



CENTRO DE
GESTIÓN ÚNICA LABORAL

GUAYNABO / TOA BAJA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES CGU
CENTRO DE GESTION ÚNICA GUAYNABO – TOA BAJA
LEY DE INNOVACIÓN Y OPORTUNIDADES PARA LA FUERZA TRABAJADORA (WIOA)
REV 06/2021

american**jobcenter**[®]

*“Somos un patrono/programa con igualdad de oportunidades.
Tenemos servicios de apoyo para personas con discapacidades, que así lo soliciten.”*

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	1
Roles y Responsabilidades del Operador	1
Integración de Socios en el CGU-AJC	4
Entrega de Servicios	6
Flujograma de Servicios	7
Determinación de Elegibilidad	9
Servicios de Carrera Individualizados y de Adiestramiento	12
Servicios de Carrera Individualizados	12
Servicios de Adiestramiento	13
Servicios de Seguimiento	13
Descripción de Servicios Socios del CGU-AJC	14
Proceso en el Área de Autogestión	19
Servicio a Patronos	20
<i>Cost Sharing</i> entre Socios Mandatorios	21
Servicio al Cliente	22
Prioridad de Servicios	22
Servicio a Personas con Discapacidades	23
Funciones del Personal del CGU-AJC	24
Garantías de Privacidad	24
No Discriminación	25
Quejas de Clientes	25
Marca de la Red de American Job Center	26
Referencias	26

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES CGU

El Área Local de Desarrollo Laboral Guaynabo-Toa Baja pone en mano de todos los empleados que intervienen en los procesos del Centro de Gestión Única este Manual de Procedimientos del Centro de Gestión Única, con el propósito de guiar su trabajo y de unificar las funciones que realizan los empleados del Centro.

INTRODUCCIÓN

La Ley de Innovación y Oportunidades para la Fuerza Laboral (en adelante, WIOA, por sus siglas en inglés) establece que los Centros de Gestión Única (en adelante, CGU-AJC), servirán como un punto de acceso para que los ciudadanos reciban asistencia para oportunidades de empleo, capacitación, educación, y servicios de apoyo necesarios que les permitan competir, conseguir empleo y mejorar su condición laboral.

Esta Ley pretende alinear la inversión en los sistemas de la fuerza laboral, educación y desarrollo económico para apoyar un sistema de desarrollo de la fuerza laboral de alta calidad, abarcador y accesible; aumentar la prosperidad de los trabajadores y los patronos, el crecimiento económico de las comunidades, las regiones y nuestra competitividad global; y proveer actividades de inversión en la fuerza laboral que aumenten el empleo, la retención, ganancias y la obtención de credenciales postsecundarias de nuestros clientes y, por ende, mejorar la calidad de nuestra fuerza laboral, reducir la dependencia gubernamental, aumentar la autosuficiencia, satisfacer los requisitos de destrezas de los patronos, y resaltar nuestra productividad y competitividad.

Esto requiere la integración y coordinación de varios socios que componen el CGU-AJC, para mejorar la calidad de sus servicios y la prontitud con la que se brindan los servicios a la clientela. El CGU-AJC se encarga de mejorar el alcance y la calidad de los servicios disponibles para los solicitantes de empleo y las empresas a través de un enfoque coordinado entre los socios.

A lo largo de los años, la tecnología ha realizado cambios duraderos en nuestra economía y la sociedad. Por esa razón, existe una mayor demanda de los clientes para mejorar su educación, conseguir un empleo con el fin de mejorar su competitividad. La aprobación de WIOA refuerza el sistema de la fuerza laboral para satisfacer esa demanda, y la adopción de una visión nacional de un único punto de acceso y los CGU-AJC son el primer paso importante para este objetivo.

ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR

Las regulaciones de WIOA en el Título 20 del Código de Regulaciones Federales (CFR) §678.620 definen el rol del operador del CGU-AJC, que puede abarcar desde coordinar la provisión de servicios dentro del CGU-AJC, hasta coordinar actividades para el desarrollo de la fuerza laboral.

ROLES BÁSICOS

1. Coordinar la prestación de servicios (20 CFR 678.620) de los socios medulares y requeridos en el CGU-AJC (física y electrónicamente) según se define en el Memorando de Entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés).

2. Fomentar las alianzas en el CGU-AJC para promover el funcionamiento como un equipo multi-agencial y promover la participación dirigida a lograr la rendición de cuentas (ejecución) del sistema, además de los resultados individuales de cada uno de los socios.
3. Asegurarse que los servicios dirigidos al desarrollo de la fuerza trabajadora se ofrezcan de acuerdo con todas las leyes, estatutos, reglamentos, directrices, y políticas que rigen.

ROLES ESPECÍFICOS

1. Coordinar con la Junta Local el diseño de un plan para implementar la integración de los socios en el Sistema. Debe tener un plan operacional que describa los roles y responsabilidades de cada socio en el CGU-AJC.
2. Garantizar que los socios se adhieran a los acuerdos del MOU y los procedimientos establecidos.
3. Asegurarse que los socios sigan las políticas de la Junta Local.
4. Establecer un único punto de entrada (electrónico y físico) para los solicitantes de empleo.
5. Enfocarse en un modelo de prestación de servicios coordinado e integrado, que tiene al mercado laboral como eje y que ofrezca servicios de valor añadido a los solicitantes de empleo.
6. Ofrecer servicios relacionados con el empleo a las empresas. Los servicios para los patronos pueden incluir:
 - a) Acceso a solicitantes calificados.
 - b) Pre-evaluación del solicitante.
 - c) Anunciar las ofertas de trabajo que tienen disponibles los patronos.
 - d) Asistencia con actividades relacionadas con el proceso de reclutamiento.
 - e) Colaborar en la planificación de ferias de empleo.
 - f) Pruebas y evaluación de candidatos a puestos de trabajo, a petición del Patrono (las mismas deben ser administradas por personal cualificado).
7. Ofrecer los servicios básicos de carrera, servicios universales que pueden ser ofrecidos a todos los individuos:
 - a) Divulgación y entrevista inicial.
 - b) Evaluación inicial de destrezas.
 - c) Determinación de elegibilidad inicial.
 - d) Servicios de Banco de Empleos (“Labor Exchange Services”).
 - e) Información sobre los programas y servicios incluyendo los servicios de sostén.
 - f) Información sobre el mercado laboral incluyendo información sobre las ocupaciones en demanda, puestos vacantes, y las destrezas que se requieren para los mismos.

- g) Referidos, por escrito, a entidades y/o socios para asegurarse que las necesidades de los clientes sean atendidas.
 - h) Información sobre la ejecución, costos de los proveedores de educación, adiestramiento y otros servicios relacionados.
 - i) Información sobre la ejecución del Área Local.
 - j) Información y asistencia a los reclamantes de desempleo, si hay representantes del Programa en el CGU-AJC.
8. Registrar en el Sistema de Registro de Información del Participante (PRIS), o el programa que esté disponible, los datos de los clientes que reciban los servicios.
 9. Implantar las políticas internas de la Junta Local: horas de operación del CGU-AJC, código de vestimenta, expectativa de servicios al cliente, y otros.
 10. Asegurarse que todos los socios contribuyan en el CGU-AJC financieramente, así como con recursos y el tiempo que sus representantes invierten.
 11. Divulgar los servicios para reclutar a clientes y socios voluntarios. Promover los servicios disponibles en el CGU-AJC, incluyendo el desarrollo de materiales de mercadeo y divulgación con la aprobación de la Junta Local.
 12. Promover la adopción de métodos creativos e innovadores y las mejores prácticas en la prestación de los servicios requeridos.
 13. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el desarrollo de flujos y procesos que se creen, tomando en consideración la retroalimentación de los patronos y buscadores de empleo.
 14. Desarrollar y ofrecer asistencia técnica y adiestramientos a los empleados del Operador y de los Socios del CGU-AJC.
 15. Compilar datos relacionados con los servicios y actividades que se ofrecen y validar los mismos.

