

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Área Local de Desarrollo Laboral de Carolina (ALDLC)
Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA)
Gobierno Municipal Autónomo de Carolina

Procedimiento Operacional para Servicios en el Centro de Gestión Única bajo la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en ingles)

Fecha de Aprobación: 15 de marzo de 2017

Procedimiento Número: ALDLC-DCGU-03

Aprobado por:


DR. JOSE N. LUGO MONTALVO
Presidente Junta Local

Procedimiento General de Servicios para Adultos, Jóvenes y Trabajadores Desplazados. Procedimiento Aprobado: 15 de marzo de 2017. Primera Enmienda: 1 de junio de 2017. Segunda Enmienda: 27 de septiembre de 2023. Derogado: 27 de junio de 2024.

Procedimiento Operacional para Servicios en el Centro de Gestión Única bajo la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral. Procedimiento Aprobado: 27 de junio de 2024. Ver Resolución 2024-25-02

Derogado
 Enmendado

INTRODUCCIÓN

ETAPA I: SISTEMA DE OPORTUNIDADES Y DE INNOVACIÓN PARA LA FUERZA LABORAL.

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

El Centro de Gestión Única -American Job Center (CGU-AJC) del Sistema de Desarrollo Laboral correspondiente al Área Local Desarrollo Laboral Carolina, puede ser definido como un centro físico de servicios integrados, en el cuál 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 infraestructuras 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 Trabajadora (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 socioeconómico.

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.

BASE LEGAL

La base legal de este procedimiento es el Título I de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA por sus siglas en inglés) PL 113-128 del 22 de julio de 2014 y su reglamento 20CFR, parte 603 del 19 de agosto de 2016.

- 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) (I) (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 Oportunidades y de Innovación 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 Program 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

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 la búsqueda de empleo para ofertas de empleo y/o acceso a equipo como; teléfono, computadoras, copiadoras, escáner: tecnología asistida, etc.
- c. Listas de ofertas;
- d. Referidos a ofertas, entrevistas y/o trabajos
- e. Acercamiento inicial hacia la elegibilidad se 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 DSIPONIBLES EN EL CGU-AJC PARA LOS SEGMENTOS DE PATRONOS.

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

Servicios a Patronos

- 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.

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

Descripción categorías de los Servicios de Carreras.

1. Servicio de Carrera Básicos:

Los servicios de carreras básicos deben estar accesibles a todos los solicitantes de empleo e incluyen servicios como:

- a. Determinación de elegibilidad para recibir servicios para las actividades de los Programas de Adultos, Trabajadores Desplazados y Jóvenes.
- b. Servicio de *Outreach*, *Intake* y orientación informativa sobre la disponibilidad de servicios en CGU-AJC, incluyendo la información relacionada a los servicios de los Socios.
- c. Evaluación inicial de niveles de destrezas, de las personas incluyendo aspectos relacionados a las destrezas literarias, numéricas y nivel de fluidez en el inglés como idioma, así como evaluación inicial de las aptitudes y actitudes y necesidades de servicios de apoyo.
- d. Servicios para cambiar la condición laboral del individuo (*Labor Exchange Services*) incluyendo servicios de búsqueda y colocación de 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 el programa de los socios y de ser apropiados, sobre programas de demanda 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. Lista de ocupaciones vacantes en los mercados laborales
 - ii. Información sobre las destrezas de empleo necesarias para obtener un empleo
 - iii. Descrito en los listados de ocupaciones vacantes, e 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 el nivel de desempleo y de costos sobre actividades de adiestramiento de los proveedores de servicios. Las mismas se ofrecerán por programas y tipos de proveedores
- h. Proveer información sobre el nivel de desempleo del Área Local en las medidas de ejecución correspondientes, así como cualquier otra información de desempleo 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 del programa 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 provean asistencia financiera para actividades educativas y de adiestramientos y que no son provistos por WIOA.
- k. Proveer información y asistencia relacionada a llenar solicitudes de servicios bajo el Programa de Desempleo.

2. Servicios de Carrera Individualizados:

Los servicios de desarrollo de carreras individualizados son aquellas actividades de servicios que profundizan más en definir qué necesidades tiene el participante servido y de qué forma esas necesidades deben ser atendidas para que el participante pueda obtener y alcanzar sus metas ocupacionales, tales como obtener y 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 adiestramientos, para determinar sus 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 los instrumentos evaluativos y de entrevistas y evaluaciones de mayor profundidad para definir barreras de empleabilidad y 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 al ser alcanzados y la combinación apropiada de servicios para que el participante pueda alcanzar sus metas de empleo, incluyendo la lista de 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 Prevocacionales 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
 - vi. Conducta profesional para preparar a las personas para oportunidades de empleo o adiestramientos no subsidiado, en algunas ocasiones programas de aprendizaje pueden ser considerados como servicios prevocacionales de corta duración;
- f. Internados y experiencias de empleo 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 autoempleo, incluyendo destrezas en la utilización de fuentes de información, destrezas de trabajo con otras personas, entendiendo sistemas y alcanzando las destrezas

necesarias para alcanzar una transición efectiva para completar una educación post-secundaria, una actividad de adiestramiento y obtener un empleo.

