

**MUNICIPIO AUTONOMO DE PONCE  
CONEXION LABORAL/ PONCE  
LEY DE OPORTUNIDAD DE INNOVACIÓN DE LA FUERZA LABORAL (WIOA)**

---

PROCEDIMIENTO:

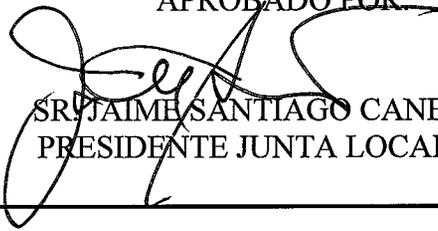
NUMERO: CGU –2015- 01

CENTRO DE GESTIÓN ÚNICA  
CONEXIÓN LABORAL/ PONCE

FECHA EFECTIVIDAD: 20/3/2024

APROBADO POR:

REVISADO – 20 DE MARZO DE 2024

  
SR. JAIME SANTIAGO CANET, PHD  
PRESIDENTE JUNTA LOCAL

---

**I- INTRODUCCION:**

El Municipio Autónomo de Ponce ha sido designado como Conexión Laboral Ponce, (P. L. 113-128 del 22 de julio de 2014). Como parte de su proceso de implantación se desarrolló en esta jurisdicción un Sistema de Servicios Integrados según es requerido por la Sección 121 de dicha Ley y la Parte 662 de la reglamentación.

El Centro de Gestión Única está diseñado para mejorar el acceso a varios servicios que respondan a las necesidades específicas de la clientela y que acuden al Centro solicitando orientación y consejería que les permita mejorar su calidad de vida.

**II- BASE LEGAL**

- Ley WIOA (P.L. 113-128 del 22 de julio de 2014)
- *Federal Register* 20 CFR 678
- *Federal Register* 20 CFR 361.305

- *Traning and Employment Guidance Letter (TEGL) no. 16-16 “One Stop Operanting Guidance for the American Job Center Network”* emitida por la Administracion de Adiestramiento y Empleo del Departamento del Trabajo Federal.

### **III- PROCEDIMIENTO**

El Centro de Gestión Única está diseñado para la participación de patronos, la clase trabajadora, Instituciones Educativas y la comunidad en general.

La sección 678.500 de la Reglamentación WIOA, dispone el diseño de un Acuerdo de Colaboración, (Memorandum of Understanding) entre la Junta Local, el/la Alcalde (sa) del Área Local y las agencias o entidades que representan los programas identificados en dicha Ley y denominados como los “Socios obligados”.

A dichos Socios les corresponde estar representados en el Sistema de Servicios Integrados y ofrecer los servicios básicos, de orientación y consejería según lo requiere la ley WIOA y que correspondan a cada uno de ellos según el programa que representan.

Los socios requeridos por la ley WIOA (Sección 678.400) a integrarse al Sistema de Servicios son los siguientes:

1. Programa WIOA del Área Local de Ponce (Título I)
2. Departamento de Educación (Título II)
3. Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, Veteranos y Administración del Derecho al Trabajo (Título III)
4. Administración de Rehabilitación Vocacional (Título IV)
5. Programa de Desarrollo Económico y Comunal (INSEC)
6. Programa de Empleos para la Comunidad de Envejecientes (Título IV)
7. Programa para Trabajadores Agrícolas y estacionales
8. Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD)
9. Job Corps Aguadilla

## 10. Otros

Cada socio integrado al Sistema de Servicios se compromete a:

- Ofrecer servicios básicos relevantes a su Programa.
- Referir clientes a las oficinas satélites cuando estime necesario.
- Mantener poder decisonal sobre la elegibilidad de sus clientes.
- Implantar un sistema de seguimiento para evaluar los servicios prestados en el Centro y los referidos a otras agencias.