RESPONSABILIDADES

1. Operacionalizar la visión de la Junta Local en relación con el desarrollo de la fuerza trabajadora.
2. Cumplir con las disposiciones de la Ley ADA, y asegurarse que las facilidades del CGU-AJC sean accesibles a personas con discapacidades.
3. Vigilar que los socios ubicados en el CGU-AJC le den prioridad en los servicios a veteranos y sus esposas que cualifiquen, según requerido por el Departamento de Trabajo Federal (DOL, por sus siglas en inglés).
4. Mantener el cumplimiento con la igualdad de oportunidades en el ofrecimiento y acceso a los servicios que administre el Operador Único.

5. Atender reclamos y preocupaciones de los clientes, en relación con los servicios que se les ofrecen.
6. Asegurarse que en el CGU-AJC haya espacio disponible para los socios del sistema.
7. Tener disponible un área de recursos (computadoras, impresora, facsímile, teléfono y otros) para los clientes, así como información sobre los servicios que ofrecen los socios.
8. Identificar las fortalezas y debilidades, e identificar soluciones para mejorar continuamente.
9. Mantener récords de todos los gastos relacionados con la operación del CGU-AJC por categoría de costo.
10. Asesorar y asistir a la JLDL-GT en aspectos relevantes en relación con la certificación del CGU-AJC.
11. Delinear el o los procesos de la organización para mejorar la capacidad organizativa (conocimientos, destrezas, herramientas, y otros recursos) para lograr ser competentes en el desarrollo de las actividades propias de cada socio (“capacity building”).
12. Presentar un informe en un término no mayor a cinco (5) días laborales después de finalizado el mes que detalle, como mínimo:
 - a. Asistencia de los socios.
 - b. Actividades que realiza el personal del Operador mensuales por hora y día.
 - c. Reclamos y preocupaciones presentadas por los clientes y como fueron manejadas.
 - d. Asistencia técnica y adiestramientos efectuados. Detallará temas, itinerario, asistencia, evaluación de los asistentes y los adiestradores.
 - e. Procesos relacionados con la capacidad organizativa.
 - f. Métricas utilizadas para evaluar el éxito de los programas y servicios, y describir los resultados de la evaluación.
 - g. Número de clientes que recibieron servicios, nombre, municipio de residencia, tipo de servicios, y otra información que se determine más adelante.
 - h. Informe de los gastos, según el presupuesto autorizado.
13. Reclutar al personal que efectuará las actividades inherentes a los roles que se describen en esta especificación.
14. Mantener informado al funcionario designado por la JLDL-GT de situaciones que afecten adversamente sus funciones como Operador del CGU-AJC.

INTEGRACIÓN DE SOCIOS EN EL CGU

El Capítulo 20 del Reglamento Federal (CFR) 678.620, establece que se desarrollen Memorandos de Entendimientos (MOU) para establecer y delimitar los roles y responsabilidades de todos los

socios, incluyendo: establecer un enfoque común del sistema como "puerta principal" de servicios de la fuerza laboral. Cada socio proveerá acceso a servicios aplicables a favor de nuestros clientes, colaborando entre socios para aumentar los servicios de desarrollo de la fuerza laboral para satisfacer las necesidades de servicios de empleo y adiestramiento para las personas. El personal del CGU-AJC, a través del proceso de planificación de carreras, referirá a los participantes que tienen la necesidad de los servicios de alguno de los socios, con el propósito que puedan completar sus metas y satisfacer sus necesidades y poder entrar a la fuerza laboral.

Los socios requeridos por WIOA son:

- Título I WIOA: Programas de Jóvenes, Adultos, y Trabajadores Desplazados.
- Título II WIOA: Programas de Educación de Adultos y Alfabetización (Departamento de Educación).
- Título III WIOA: Programas de la Ley *Wagner-Peyser* (Servicio Empleo - Departamento del Trabajo y Recursos Humanos).
- Título IV WIOA: Rehabilitación Vocacional.
- *Job Corps*.
- Programa de Empleo para Trabajadores y Migrantes Agrícolas.
- *Senior Community Service Employment Program* (SCSEP – AARP).
- *Trade Adjustment Assistance* (TAA).
- *Jobs for Veterans State Grants* (JVSG).
- Programa de Adiestramiento y Empleo bajo *Community Services Block Grant* (CSBG).
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF).
- Programas de Educación Técnica Post Secundaria (Carl D. Perkins Act).
- Programas de Compensación de Seguro por Desempleo.

Representantes de Título I y Wagner-Peyser deben estar presentes y disponibles a **tiempo completo** durante las horas de laborables establecidas por el Operador, para brindar los servicios requeridos por WIOA. Esto incluye tener personal del programa y, como mínimo, un miembro del personal de Título I físicamente presente en el CGU, capacitados para proporcionar información a los clientes sobre los programas, servicios y actividades, y proporcionar asistencia y acceso a un teléfono, el uso de fotocopidora o fax para tramitar documentos, y acceso a una computadora para personas que buscan empleo. Los socios requeridos deben estar disponibles en el CGU-AJC físicamente, o a través de medios electrónicos.

Con el fin de promover y desarrollar de manera efectiva las alternativas de carrera y las estrategias sectoriales, los programas de los socios medulares del CGU-AJC trabajarán juntos para garantizar un enfoque centrado en el cliente para la prestación de servicios.

El personal del CGU-AJC debe proporcionar información a los clientes acerca de los programas, servicios, y actividades disponibles de los socios. En colaboración con los socios medulares del

CGU-AJC, el personal tendrá un enfoque común del sistema como "puerta principal" de servicios de la fuerza laboral, que incluya:

- la integración de registro de participantes;
- tener disponible información básica sobre otros programas que ofrecen los socios;
- asegurar el seguimiento del personal ante los referidos y el uso apropiado de los mismos;
- adoptar procesos de evaluación inicial uniformes a través de los programas;
- utilizar un proceso de clasificación sistemática para evaluar las necesidades y pertinencia de los servicios para participantes; e
- implementar un flujo secuencial común en las unidades de servicio para el registro del cliente, y su progreso hacia el desarrollo de destrezas, contratación y colocación.

ENTREGA DE SERVICIOS

La visión integrada de los CGU-AJC está centrada en alinear los servicios educativos y de empleo para mejorar el desarrollo de la fuerza trabajadora. El enfoque del CGU-AJC está dirigido a mantener servicios de calidad para los clientes, participantes, y patronos. Es responsabilidad del personal del CGU-AJC mantener una comunicación directa con los socios para que cada cliente reciba los servicios que necesite de forma que el cliente no tenga que salir del CGU-AJC para recibir algún servicio de parte de nuestros socios mandatarios y que sea una experiencia ágil y transparente.

Los servicios de carrera básicos que se ofrecerán en el CGU-AJC serán los siguientes:

- Determinar si los clientes son elegibles a los programas de nuestros socios mandatarios.
- Divulgación, entrevistas, orientación sobre lo servicios disponibles en el CGU- AJC, y otros.
- Evaluación inicial de las destrezas, aptitudes, habilidades, y necesidad de servicios de sostén.
- Servicios Bolsa de Trabajo ("Labor Exchange Services") incluyendo:
 - ✓ Asistencia en Búsqueda de Empleo, Colocación en el Empleo, y Consejería de Carreras, de ser necesario.
 - ✓ Información de ocupaciones y sectores industriales en demanda.
 - ✓ Información sobre empleos no tradicionales.
 - ✓ Referidos a otros programas y servicios incluyendo los del Sistema de Gestión Única.
 - ✓ Información relacionada con la fuerza y el mercado laboral en el ámbito local, regional y nacional incluyendo:
 - ❖ Listas de oportunidades de empleo vacantes en el mercado laboral.