- h. Servicios literarios financieros;
- i. Servicios de búsqueda de empleo y asistencia de relocalización fuera del Área Local;
- j. Empleos Transicionales y:
- k. Actividades que integren educación y adiestramientos para mejorar 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 participante que sean ubicados en empleos no subsidiados 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 existen una relación empleada/a patrono, según definidas por la *Fair Labor Standar Act*.

Plan Individual de Empleo: Se define como un servicio de carrera individualizado desarrollado de forma conjunta por el participante y el Manejador de Caso (Planificador de Carrera) cuando se determina apropiado por el operador del CGU-AJC o el socio del CGU-AJC. El plan es una estrategia continua para identificar 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 participantes del CGU-AJC formará parte de la estructura de los 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 de Agua Potable	Aire Acondicionado
Recepcionista		

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 BASICOS DEL WORKFORCE INNOVATION AND OPPORTUNITY ACT DE 2014 (LEY WIOA) Y LA INTEGRACION DE LOS SERVICIOS DE SEGURO POR DESEMPLEO WAGNER PEYSER ACT (WPA) AMERICAN JOB CENTER

- A. Para efectos de los Servicios de Carreras 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 Oportunity Act* (WIOA) y *Wagner-Peyser Act 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 busque da 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, municipio, hora de llegada y el tipo de servicio que solicita.

- B. Una vez el cliente llega al CGU-AJC, se verifica 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 Oficial de Servicios Iniciales lo registrará en el sistema PRIS, y lo referirá al personal de Wagner Peyser para su evaluación, 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 referir al cliente a los servicios correspondientes del Socio que le corresponda.
- E. La mayoría de los servicios en este nivel se ofrecerán en el Área de Acceso Universal. El **OSI** (*Oficial de Servicios Iniciales*) orientará sobre los documentos necesarios para la búsqueda de empleo.
- F. En el Área de Acceso Universal del CGU-AJC, se harán disponible para el cliente los siguientes tipos de actividades de Servicio 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 calendario 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 de 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 interesa alguna de las ofertas de empleo disponible al momento de su visita, el **OSI** procederá a referirlo al funcionario autorizado 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 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 **OSI**, resulta la ubicación del participante en un empleo no subsidiado, el **OSI**, procederá a documentar en el PRIS la colocación de este utilizando una verificación de empleo del patrono en el cual se ubicó.

Para que una persona sea elegible bajo el Programa de Adulto

- Debe tener dieciocho (18) años o más.
- 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.
- Cumplir con la elegibilidad económica

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 1 de enero del 1960
- Cumplir con las 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 dentro de la escuela.

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

- No estar asistiendo a ninguna escuela (según lo definido bajo las leyes del estado)
- Estar entre las edades de dieciséis (16) a veinticuatro (24) años.
- Estar inscrito en el 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 esté aprendiendo el idioma inglés.
 4. Ofensor (está en el sistema de justicia, menores o procesando como adulto)
 5. Deambulante, fugitivo del hogar, o que vive en un hogar sustituto, según se describe por varias leyes federales en la Sección 12^a (a) (B) (V)
 6. Joven embarazada o que sea padre/madre criando.
 7. Un joven con diversidad funcional
 8. Joven de bajos ingresos que requieran asistencia adicional para matricularse o completar un programa educativo o para retener 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 asignados al Área Local serán asignados para las actividades relacionadas a jóvenes fuera de la escuela.

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

- Estar asistiendo a la escuela
- Estar entre las edades de catorce (14) a (21) veintiún años
- Ser ciudadano americano o ser extranjero que cumpla con los requisitos.
- 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 nivel de pobreza)
- Cumplir con una o más de las siguientes características

1. Deficiencia en destrezas básicas.
2. un joven aprendiendo el idioma inglés
3. Ofensor (estar en el sistema de justicia, menor 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)(V)
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 responsable de dar prioridad a los siguientes grupos:

- Veterano y sus cónyuges
- Beneficiarios de Asistencia Pública
- Otras personas de bajos ingresos
- Personas deficientes en destreza básicas

J. Para realizar la determinación de elegibilidad del participante, debe presentar los siguientes documentos:

- Certificado de nacimiento;
- Verificación de Dirección (recibo de agua, luz);
- Transcripción de créditos o diploma;
- Resume
- Evidencia de Servicio Selectivo (varones mayores de 18 años)
- Evidencia de ingresos (carta de patrono, certificación del PAN, TANF u otros
- Forma 651 (negativa desempleo)
- Forma 506 (desplazado, tarjeta blanca).