La presencia física de todos y cada uno de los socios en el Centro de Gestión Única, no es un requisito indispensable según dispone la Sección 678.400 de la reglamentación WIOA, no obstante cada socio mantendrá disponible en el Centro, literatura relacionada a su programa para que los clientes que lo visiten tengan acceso a dicha información a través de un Sistema de Auto Asistencia de forma tal que puedan seleccionar la información que les sea de utilidad y les ayude a tomar decisiones dirigidas a resolver su situación particular. Se mantendrá también un sistema de comunicación constante entre el Centro de Gestión Única y las agencias satélites, cuyos representantes se han integrado para colaborar en el Centro. Se designará a una persona de contacto que servirá de enlace para proveer orientación mediante llamada telefónica o referido a las agencias satélites.

### **IV- SERVICIOS AL CLIENTE**

Se entiende por cliente a la persona que solicita información sobre los servicios que ofrece el Centro de Gestión Única a personas desventajadas económicamente, desplazadas de sus empleos, impedidos, ciudadanos en general y a patronos en busca de información que les pueda satisfacer sus necesidades de empleo.

Al llegar al “Centro de Gestión Única”, el cliente será recibido por la recepcionista quién le dará la bienvenida y le solicitará que complete la hoja de visitas (Nombre, Apellidos, Dirección, Núm. de Teléfono, propósito de su visita). Se le proveerá información sobre los servicios disponibles a través del “Centro de Gestión Única”.

De necesitar el cliente información adicional, este será referido al representante del Programa que le pueda orientar adecuadamente y ayudar a resolver su situación, tomando en consideración el concepto de “acceso universal” a recibir servicios básicos que le confiere la Ley WIOA a todo solicitante de servicios.

De ser necesario referir al cliente a otro representante en el Centro de Gestión Única, dicho referido se efectuará a través del técnico, tomando en consideración la disponibilidad y días de la semana que dicho representante estará presente en el Centro. De no estar disponible, se programará una cita.

El técnico que atiende al cliente llenará la “*Hoja de Registro Diario*”, formulario número CGÚ-2015-01-001, donde anotará la siguiente información:

- Hora de llegada del cliente (anotará la hora cuando comienza atender al cliente)
- Nombre y Apellido (anotará el nombre y apellidos del cliente)
- Código (anotará el código asignado al cliente)
- Indicará con marca de cotejo (✓) el servicio ofrecido conforme a los siguientes:
  - ✓ Orientación
  - ✓ Perfil
  - ✓ Resume
  - ✓ Documentos requeridos (orientación sobre la solicitud de documentos requeridos para determinar su elegibilidad)
  - ✓ Consejería o Manejo de Casos
  - ✓ Nombramiento
  - ✓ Tipo curso o adiestramiento (que interesa el cliente)
  - ✓ Veterano
  - ✓ Terminar noveno grado (9)
  - ✓ Terminar 4to año
  - ✓ Empleo
  - ✓ Joven In (En la escuela)
  - ✓ Joven Out (Fuera de la escuela)
  - ✓ Adulto

- ✓ Desplazado
- ✓ Socio Obligado
- ✓ Comentarios (podrá indicar en este espacio información adicional de ser necesaria)

En circunstancias cuando el representante (Socio) no esté físicamente representado en el Centro de Gestión Única y sean necesarios sus servicios para algún cliente, éste será contactado vía llamada telefónica, correo electrónico o fax, para programar una cita con el cliente en la oficina de dicho representante.

La Junta Local y los socios requeridos han acordado ofrecer en el Centro de Gestión Única los Servicios de Carrera (Career Services) que le corresponden a cada uno de sus programas.

Cada cliente tendrá la oportunidad de evaluar el servicio recibido utilizando la hoja de evaluación diseñada con ese propósito.

Cuando las circunstancias requieran que el cliente sea referido a otra agencia o programa para ser servido, éste será informado de la disponibilidad de dicho servicio para que decida si desea utilizar ese recurso que tendrá disponible.

## **V- CATEGORIAS DE SERVICIOS**

### **A. Servicios de Carrera Básicos**

Sección 134 (c) (2) (A) – Ley W.I.O.A.