- ❖ Información sobre las destrezas que requieren las oportunidades de empleos mencionadas en el inciso anterior.
- ❖ Estadísticas relacionadas con el mercado laboral, listas de puestos vacantes, destrezas que requieren los mismos, salarios, y oportunidades de progreso.
- Información sobre ejecución y costos de los programas de los Proveedores elegibles.
- Disponibilidad de información sobre los niveles de desempeño esperados para la jurisdicción en relación con las medidas de ejecución basadas en los indicadores descritos en la Sección 116 (b) (2) (A) de la ley WIOA.
- Información sobre los servicios de sostén disponibles y el referido a los mismos, según corresponda.
- Asistencia para establecer elegibilidad para la obtención de asistencia financiera para programas educativos y/o adiestramientos no incluidos en WIOA.
- Información y asistencia relacionada con las reclamaciones por desempleo.

Si se determina, que los servicios de carrera individualizados son necesarios para que la persona obtenga o retenga su empleo, los mismos serán ofrecidos por el socio, según corresponda, entre los cuales se encuentran:

- Título I WIOA: Programas de Jóvenes, Adultos, y Trabajadores Desplazados.
- Título II WIOA: Programas de Educación de Adultos y Alfabetización (Departamento de Educación).
- Título III WIOA: Programas de la Ley “Wagner-Peyser” (Servicio Empleo - Departamento del Trabajo y Recursos Humanos).
- Título IV WIOA: Rehabilitación Vocacional.

FLUJOGRAMA DE SERVICIOS

El modelo de servicios en el Centro de Gestión Única es el siguiente:

1. El saludo e identificación de nuevos clientes o participantes se completa en una recepción común. El solicitante se anota en el área de servicios iniciales (Recepción), en la que el personal del Operador captura datos del cliente y valida a través del Sistema de Registro de Información del Participante (en adelante, PRIS) si el cliente es nuevo o ya recibe servicios bajo algún programa. En caso de lo último, el cliente se refiere directamente al personal que coordinará sus servicios. Los solicitantes de Compensación de Seguro de Desempleo, que están citados para recibir servicios de reemplazo, también se refieren directamente a los funcionarios designados. Si quien busca empleo es un nuevo cliente, sus datos demográficos y de registro se entrarán en el sistema antes de ser guiado para recibir orientación general sobre los servicios disponibles en el Centro de Gestión Única, o al centro de recursos, si optó por utilizar el centro de recursos integrado para obtener información, ya sea en forma asistida o no asistida.

2. Si el cliente opta por autogestión para buscar empleos, preparar un resumé, usar el teléfono y/u otros recursos, será guiado al área de autogestión. El personal del CGU-AJC estará disponible para ayudar a los clientes que requieren asistencia en el análisis de las ofertas y la información disponible. El Manejador de Casos registra la información detallada en el perfil y orienta al solicitante sobre el mercado laboral y las alternativas de carreras y empleo identificadas en la región.
3. Antes de recibir servicios de capacitación o de empleo, todos los solicitantes de empleo deben pasar por una evaluación para determinar sus destrezas de trabajo y preparación. El sistema de avalúo es un proceso de intervención medible, que se establece para identificar y valorar las destrezas, habilidades, y talentos del participante, así como las necesidades para reforzar áreas a desarrollar. Una herramienta de evaluación común podrá ser "Mi próximo Paso". Se utilizarán las herramientas e instrumentos específicos para identificar las necesidades, coordinar los servicios para facilitar que el participante adquiera habilidades y destrezas para la obtención de un empleo.
4. Aquellos clientes que no se consideran preparados para el empleo, serán referidos al programa adecuado para recibir asistencia. La estructura de referidos es fundamental para la eficacia del sistema y es acordada por memorandos de entendimiento entre los socios. El personal del CGU-AJC tiene que poseer el conocimiento de las actividades y servicios de los diversos programas para evaluar eficazmente la elegibilidad de los participantes para los mismos y evitar la duplicidad en relación con la prestación de servicios, al tiempo que asegura el uso eficiente de los recursos del programa y el logro de resultados.
5. Si el cliente se considera listo para empleo, se conduce a recibir los servicios de bolsa de trabajo, incluyendo referidos a empleo y el seguimiento tras su colocación. Si no se logra la inserción laboral o la retención, el personal del CGU-AJC determinará qué servicios adicionales, incluyendo los servicios de sostén que podrían ser necesarios para lograr un resultado de empleo.
6. Los socios del sistema ofrecerán los servicios básicos ocupacionales, de forma individualizada o mediante cualquier otra modalidad, permisible, que requiera el participante para conseguir o mantener un empleo. Una vez que el participante está listo para el empleo, el programa podría llevar a cabo una actividad de colocación de empleo, o referir al participante al Promotor de Empleo del CGU-AJC, o al Servicio de Empleo.
7. Los servicios se seguirán ofreciendo al participante hasta que se logre su colocación en un empleo no subsidiado, con el fin de cumplir con el propósito de WIOA. Después de la colocación, se ofrecerá seguimiento durante un período no inferior a doce (12) meses, para asegurar la conformidad con las medidas de desempeño.

(Ver Anejo 1: Flujograma de Servicios Centro de Gestión Única)

DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD

ELEGIBILIDAD

El CGU-AJC brinda acceso a servicios de planificación de carreras, empleo, y oportunidades de capacitación a todos los ciudadanos que lo requieran. Ciertas personas que cumplen con los requisitos de elegibilidad de cada socio, según corresponda, podrían obtener servicios y capacitación más intensivos. Personal del CGU-AJC referirá por escrito al socio que corresponda si determina que es elegible para cualquiera de los programas.

JÓVENES EN LA ESCUELA

- Entre las edades de 14 a 21 años.
- Activo en la Escuela.
- Ciudadano de Estados Unidos o residente permanente legalmente admitido.
- Registro en Servicio Selectivo (varones mayores de 18 años).
- Individuo con bajos ingresos.
- Cumple con una o más de las siguientes condiciones:
 - ✓ Deficiente en destrezas básicas.
 - ✓ En proceso de aprender el idioma inglés.
 - ✓ Ofensor de la ley.
 - ✓ Una persona sin hogar (según definido en la sección 41 403(6) de la Ley Federal de Violencia contra las Mujeres del 1994 (42 U.S.C. 14043 e-2(6)), un niño o un joven sin hogar (según definido en la Sección 725(2) de la Ley Federal de Asistencia a las Personas sin Hogar McKinney-Vento (42 U.S.C. 11434 a(2)), un joven escapado de su hogar, en hogar de crianza o que se pasó de la edad para estar en el sistema de hogares de crianza, un niño elegible para asistencia bajo la Sección 477 de la Ley Federal del Seguro Social (42 U.S.C. 677), o está dentro de un programa de colocación fuera de su hogar.
 - ✓ Una joven que esté embarazada o un joven que esté criando menores.
 - ✓ Un joven que es un individuo con discapacidades.
 - ✓ Individuo de bajos ingresos que requiera asistencia adicional para entrar y/o completar un programa educativo o para conseguir y retener un empleo.

JÓVENES FUERA DE LA ESCUELA

- Entre las edades de 16 a 24 años.
- Ciudadano de Estados Unidos o residente permanente legalmente admitido.
- Registro en Servicio Selectivo (varones mayores de 18 años).
- Cumple con una o más de las siguientes condiciones:

- ✓ Desertor escolar.
- ✓ Un joven que está en la edad de estar compulsoriamente asistiendo a la escuela, sin embargo, no ha asistido a la escuela en el último semestre del año programa escolar.
- ✓ Haya completado un diploma de cuarto año, o su equivalente, que sea de bajos recursos económicos, y que sea deficiente en destrezas básicas o en proceso de aprender el idioma inglés.
- ✓ Un individuo que esté sujeto al Sistema de Justicia Juvenil o de Adultos.
- ✓ Un individuo sin hogar (entre las edades de 16-24 años) que haya escapado de su casa, esté en un hogar sustituto, o esté en edad de abandonar el hogar sustituto; un joven elegible para recibir asistencia bajo la Sección 477 de la Ley del Seguro Social, o un individuo que es colocado constantemente en diferentes hogares sustitutos (in and out-of-home placement).
- ✓ Una joven que esté embarazada o un joven que esté criando menores.
- ✓ Un joven que es un individuo con discapacidades.
- ✓ Individuo de bajos ingresos que requiera asistencia adicional para entrar y/o completar un programa educativo o para conseguir y retener un empleo.