K. El **OSI**, referirá el caso al entrevistador de Wagner Peyser para el registro y comience a recibir otros Servicios de Carrera Básicos, que necesite el participante. En esta etapa, el funcionario orientará el participante sobre los tipos de servicios adicionales, disponibles en CGU-AJC como parte de los servicios de carreras básicas.

L. Entre las actividades adicionales de servicios de carrera básicas disponible 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 como 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, costo de los servicios y adiestramiento 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.

M. El entrevistador completará la Entrevista Inicial e iniciará la entrevista de los servicios, buscando determinar las barreras ocupacionales que presente el participante.

O. 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 los servicios de carreras Básicos, donde se describen los servicios que ha recibido el participante. Como gestión mínima se debe haber realizado y documentado las siguientes acciones, en orden de evidenciar que el participante proveyó asistencia dirigida a lograr su colocación en una oportunidad de empleo y que se requiere asistencia adicional a través de los servicios básicos individualizados;

- i. registro de sistemas de American Job center imprimir evidencia de registro.
- ii. Registro sistema departamento del trabajo y recursos humanos, o su equivalente
- iii. Registrar Resume del participante e imprimir evidencia del registro.
- iv. En esta etapa el entrevistador, canaliza con el oficial de colocaciones para gestionar ofertas, orientación en la búsqueda de empleo y referidos a empleo Las ofertas serán generadas a los diferentes CGU-AJC para que el participante

evalúe y determiné la selección de su interés laboral disponible las cuales a su vez el OSI de cada centro procederá referir al oficial de colocaciones a todo participante que cualifique canalizando así todo referido directo con el patrono.

Q. Si los servicios ofrecidos por el entrevistador, a nivel de servicios de carreras básicos, no logran llevar el participante y quedar colocado en un empleo y se detectan múltiples barreras, se refiere al participante al planificador de carrera, manejador de caso cumplimentando así los debidos formularios, describiendo los servicios ofrecidos hasta em 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 el Área Local.

Las actividades de los 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 servicio 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 autosuficiencia.

F. Después de realizar todos los procesos de evaluación, y se determine, el cliente necesita otros servicios se referirá a Título I y se comienza a trabajar el diseño de Plan individual de Empleo, el cual está basado en los resultados obtenidos hasta aquí y se utiliza como instrumento para evidencias 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. *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 que 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 asignaran los servicios de sostén que apliquen para que el participante pueda desempeñarse exitosamente en el mismo. Completará el *Formulario de Justificación de Servicio de Adiestramiento*, para llevar al participante a una actividad permitida dentro de este nivel.

3. PROTOCOLO DE SERVICIOS DEL CGU-AJC PARA LOS SERVICIOS DE ADIESTRAMIENTO, DE SOSTEN 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;
- Luego de una entrevista, y evaluación por el funcionario autorizado del CGU-AJC ha sido determinado que necesita servicios de adiestramiento y que posee las destrezas y cualificaciones para participar exitosamente en un programa de adiestramiento
- Que seleccionen programas de servicios de adiestramiento que están directamente relacionados a las oportunidades de empleo de área local o en otra área en que el adulto o trabajador desplazado, este dispuesto 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, beneficiario 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 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 relacionados 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.

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 integran 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 (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 siguientes:

- Enlace con servicios comunitarios
- Asistencia con servicios de transportación
- Asistencia con cuidado de niños y dependientes
- 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 servicio 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 Carolina, favor hacer referencia a los siguientes documentos;

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

Los empleados y funcionarios del CGU-AJC tendrán disponible la información relacionada a las actividades de servicios de adiestramiento 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 Servicio del CGU-AJC del Sistema Local de Desarrollo Laboral de Área Local de Desarrollo Laboral de Carolina, es precisamente una muestra grafica de cuál es el orden indicado de los Servicios de Carrera que el CGU-AJC hace disponible a los participantes de las poblaciones Adultos, 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 este este procedimiento.

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

En 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 de tecnología asistiva 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 entre otros.

