacionales a través de los fondos de Título I y destrezas de literaria a través de Título II.

Debido a que la elegibilidad para Título-II es igual que la elegibilidad para “*Out School Youth*”, bajo Título-I, un individuo que no esté registrado o que requiera ser registrado para escuela secundaria bajo las leyes del estado, debe ser considerado como ya registrado bajo el Título II de WIOA como joven fuera de la escuela “*Out School Youth*”, para propósitos de la elegibilidad del Título de WIOA.

CONEXIÓN LABORAL

ÁREA LOCAL CAROLINA

Sistema de Presentación de Servicios Centro de Gestión Única (CGU)



El Sistema de Gestión Única consiste en dos (2) niveles que se le ofrecen a los Programas de Adultos y Trabajadores Desplazados.

1. Manejo de Casos Programa de Adultos y Trabajadores Desplazados/Servicios de Carrera (Sin registro del participante)

Información y orientación sobre servicios:

- Pasos para seguir durante el proceso de entrevista:
 - Información sobre el mercado laboral (localización);
 - Referidos a socios en el sistema;
 - Lista de proveedores de servicios;
 - Lista de adiestramientos.

- Uso de las instalaciones del centro recursos para:
 - Acceso al internet y utilizar el fax, fotocopiadora y teléfonos;
 - Preparar o modificar el resume, hoja de referencias e historial de salario;
 - Referido a ofertas de empleo;
 - Lista de los proveedores de servicios.

*Observación: Predeterminación de elegibilidad inicial por entrevista.

2. Manejo de Casos Programa de Adultos y Trabajadores Desplazados/Servicios de Carrera (con registro del participante)

Los servicios de carrera registrados dependen del nivel de involucramiento significativo del Manejador de Casos con el cliente. Sección 134 (d) (2) WIOA.

- Determinación de Elegibilidad
- Evaluación inicial de destrezas y habilidades
- Identificar la necesidad de los Servicios de Sostén
- Servicios de Seguimiento, incluyendo manejo de casos para personas registradas
- Conceptualización inicial de un plan de empleabilidad o estrategia individual de servicios.

3. Desarrollo del Plan de Empleabilidad o Estrategia Individual de Servicios

Una vez el cliente quede registrado, el Manejador de Casos lo asistirá en la búsqueda de empleo:

- Mediante la determinación de metas realistas.

- Aplicando técnicas de relaciones interpersonales, manejo de caso y motivación.

a. Servicios de Carrera Individualizada

El Centro de Gestión Única debe proveer servicios intensivos a aquellos adultos y trabajadores desplazados elegibles que han recibido por lo menos un servicio básico y no han logrado obtener un empleo. *(Sección 134 (d) (3) WIOA).

- Evaluación objetiva y especializada.
- Implantación de la estrategia individual de servicios o plan de empleo.
- Manejo de Caso individual, grupal y ocupacional.
- Servicios Prevocacionales.
- Experiencias de Empleo.

b. Servicios de Adiestramiento

La necesidad por los servicios de adiestramiento se justifica luego de recibir, como mínimo, un servicio intensivo. *(Sección 134 (d) (4) WIOA).

- Empleo.
- Destrezas ocupacionales (Cuentas ITA).
- Mejoramiento de destrezas empresariales.
- Destrezas de preparación para el empleo.
- Adiestramiento a la medida.
- Educación para adultos y actividades de alfabetización en combinación con el adiestramiento.

c. Seguimiento

El Manejador de Casos será responsable de dar seguimiento al cliente durante el período de participación en la actividad y/o proyecto. Dentro del propósito para el cliente se espera:

- Promover y mejorar las destrezas, habilidades y experiencias en sus empleos.
- Lograr llegar a la autosuficiencia económica como profesional.

Como meta y/o propósito para el Área Local:

- Se quiere y debe cumplir con los estándares de ejecución provistos por la Ley WIOA.
- Mejorar la calidad de vida de la fuerza trabajadora que nos pide servicios.

IV. Como Política Pública en el AJC existe un compromiso y/o acuerdo entre las partes en donde:

Dentro del marco de servicios y cordialidad debe mediar un compromiso y/o acuerdo entre las partes entendiéndose Manejador de Casos y el cliente o participante. Por tal razón debe tener el propósito de ofrecer un servicio completo facilitando la coordinación de los servicios. Además, debe tener como norte o meta el suplirle o ayudarle al cliente a orientar o reorientar su vida profesional. Es responsabilidad del Manejador de Casos el servirle con respeto y dignidad sobre la base de sus necesidades reales, y es responsabilidad del cliente y/o participante compartir y cumplir consistentemente con el resultado final para poder integrarlo en la fuerza laboral logrando su autosuficiencia económica y profesional.

V. Cláusula Derrogativa

En virtud de este procedimiento, quedan derogados cualquier otro procedimiento, disposición o acuerdo que estuviese en contravención total y/o en parte con las disposiciones de este. Este procedimiento puede ser enmendado en cuando y en cuanto la necesidad de servicio así lo determine y el Director(a) Ejecutivo(a) del AJC lo consideren necesario y conveniente a los mejores intereses según la Ley WIOA y sus reglamentaciones.

VI. Vigencia

Este procedimiento podrá ser enmendado en cualquier momento que así lo creyere conveniente el Área Local de Carolina/AJC, de acuerdo con lo estipulado en la Ley WIOA, su Reglamentación Federal y el Código Municipal de Puerto Rico, en beneficio del interés público. Si cualquier palabra, inciso artículo, sección o parte del presente procedimiento fuese declarada inconstitucional o nula por un tribunal, tal decisión no afectará, menoscabará, invalidará las restantes disposiciones y partes de este procedimiento.

La nulidad o invalidez de cualquier palabra, inciso, oración, artículo, sección o parte del reglamento por determinación judicial no se entenderá que afecta o perjudicará en sentido alguno su aplicación a validez en cualquier otro caso.

Este procedimiento comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.