ADULTOS

Un adulto que desee recibir servicios bajo la WIOA, debe cumplir con los siguientes criterios de elegibilidad que ésta establece en la Sección 132 (b)(1)(B)(v)(I):

- Tener entre 18 y 72 años de edad.
- Ciudadano de EU o extranjero residente legal.
- Si es varón, estar registrado en el Servicio Selectivo Militar (para varones nacidos el 1 de enero de 1960 y posteriores) [Sec. 189 (h)].

Prioridad en el uso de fondos del Programa de Adultos (WIOA, Sección 134 (c)(3)(E), Guía Federal "Training and Employment Guidance Letter (TEGL 3-15).

La Sección antes mencionada establece el requisito de prioridad respecto a los fondos asignados en actividades de empleo y adiestramiento para Adultos:

- Beneficiarios de Asistencia Pública.
- Otras personas de bajos ingresos.
- Personas deficientes en destrezas básicas (según se define en WIOA, Sec. 3(5)(B))
- Prioridad en los Servicios a Veteranos y Cónyuges Elegibles (al momento de identificar veteranos y cónyuges elegibles, se les ofrecerá orientación sobre los servicios disponibles y a los cuales tienen derecho, además de los requisitos de elegibilidad que aplican en todos los programas).

TRABAJADORES DESPLAZADOS

Un trabajador desplazado que desee recibir servicios bajo la WIOA, debe cumplir con los siguientes criterios de elegibilidad:

- Ciudadano de EU o extranjero residente legal.
- Si es varón, estar registrado en el Servicio Selectivo Militar (para varones nacidos el 1 de enero de 1960 y posteriores) [Sec. 189 (h)].

Una persona que:

Categoría 1

- Ha sido cesanteado, despedido, o ha recibido una notificación de cesantía o de terminación de empleo, y es elegible para, o ha agotado el derecho a compensación de seguro por desempleo; o
- ha sido empleado por tiempo suficiente (por lo menos tres (3) meses) para demostrar, que ha tenido una participación significativa en la fuerza laboral, pero no cualifica para compensación por desempleo por no devengar ingresos suficientes, o que ha prestado servicios para un patrono que no estaba cubierto bajo la ley estatal de compensación por desempleo y no es probable que regrese a su industria u ocupación previa.

Categoría 2

- Ha sido cesanteado o despedido, o ha recibido una notificación de cesantía o despido como resultado de un cierre permanente o una cesantía substancial de una fábrica, facilidad o empresa; o
- está empleado en una facilidad en donde el patrono ha hecho un anuncio general de que la facilidad cerrará dentro de los próximos ciento ochenta (180) días calendario.
- Para propósitos de elegibilidad para recibir servicios aparte de los servicios de adiestramiento descritos en la Sección 134 (3), servicios de carrera descritos en la Sección 134 (2)(A)(xii), o servicios de sostén, está empleado en una facilidad en donde el patrono ha hecho un anuncio general de que dicha facilidad cerrará.

Categoría 3

- Estaba auto-empleado, incluyendo un empleo como agricultor, pescador o granjero, pero está desempleado como resultado de las condiciones económicas generales de la comunidad en que reside o por desastres naturales.

Categoría 4

- Un desplazado de tareas domésticas es una persona que ha provisto servicios sin paga a miembros de la familia en el hogar y que ha dependido del ingreso de otro miembro de la familia, pero ya **no** cuenta con este ingreso; o
- es cónyuge de un miembro de las fuerzas armadas en servicio activo, y ha perdido su empleo como resultado de la relocalización o acomodo por cambio de residencia permanente o temporera en las órdenes del miembro; es esposo dependiente y su

ingreso familiar se ha reducido significativamente por despliegue, activación, cambio en la estación, muerte de un miembro determinado "service connected" o discapacidad; y

- está desempleado o subempleado y experimentando dificultad para obtener un empleo o mejorar en el empleo.

Categoría 5

- Un individuo que ha perdido el empleo debido al impacto del comercio exterior y el fenómeno comúnmente conocido como "offshoring" y es parte de un grupo de trabajadores cubierto por una solicitud de comercio certificado (cliente certificado por TAA).

Categoría 6

- Es cónyuge de un miembro de las fuerzas armadas en servicio activo y ha perdido su empleo como resultado de la relocalización o acomodo por cambio de residencia permanente o temporera en las órdenes del miembro; es cónyuge dependiente y ha perdido su empleo como resultado directo del despliegue, cambio en la estación del miembro de las fuerzas armadas; o
- es el cónyuge de un miembro de las Fuerzas Armadas en servicio activo y que cumple con los criterios descritos en la Sección 3 (16) (B) de la WIOA (Categoría 1).

SERVICIOS DE CARRERA INDIVIDUALIZADOS Y DE ADIESTRAMIENTO

SERVICIOS DE CARRERA INDIVIDUALIZADOS

Los servicios de carrera individualizados deben estar disponibles si se determina que son apropiados para que un individuo pueda obtener o conservar un empleo. Estos incluyen los siguientes servicios:

- Servicios Individualizados de Carrera.
- Evaluación comprensiva y especializada de niveles de destrezas y necesidades de servicio incluyendo pruebas de diagnóstico y otras herramientas de evaluación.
- Entrevistas a fondo y evaluación para determinar barreras y metas.
- Desarrollo de un Plan Individual de Empleabilidad (PIE) para identificar metas, objetivos, y servicios.
- Consejería Grupal.
- Consejería Individual.
- Servicios pre-vocacionales a corto plazo, incluyendo el desarrollo de aprendizaje de nuevas destrezas, destrezas de comunicación, y otras habilidades blandas para preparar a los individuos para empleo o adiestramiento.
- Internados y experiencias de trabajo que están enlazadas a carreras.

- Preparación de actividades de la fuerza laboral, incluyendo básico académico y la obtención de otras destrezas necesarias para una transición exitosa a educación postsecundaria, adiestramiento, o empleo.
- Servicios de Educación Financiera.
- Asistencia en la búsqueda de empleo fuera del área local y asistencia para la relocalización.
- Obtención de destrezas en el idioma inglés y educación integrada, y programas de adiestramiento.

SERVICIOS DE ADIESTRAMIENTO

WIOA está diseñada para aumentar el acceso de los participantes de adiestramiento. Los servicios disponibles luego del desarrollo de un Plan de Empleo tienen como propósito preparar a las personas para que puedan entrar en la fuerza laboral y conservar un empleo. Las actividades de adiestramiento que podrían estar disponibles de acuerdo con las estrategias delineadas para el individuo son:

- Adiestramiento en destrezas ocupacionales.
- Adiestramiento en el empleo (OJT) o capacitación profesional, en un puesto de trabajo, incluyendo empleos no tradicionales.
- Capacitación de los trabajadores, de conformidad con WIOA, Sección 134(d)(4).
- Adiestramiento para trabajadores incumbentes, de conformidad con la Sección 134(d)(2) de WIOA.
- Programas de capacitación laboral y educación cooperativa.
- Programas de capacitación del sector privado.
- Aumento en destrezas o readiestramiento o perfeccionamiento profesional.
- Adiestramientos empresariales.
- Empleos transicionales de acuerdo con WIOA, Sección 134(d)(5).
- Adiestramiento de preparación para el empleo o capacitación laboral, en combinación con otro tipo de adiestramiento descrito anteriormente.
- Actividades de educación y alfabetización de adultos, incluidas las actividades de adquisición del idioma inglés y los programas de educación y adiestramiento integrado.
- Adiestramiento a la medida con un compromiso por parte de un patrono de emplear a un individuo al término del entrenamiento.