2. Máquinas de Scanner

- 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 DE 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 CGU-AJC. 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 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 AREA 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 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 tienen 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 Carolina	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Ingresos
Título II de Ley WIOA	Programa de Educación Adulta y Literaria	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 equivalentes • 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"> • Servicio 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	Por el momento no disponible	<ul style="list-style-type: none"> • Por el momento no disponible
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	Jobs Corps, Carolina	<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.
Título I-D de Ley WIOA	Programa de Nativos Americanos	NO DISPONIBLE EN PR	<ul style="list-style-type: none"> • NO DISPONIBLE EN 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 • Desventajado 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 una persona descrita anteriormente. • En los últimos dos años

			<p>antes de solicitar servicios al programa, ha estado 12 meses consecutivos, trabajando en labores agrícolas que se caracterizan por desempleo crónico o sub-desempleo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependiente de persona descrita antes.
Título I-D de Ley WIOA	Programa Youth-build	No disponibles por el momento	En proceso de negociación
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 Jobs for Veterans State Grant	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Veteranos con impedimentos relacionados al servicio militar. • Veteranos 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 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

Second Chance Act of 2007	Second Change	One Stop Career Center of Puerto Rico	Ciudadanía o su equivalente Seguro social
Título IV Social Security Act	Programa de Asistencia Temporeramente para Familias Necesitadas	Departamento de la Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía o equivalente • Servicio Selectivo • Beneficiario del PAN

A. HOJA COMUN 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 *Hoja de Perfil del Solicitante y 511* como comúnmente se conoce. 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 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.

B. 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, CGU-AJC 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 económico 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 CGU-AJC y la Junta Local de Desarrollo Laboral.
2. Orientación clara y apoyo continuo en las definiciones y requerimiento 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 a candidatos
8. Promoción
9. Incentivos salariales
10. Apoyo organizacional

VI. TERMINOS Y DEFINICIONES UTILIZADOS EN EL CGU-AJC

Los siguientes términos tendrán las definiciones incluidas para propósitos de las actividades operaciones 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:**
 - i. Fecha en la cual el participante termina de recibir servicios ofrecidos a través del CGU-AJC
 - ii. 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 esos encontramos y clasificamos los siguientes:
- i. Auto empleados
 - ii. Empleados públicos nivel federal, estatal y municipal
 - iii. Algunos trabajos de la agricultura
 - iv. Comisiones
 - v. Trabajo exento (algunas iglesias, trabajo, hospitales)
 - vi. Contratistas independientes
 - vii. 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:
- i. Diploma escuela superior o equivalente.
 - ii. Grado o certificado de educación post secundaria.
 - iii. Certificado de una industria reconocida.
 - iv. GED (diploma de equivalencia)
 - v. Estándares de destrezas reconocidas.
 - vi. 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:

- vii. **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.
- viii. **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.
- ix. **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 disponible 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 que le permita obtener salarios más altos que sus empleos anteriores.

Favor de 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:
 - a. 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

- b. 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.

ETAPA 3: ESTRUCTURA DE TECNOLOGIA Y DE FACILIDADES FISICAS

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.

RESUMEN DE ESTRUCTURA DE EQUIPO COMO PLATAFORMA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DEL AREA LOCAL CAROLINA

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 del Área de Administración.

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.

La red interna del Área Local de Desarrollo Laboral Carolina, y el CGU-AJC, 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.

C. RED DE AREA 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).
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 integrada dedicada, puerto de red a 1Gbps, visibilidad de red hasta layer 3, capacidad de ser actualizado a través de aplicaciones y con capacidad de tráfico de Voz, Data y Video.

D. UNIDAD DE PROTECCION 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.

E. 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 de 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.

F. UNIDADES PORTATILES

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 especialista de Sistemas de Información y/o sus representantes autorizados para realizar tareas administrativas, entrevistas y/o brindar servicio 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.

G. FOTOCOPIADORAS/IMPRESORAS A NIVEL DE RED

La Oficina Administrativas, el CGU-AJC que componen el Área Local deberán tener 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.

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 CONSERVACION DE LOS EQUIPOS COMPUTARIZADOS

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 Carolina, necesite utilizar los recursos antes descritos.

ETAPA 5: CONTROL DE ESTADISTICAS PAR EJECUCION Y PLANIFICACION

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 Programas 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 de Área Local de Desarrollo Laboral Carolina

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, 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 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 ADMINISTRACION DE EXPEDIENTES E HISTORIAL ELECTRONICO DE GESTIONES

Se establece el área denominada como Control de Calidad del Área Local Carolina archivar los expedientes por código PRIS y nombre de la actividad

ETAPA 7: PROCEDIMIENTO DE RADICACION DE QUERELLAS POR RAZON DE DISCRIMEN

La Sección 188 de la Ley WIOA establece que ningún individuo se excluirá de participar, se le negaran 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 Carolina**

ARTICULO X. ENMIENDAS

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

ARTICULO 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.

ARTICULO 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 Computarizados aprobado por la Junta de alcaldes el 22 de abril de 2005.

ARTICULO 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.

ETAPA 8: SECCION DE ANEJOS

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

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

- a. Flujogramas de Servicios