SERVICIOS DE SEGUIMIENTO

La WIOA requiere que los servicios de seguimiento estén disponibles para jóvenes, adultos, y trabajadores desplazados por un período de hasta doce (12) meses después de la salida del programa. El objetivo de los servicios de seguimiento es garantizar la retención del empleo, las

ganancias salariales, y el progreso profesional de los participantes que han ingresado a un empleo no subsidiado.

Los servicios de seguimiento para adultos y trabajadores desplazados pueden incluir, entre otros, los siguientes:

- Asesorar a las personas sobre el lugar de trabajo.
- Contactar a participante o patrono para verificar el empleo.
- Contactar a individuos o patronos para ayudar a asegurar la retención de empleo mejor remuneración.
- Consejería de carrera adicional para el participante.
- Asistir a participantes y patronos a resolver problemas relacionados con el trabajo.
- Conectar a participantes con grupos de apoyo.
- Proporcionar a las personas información sobre oportunidades educativas o laborales adicionales.
- Proporcionar a las personas referidos a otros recursos en la comunidad.

El objetivo de los servicios de seguimiento para los jóvenes es permitir que los participantes continúen desarrollándose durante toda la vida y logren un nivel de autosuficiencia para garantizar la retención del empleo, el aumento de salarios y el progreso de la educación y la capacitación postsecundaria. Los servicios de seguimiento para jóvenes pueden incluir, entre otros, los siguientes elementos del programa:

- Servicios de sostén.
- Mentoría de adultos.
- Alfabetización financiera.
- Servicios que brindan información del mercado laboral e información de empleo sobre industrias en demanda.
- Actividades que ayudan a los jóvenes a prepararse y hacer la transición a la educación postsecundaria.
- Otros servicios necesarios para asegurar el éxito de los jóvenes en el empleo y/o la educación postsecundaria.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS SOCIOS DEL CGU-AJC

TÍTULO I - PROGRAMA DE JÓVENES, ADULTOS, Y TRABAJADORES DESPLAZADOS

El Título I de WIOA promueve actividades para el desarrollo de destrezas y habilidades para jóvenes, adultos, y trabajadores desplazados, impartiendo cursos y talleres que le permitan desarrollar destrezas y habilidades, adquirir conocimientos, mejorar debilidades, y eliminar barreras que puedan limitar su éxito en la inserción laboral.

TÍTULO II - PROGRAMA DE EDUCACIÓN LITERACIA PARA ADULTOS

Como socio medular, el representante del Programa para Adultos del Título II de WIOA presente en el CGU/AJC ofrecerá orientación sobre todos los servicios disponibles, a través de su programa que son las alternativas que se describen en adelante. Los servicios educativos se ofrecen por medio de proveedores elegibles bajo propuestas competitivas para asistir adultos en:

- El proceso de alfabetización, obtención del conocimiento, destrezas necesarias para la elegibilidad, y autosuficiencia económica.
- La obtención de las destrezas necesarias para que los jefes de familia puedan contribuir en el desarrollo educativo de sus hijos y que conduzcan a mejoras sostenibles en las oportunidades económicas de su familia.
- La culminación de la educación secundaria y la transición a la educación postsecundaria, y el adiestramiento por medio de rutas ocupacionales.
- Ayudar en el desarrollo de destrezas que mejoren la lectura, escritura, comunicación oral, comprensión en inglés y matemáticas, así como la comprensión del sistema de gobierno estadounidense, la libertad individual, y las responsabilidades de la ciudadanía.

El programa atiende adultos/jóvenes de 16 años o más de edad, y adultos que no han comenzado o terminado su educación básica, y que no están matriculados en un programa de educación pública o privada.

Proveedores cualificados de servicios ofrecen servicios de educación para adultos en horarios diurno, nocturno, y durante los fines de semana. Los cursos se estructuran en tres (3) renglones principales: educación básica para adultos/jóvenes de 16 años o más que no han asistido a la escuela antes, o hayan interrumpido sus estudios antes de completar el octavo grado; educación secundaria para completar entre dieciocho (18) y veinticuatro (24) unidades de crédito de noveno a duodécimo grado de educación, o la alternativa para que los participantes que califiquen obtengan repasos para exámenes de equivalencia y grado.

TÍTULO III - SERVICIO DE EMPLEO DEL DEPARTAMENTO DEL TRABAJO (WAGNER PEYSER)

El Servicio de Empleo (SE) colabora con los socios del CGU para mantener la competitividad entre las empresas y ayuda en el crecimiento económico del país. La responsabilidad principal del SE es suplir las necesidades de desarrollo de la fuerza laboral de los patronos mediante la búsqueda de personas calificadas que quieren trabajar. Como socio medular, ofrecerá los siguientes servicios:

- Orientación de servicios disponibles.
- Se le ofrecerán servicios de auto-gestión.
- Registro en el Programa de Seguro por Desempleo y el formulario Universal 511.
- Referidos a patronos con ofertas para posible colocación en empleo.
- Tomará y registrará ofertas de empleo en el PRIS o el programa *Puerto Rico Job Bank*, o programa similar que lo sustituya.

- Compartirá ofertas de empleo con los otros socios del CGU-AJC.
- Certificará empleo o colocación del cliente.
- Facilitará el pareo entre aquellos que están buscando empleo y los patronos.
- Referirá participantes que necesiten adiestramiento o servicios del Título I de WIOA, o de cualquier otro socio del CGU.

Los servicios especializados del SE están disponibles a clientes que participan de ciertos programas o que son miembros de cierto grupo poblacional en específico. Las siguientes personas en búsqueda de empleo son elegibles para recibir servicios especializados del SE:

- Veteranos y cónyuges elegibles.
- Reclamantes de UI.
- Estudiantes Universitarios (SEE).
- Participantes de TAA.
- Trabajadores Agrícolas Migrantes y Estacionales (MSFW).
- Participantes del *Fund Bonding Program*.

TÍTULO IV - REHABILITACIÓN VOCACIONAL

Los servicios que puede ofrecer el Programa de Rehabilitación Vocacional en el CGU/AJC a individuos de 16 años o más están enmarcados dentro de los siguientes:

- Consejería y orientación.
- Evaluación para determinar elegibilidad a los servicios.
- Orientación a familiares sobre el proceso de rehabilitación vocacional del solicitante o consumidor.
- Asistencia en la búsqueda, colocación y retención de un empleo.
- Referidos a otras agencias.
- Restauración física o mental.
- Actividades de transición orientada al estudiante para encaminarse a tareas relacionadas a una meta o actividades post-secundarias (Ley Núm. 51).
- Adiestramientos, ajuste personal y vocacional; técnico/vocacional, universitario; libros de texto, materiales de adiestramiento.
- Transportación y manutención para cubrir los costos adicionales en los que incurre la persona mientras participa en el proceso de rehabilitación vocacional.
- Intérpretes a sordos.
- Lectores a ciegos, rehabilitación educativa, orientación y movilidad para ciegos.

- Asistente personal mientras la persona con impedimento recibe servicios de rehabilitación vocacional.
- Asistencia y equipos tecnológicos.
- Empleo regular, sostenido, autogestión económica, empresas comerciales con fondos de la *Ley Randolph Sheppard*, Ley 140 de 1976.
- Incentivos salariales.

En el CGU-AJC el representante de Rehabilitación Vocacional (RV) orientará y determinará elegibilidad de acuerdo con los siguientes criterios:

- Determinación por un profesional calificado de un diagnóstico de que la persona tiene una discapacidad física o mental.
- Determinación por un profesional calificado de que la discapacidad física o mental del solicitante constituye o resulta en un impedimento sustancial para empleo.
- Determinación por un Consejero de RV calificado y empleado por la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) de que el solicitante requiere servicios de RV para prepararse, asegurar, retener o re-obtener un empleo consistente con sus fortalezas, recursos, prioridades, inquietudes, habilidades, intereses, capacidades residuales funcionales, y la selección informada.
- Presunción de que el solicitante puede beneficiarse de los servicios de ARV para obtener un empleo.

ASISTENCIA TEMPORERO PARA FAMILIAS NECESITADAS (TANF)

TANF es un programa de desarrollo y empleo de la fuerza laboral. Es temporero y se centra en lograr la autosuficiencia a través del empleo. El programa ayuda a los participantes a alcanzar este objetivo al proporcionar transporte, asistencia para el cuidado de niños, educación, capacitación laboral, actividades de empleo y otros servicios de apoyo. También se brinda asistencia temporera en efectivo a las familias con hijos dependientes cuando al menos uno de los padres está discapacitado, desempleado, fallecido, o ausente del hogar, y la familia no puede pagar los gastos esenciales de la vida.

PROGRAMA DE EMPLEO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD (SCSEP)

SCSEP es un programa de capacitación laboral para personas de bajos ingresos y desempleadas de 55 años o más. El programa proporciona experiencia laboral subsidiada a tiempo parcial durante un tiempo limitado a través del servicio comunitario. Los participantes en el programa aprenden nuevas habilidades y talentos, o mejoran las habilidades existentes, a través de una experiencia laboral valiosa y capacitación para ser competitivos en la fuerza laboral de hoy.

COMMUNITY SERVICE BLOCK GRANT PROGRAM

Este programa tiene como objetivo combatir la pobreza dentro de las comunidades al eliminar las barreras de la autosuficiencia que los clientes pueden encontrar. Los solicitantes que cumplan con los requisitos de ingresos pueden ser elegibles para una variedad de servicios. El objetivo del programa es brindar servicios a personas y familias elegibles de bajos ingresos para mejorar las comunidades en las que viven. Los servicios permitidos van desde los servicios de emergencia de "red de seguridad" hasta el desarrollo laboral, la educación de adultos, y los programas de autosuficiencia.

JOB CORPS

Job Corps es un programa de capacitación técnica y educativa libre de costos, administrado por el Departamento de Trabajo de los EE.UU. que ayuda a los jóvenes de 16 a 24 años a mejorar la calidad de sus vidas a través de la capacitación académica y técnica.

PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEOS PARA TRABAJADORES AGRÍCOLAS

Este programa está dirigido a educar y capacitar a los trabajadores agrícolas en trabajos que les permitan obtener ingresos para mantenerse a sí mismos y a sus familias. El programa ofrece una oportunidad para que los trabajadores agrícolas migratorios y estacionales que son ciudadanos de los Estados Unidos participen en la educación más allá de la escuela secundaria o el GED para asegurar un empleo en un campo de trabajo más estable. Los servicios incluyen asistencia de vivienda para trabajadores agrícolas, orientación profesional, experiencia laboral, capacitación en el aula, capacitación en el trabajo, asistencia para la búsqueda de empleo, y asistencia de emergencia para atender las necesidades inmediatas del trabajador agrícola y su familia.

SEGURO POR DESEMPLEO

El seguro de desempleo (UI, por sus siglas en inglés) es un programa de seguridad social que ofrece paga a los trabajadores que han perdido sus empleos por causas ajenas a su voluntad. Los beneficios incluyen un máximo de ciento treinta y tres dólares (\$133) por semana durante veintiséis (26) semanas, si es elegible. El personal de desempleo no se encuentra en el CGU, pero el personal del CGU brinda asistencia significativa a los participantes, de ser necesario.

EDUCACIÓN PROFESIONAL Y TÉCNICA (LEY CARL D. PERKINS)

Este programa es la principal fuente de financiamiento federal para los estados para mejorar los programas de educación técnica y educación secundaria y postsecundaria en todo el país. El propósito de la Ley es desarrollar plenamente las capacidades académicas, profesionales, y técnicas de los estudiantes de secundaria y postsecundaria que eligen inscribirse en programas de educación profesional y técnica.

PROGRAMAS DE EMPLEO Y CAPACITACIÓN DE HUD

Este programa brinda oportunidades de empleo, capacitación, y servicios de apoyo para ayudar a las personas de bajos ingresos a ser autosuficientes a través de múltiples programas.

PROGRAMA DE REINTEGRACIÓN DE EX-OFENSORES BAJO *SECOND CHANGE ACT*

Este programa tiene la misión de lograr la autosuficiencia de jóvenes con antecedentes penales mediante la otorgación de diferentes servicios.

PROCESO EN EL ÁREA DE AUTOGESTIÓN

Los servicios de autogestión y actividades de información pueden ser proporcionados sin una determinación de elegibilidad. El área de autogestión es un lugar con recursos tecnológicos accesibles a los ciudadanos que requieran servicios relacionados a la búsqueda de empleo. El área cuenta con computadoras con acceso a Internet, teléfono, fax, y fotocopiadora para el uso de todos los clientes del CGU-AJC.

Es deber del personal del CGU-AJC:

- Saludar a cada persona que se dirija al área de autogestión de manera cordial y respetuosa. Preguntar cómo le puede ayudar. Conozca sus necesidades y hágalas saber qué hay disponible en CGU-AJC, incluyendo información sobre los diferentes programas.
- Asegurarse de que todas las personas que usan los recursos del área de autogestión sea para propósitos de la búsqueda de empleo.
- Solicitar a los clientes nuevos que completen el formulario de registro inicial. Una vez completado, el Manejador de Casos revisará el formulario para ver si hay servicios adicionales que les interesen a los clientes.
- Trate de recomendar a los clientes al menos un trabajo cuando entren. Infórmeles sobre las aplicaciones de los empleadores que están disponibles.
- Ayudar a los clientes en las computadoras; hágalas saber que hay un personal de CGU-AJC disponible para ayudarlos.
- Circular entre los clientes para ver si necesitan ayuda. Algunos clientes no se sienten cómodos solicitando ayuda.
- Proporcionar a los clientes listados de sitios web de empleo y otra información que pueda ser beneficiosa para satisfacer sus necesidades.
- Asistir a los clientes con cualquier equipo y/u otros recursos del CGU-AJC.
- Solicite asistencia de otro miembro del personal si se ocupa en la sala de recursos.
- Llamadas telefónicas personales y las discusiones de naturaleza personal no deben realizarse frente a un cliente. Discutir con otro cliente en presencia de otros clientes tampoco es aceptable. Todos los clientes deben sentirse importantes y no sentirse incómodos durante los servicios de autogestión.

Los clientes pueden realizar, con ayuda de los empleados del CGU-AJC o sin ella, diferentes acciones que permitirán orientarse o reorientarse hacia la búsqueda de un empleo. Algunas de estas acciones son:

- Fotocopiar documentos para gestiones de empleo.

- Enviar facsímiles para gestiones de empleo.
- Realizar llamadas por teléfono a patronos.
- Enviar el resumé vía correo electrónico.
- Buscar información específica sobre el mercado de empleos.
- Recoger panfletos informativos dirigidos a la búsqueda de empleo.
- Participar de entrevistas de empleo con patronos.
- Buscar referidos para visitar a un socio obligado dentro del mismo sistema.
- Buscar referido para visitar una agencia en la comunidad.
- Participar en taller de grupo, en una orientación u otra actividad.
- Buscar información sobre los proveedores de servicios que tiene el área local.
- Redactar o modificar su resumé en la computadora.
- Practicar entrevista de empleo con ayuda de un oficial de empleo.
- Buscar información de contacto para coordinar entrevistas con patronos.
- Preparar cartas de presentación.

SERVICIOS A PATRONOS

En el CGU-AJC pondremos a la disposición de patronos un amplio banco de candidatos preparados, competentes, y listos para completar su proceso de reclutamiento. El funcionario asignado a promover los empleos, así como la Gerencia, trabajarán directamente con los patronos a los efectos de promover la creación de empleos.

En el CGU-AJC se promoverá el uso de las instalaciones entre los patronos para que sea utilizado para llevar a cabo actividades de reclutamiento, adiestramiento, y otras. El centro prestará los servicios tecnológicos, el personal, y los servicios básicos que sean necesarios para ayudar a las empresas y la industria en sus procesos de reclutamiento de personal. El personal del CGU-AJC fomentará la colaboración de todos los socios para trabajar directamente con los patronos a los efectos de promover la creación de empleos.

En las facilidades del CGU-AJC se tendrá disponible para los patronos:

- Salones de conferencias.
- Oficinas privadas para entrevistas de empleo.
- Salas equipadas para adiestramientos.
- Acceso a la Internet.
- Uso de teléfono, fax, computadoras, proyectores, equipos de vídeo conferencia.

Los servicios a patronos incluyen, pero no se limitan a:

- Entrevistas y evaluación de candidatos para elegir personal calificado y diestro para atender su necesidad de personal.
- Información del mercado laboral.
- Promoción de ofertas de trabajo que tienen disponibles los patronos.
- Uso del CGU-AJC para divulgar ofertas de empleo.
- Incentivos, subsidios, seguimiento, y servicios de apoyo a los empleados, incluidos servicios iniciales para obtener un certificado de salud, antecedentes penales, y otras certificaciones requeridas para los futuros empleados.
- Ferias de Empleo: Coordinamos actividades de reclutamiento para patronos, incluyendo ferias de empleo. Además, tenemos disponibles espacios para llevar a cabo tales actividades dentro de nuestros cuatro (4) municipios que comprenden el área local.
- Pruebas y evaluación de candidatos a puestos de trabajo.

Todo patrono que requiera los servicios del CGU-AJC se registrará como patrono en el sistema para propósitos de registrar sus ofertas de empleo y poder parear con los candidatos cualificados que estén en sistema. Este debe completar una orden de empleo.

Los patronos interesados en utilizar las facilidades deben contactar al personal del CGU-AJC con mínimo una (1) semana de anticipación. Una vez completadas las entrevistas el patrono deberá validar mediante una certificación quienes fueron reclutados.

“COST SHARING” ENTRE SOCIOS MANDATORIOS

A través de cada Memorando de Entendimiento (MOU) se desarrollan los roles y responsabilidades de cada socio, además se delinear los servicios a ser provistos. La Sección 121(h) de WIOA establece un Acuerdo de Costos de Infraestructura que establecerá el costo compartido por cada socio, conforme a las Guías Uniformes 2 CFR Parte 200.

Los que constituyen socios colaboradores o mandatarios en tanto estén en el CGU-AJC, están obligados a entrar en un “cost sharing” para garantizar el desarrollo del CGU-AJC.

Esto presume:

- Rentas.
- Servicios de Sostén.
- Promociones.
- Utilidades.
- Materiales.
- Entre otros.

La distribución de costos de infraestructura entre socios será tangente con el espacio ocupado en pies cuadrados, que cubran dentro del CGU-AJC.

SERVICIO AL CLIENTE

¿QUÉ ESPERAMOS DEL PERSONAL DEL CGU-AJC?

Todo el personal del CGU-AJC debe tratar a los clientes de una manera cortés, profesional, y respetuosa en todo momento. Trate al cliente como le gustaría que lo traten. El personal del CGU-AJC debe comprender que el cliente es lo primero y es la razón principal de la existencia de la organización. Todo el personal del CGU-AJC tiene la obligación de representar al centro de una manera positiva y profesional y hacer que los clientes se sientan lo más cómodos posible.

Se espera que el personal del CGU-AJC sea el primer contacto del cliente y responda a las necesidades del cliente. El personal del CGU-AJC orientará a los clientes sobre los servicios disponibles del Centro y deberá buscar nuevas formas de atender mejor al cliente.

El personal del CGU-AJC debe informar al Director del CGU-AJC problemas recurrentes relacionados con el cliente. El personal del CGU-AJC debe estar preparado para escuchar atentamente las consultas y quejas de los clientes, y luego tratar con ellos de manera receptiva y profesional. Si surge una controversia, el empleado del CGU-AJC debe tratar de explicar la política de la organización de una manera clara, pero cortés. Si un cliente se vuelve irrazonable, abusivo, o acosador, el cliente debe ser referido al Director del CGU.

El personal del CGU-AJC debe ser igualmente respetuoso y atento cuando usa el teléfono. Un contacto telefónico positivo con un cliente puede mejorar las relaciones servicio-cliente, mientras que una experiencia negativa puede destruir la imagen del Centro.

PRIORIDAD DE SERVICIOS

VETERANOS

El Servicio de Capacitación y Empleo para Veteranos (VETS) prepara a los Veteranos de América, miembros del servicio militar y sus cónyuges, para carreras valiosas, proporcionándoles los recursos y experiencia laboral y promoviendo sus oportunidades laborales.

Según la Guía Número 10-09 del 10 de noviembre del 2009 de Adiestramiento y Empleo, los recipientes y sub-recipientes de fondos del Departamento del Trabajo Federal para el Programa de Adiestramiento y Empleo, están obligados por Ley a proveer prioridad en la prestación de los servicios a los veteranos y sus cónyuges elegibles. Este requerimiento aplica a todas las actividades disponibles bajo WIOA, "Training and Employment Guidance Letter (TEGL) 3-15", entre otros.

Cuando es requerido por Ley dar prioridad a un grupo de personas, tal como lo descrito anteriormente, el orden de prioridad es el siguiente:

1. Veteranos y sus cónyuges elegibles, que también sean beneficiarios de asistencia pública, otros de bajos ingresos, o que son deficientes en destrezas básicas, pueden recibir prioridad primaria para servicios provistos con fondos del Programa de Adultos.
2. Aquellas personas no cubiertas (que no sean veteranos o sus cónyuges elegibles) incluidas en los grupos de prioridad de WIOA para el Programa de Adultos.
3. Veteranos o sus cónyuges elegibles no incluidos en los grupos de prioridad de WIOA.
4. Aquellas personas no cubiertas fuera de los grupos de prioridad bajo WIOA.

Los veteranos que visiten los Centros de Gestión Única serán notificados de su derecho de prioridad de servicio. Al momento de identificar veteranos y cónyuges elegibles, se les ofrecerá orientación sobre los servicios disponibles y a los cuales tienen derecho, además de los requisitos de elegibilidad que aplican en todos los programas. Una vez que un cliente se identifique como veterano, se le proporcionará información especial diseñada sólo para los veteranos, y se referirá, según sea el caso, a los especialistas del *Disabled Veterans' Outreach Program (DVOP)* adiestrados especialmente para proveer servicios intensivos, con el fin de ser referido a un DVOP.

PERSONAS CON DISCAPACIDADES

La WIOA establece como prioridad de servicios capacitar a las personas con discapacidad para maximizar el empleo, la autosuficiencia económica, la independencia, y la inclusión e integración en la sociedad. Los Centros de Gestión Única, mediante sus programas del Título I y la Administración de Rehabilitación Vocacional, darán prioridad a atender a personas con impedimentos hábiles para emplearse.

PERSONAS ECONÓMICAMENTE DESVENTAJADAS

La WIOA requiere que se les dé prioridad a los beneficiarios de la asistencia pública, a otras personas de bajos ingresos, y a las personas que carecen de las destrezas básicas cuando se ofrecen servicios de carreras individualizados y los servicios de adiestramiento utilizando los fondos del Programa de Adultos del Título I de WIOA.

SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Las personas con discapacidades participan en los programas y servicios del CGU-AJC junto con las personas sin discapacidades. Mas, sin embargo, se deben seguir los siguientes procesos:

1. Recibir servicios con acomodo razonable de ser necesario, esto cumple con el requisito legal de que las personas con discapacidades tengan oportunidades.
2. Las personas con discapacidades tienen acceso a toda la gama de programas básicos, intensivos, y de capacitación, servicios disponibles para todos los clientes, y no necesariamente se prestarán exclusivamente a través de los servicios de Rehabilitación Vocacional.

3. Los criterios de elegibilidad para los servicios intensivos y de capacitación no discriminan a las personas con discapacidades, ya sea de manera abierta o inadvertida; al contrario, se provee prioridad de servicio a esta población.
4. A todos los clientes se les pregunta rutinariamente si necesitarán algún tipo de acomodo o asistencia especial para aprovechar al máximo los servicios del CGU-AJC.
5. A todos los clientes se les ofrece la opción de reunirse con el personal en las oficinas privadas.
6. La información se presenta de una manera que es comprensible para las personas que tienen deficiencias en destrezas o habilidades.
7. La información que se presenta oralmente también está disponible por escrito para las personas sordas o con problemas de audición.

FUNCIONES DEL PERSONAL DEL CGU-AJC

FUNCIONES PRINCIPALES

Puesto	Descripción
Director del CGU-AJC	Promover la integración y participación efectiva de cada uno de los socios medulares en la prestación de servicios de calidad de acuerdo con las necesidades particulares de la clientela.
Especialista de Empleo	Promover la participación efectiva del sector privado en el ofrecimiento del centro que garantice acceso a las oportunidades de empleo y desarrollo económico de nuestra clientela.
Manejador de Casos	Proveer servicios básicos de orientación mediante un inventario de los programas y ofrecimientos disponibles de cada socio que permitan satisfacer las necesidades particulares de cada cliente. Proveer, mediante una evaluación inicial, un diagnóstico sobre las necesidades particulares del cliente y los servicios que puede recibir de cada socio para aumentar sus metas de empleabilidad.

GARANTIAS DE PRIVACIDAD

Como Centro de Gestión Única estamos comprometidos con proteger la privacidad de la información personal que se recopila de los clientes. Conforme a los requerimientos de la Ley WIOA, el CGU-AJC recopilará y administrará una variedad de información personal para los siguientes fines: habilitar la provisión de un servicio, determinar la elegibilidad de un cliente, registro, y referido.

La privacidad del cliente se mantendrá garantizada como información confidencial; la misma se discute en privado. Se mantendrá un control de riesgos de los clientes en todo momento. La información del cliente solo se comparte bajo una “necesidad de información a saber” y se maneja mediante un documento de “Autorización de Divulgación de Información”. Los sistemas de manejo de información están regulados por procedimiento de seguridad y sistemas que ya están encriptados a los que no se le puede hacer cambios, todo para garantizar la privacidad.

Cada Manejador de Casos o personal que maneja información de clientes está sujeto a las políticas y procedimientos de seguridad del CGU-AJC, las cuales incluyen:

- Todas las solicitudes y expedientes individuales relacionados con los servicios provistos en el CGU-AJC, incluyendo elegibilidad para recibir servicios, registro y referido, deberán ser confidenciales, y no podrán ser abiertos para ser examinados, excepto por alguna razón directamente relacionada con la provisión de servicios o monitorias.
- Ninguna persona podrá publicar, divulgar el uso, permitir o causar la publicación, divulgación, o uso de información confidencial perteneciente a solicitantes o clientes en general, a menos que no exista un relevo escrito y firmado por el participante o cliente.
- El personal del CGU-AJC se comprometen a acatar las provisiones vigentes de confidencialidad de los respectivos estatutos de ley a los cuales el Operador del Centro y otros socios vienen obligados a cumplir, y deberán intercambiar información necesaria para la administración del programa según permitida bajo la ley y reglamentación vigente. El intercambio de información del cliente entre los socios será exclusivamente para la provisión de servicios tales como evaluación, acceso universal, referidos a otros programas o adiestramientos, desarrollo de empleo (*job development*) o actividades de colocación, y otros servicios, según sean requeridos para el empleo o para propósitos de apoyo programático.

NO DISCRIMINACIÓN

La Sección 188 de la WIOA establece que ninguna persona puede ser excluida de participar, negarse a los beneficios de ser discriminada o privada de participar del programa o actividad por motivos de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad, o afiliación o creencia política.

La participación en programas y actividades también debe estar disponible para ciudadanos de los Estados Unidos, extranjeros residentes permanentes, refugiados, asilados, personas bajo libertad condicional, y otros inmigrantes autorizados para trabajar en los Estados Unidos.

QUEJAS DE CLIENTES

Si experimenta una queja o reclamo de un cliente, haga todo lo posible para resolverlo de manera rápida y eficaz. Familiarícese con el procedimiento de quejas y reclamos del ALDL y siga los pasos correspondientes. Algunos clientes pueden estar estresados o perturbados por su situación actual. Independientemente de cómo se comporte el cliente, es inaceptable que usted actúe de una manera que pueda interpretarse como grosera o poco profesional. Si en algún momento

siente que no puede manejar una situación de manera cortés, discúlpese y contacte a su supervisor inmediato para que lo ayude a servir a ese cliente. La forma en que se trata a las personas durante los primeros minutos de contacto deja una impresión duradera. Esta impresión se llevará de vuelta a la comunidad como una recomendación para, o en contra, del servicio del CGU-AJC. Un comportamiento profesional y agradable le da al cliente un sentido de valor y le comunica su deseo de ayudar.

MARCA DE LA RED DE AMERICAN JOB CENTER

Conforme a los requisitos de la Sección 121 (e) (4) de WIOA, el sistema integrado de socios en el CGU-AJC ha adoptado el uso del identificador común "A proud partner of the American Job Center network". El uso de este identificador común, sirve para unificar el sistema de desarrollo de la fuerza laboral en todo el país y aumenta la conciencia de los clientes sobre el sistema, tanto a nivel estatal como nacional.

El identificador común "A proud partner of the American Job Center network" debe aparecer en lo siguiente:

1. Instalaciones certificadas de Centros de Gestión Única y/o afiliados.
2. Productos tales como: folletos, opúsculos, hojas informativas u otros materiales de divulgación.
3. Cualquier información relacionada con programas, actividades, y/o servicios ofrecidos a través del sistema, incluidos, entre otros, materiales de talleres, formularios de participantes del programa y comunicaciones de servicios.
4. Recursos electrónicos, incluido sitios web específicos del CGU-AJC.

Este logo puede mostrarse en texto sin formato, o usando la versión en mayúsculas del logo "A proud partner of the American Job Center network" disponible en <https://www.dol.gov/ajc>.

Como norma general, los Operadores del Centro de Gestión Única deben garantizar el uso apropiado del identificador común "A proud partner of the American Job Center network" dentro del sistema integrado de socios.

REFERENCIAS

Ley Pública 113-128 WIOA del 2014, Sección 121.

Reglamento Federal de WIOA (Joint WIOA Final Rule), publicado el 19 de agosto 2016, 20 CFR 678.305, 678.315, 678.400, 678.410, 678.420, 678.425, 678.430, 678.435, 678.500.

TEGL No. 4-15, Vision for the One-Stop Delivery System under the Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA).

TEGL 16-16, One Stop Operations Guidance for the American Job Center Network.

29 CFR part 38, "Implementation of the Nondiscrimination and Equal Opportunity Provisions of the Workforce Innovation and Opportunity Act," published in the Federal Register at 81 FR 87130 (Dec. 2, 2016).

APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este procedimiento comenzará a regir inmediatamente, a la fecha de su aprobación.



Sr. Oriel Ramírez Rodríguez
Presidente Junta Local

24/Junio/2021

Fecha