- Determinación de Elegibilidad
- Información sobre los Programas, registro y orientación disponibles a través del CGÚ
- Evaluación Inicial
- Servicios de Bolsa de Trabajo (“Labor Exchange”)
- Referidos y coordinación de actividades con otros programas y servicios dentro del CGÚ

- Información de la fuerza trabajadora y estadísticas del mercado laboral
- Información sobre ejecución. Costos de los servicios de adiestramientos de los proveedores elegibles y de los proveedores de las actividades de inversión en la fuerza trabajadora para proveedores de jóvenes
- Información, para los clientes de los CGÚ, sobre como el área local se ha desempeñado mediante los indicadores de ejecución descritos
- Información, para los clientes de los CGÚ, relacionado a la disponibilidad de servicios de sostén
- Información y asistencia sobre radicación de querellas por compensación por desempleo

## **B. Servicios de Carreras Individualizados**

- Evaluaciones Comprensivas
- Desarrollo de un Plan Individual de Empleo
- Consejería de Grupos y/o Consejería individual y Mentores;
- Planificación de Carreras
- Servicios Pre-Vocacionales de corta duración, incluyendo;
  - Desarrollo de destrezas de aprendizaje
  - Destrezas de comunicación
  - Destrezas para entrevistas de empleo
  - Puntualidad
  - Destrezas de mantenimiento personal
  - Conducta profesional, que ayude a prepararse para un empleo
- Pre-Aprendizaje y Experiencias de Trabajo relacionados a las ocupaciones;
- Actividades de preparación para la fuerza trabajadora
- Servicios para desarrollar nociones financieras elementales
- Asistencia de búsqueda de empleo fuera del área y asistencia para la relocalización
- Adquisición del idioma inglés; educación integrada y programas de adiestramiento

### **C. Servicios de Seguimiento**

Estos servicios serán por no menos de 12 meses después del primer día del empleo. Sección 134 (c) (2) (A) (xiii)

Servicios de Seguimiento, incluyendo consejería relacionados al lugar de trabajo, para participantes que fueron empleados.

### **D. Servicios de Adiestramientos**

Para ofrecer una de estas actividades de adiestramiento se deberá cumplir con lo siguiente:

- Adiestramientos deben ser para ocupaciones en demanda en el área geográfica del Área local
- Podría utilizarse la cuenta Individual de Adiestramiento (I.T.A. – “Individual Training Account”)
- Se proveerá solamente a través de proveedores de servicios elegibles
- Los Servicios de adiestramiento a ofrecerse deben estar incluidos en La Lista Estatal de Proveedores de Servicios de Adiestramiento que establece el Programa de Desarrollo Laboral (PDL)

### **E. Servicios a Jóvenes**

El Centro de Gestión Única ofrece servicios a jóvenes dentro y fuera de las escuela estos servicios están enfocados en proveer asistencia para la preparación de los jóvenes a conseguir empleo y oportunidades de educación post secundaria, obtención de credenciales educativas y/o de destrezas ocupacionales y ofrecer oportunidades de carreras. Los servicios incluyen los siguientes elementos de programa:

- Tutorías
- Servicios de Escuela Secundaria Alternativa

- Experiencia Laboral con o sin paga (oportunidades de empleo y empleo de verano, programas de aprendizaje, internados, adiestramiento en el empleo, *Job shadowing*)
- Adiestramiento en Destrezas Ocupacionales
- Educación ofrecida concurrentemente con actividades de preparación para la fuerza laboral
- Oportunidades de desarrollo de liderazgo
- Servicios de apoyo
- Servicios de Mentoría de adultos
- Servicios de Seguimiento
- Consejería y Guía Comprensiva
- Educación en Alfabetización Financiera
- Servicios que ofrecen información sobre el mercado laboral
- Actividades de preparación y transición a la escuela post secundaria

#### **F. Servicio de autogestión**

El centro ofrece el servicio de acceso universal en el área de autogestión para los clientes que así lo soliciten.

### **FLUJOGRAMA SERVICIOS**

#### **VI- CENTRO DE GESTIÓN ÚNICA**

##### **Recepcionista:**

- Recibe y dará la bienvenida al cliente
- Registra en el Sistema de Turnos PR
- Le provee información sobre los servicios disponibles a través del CGU, les informa sobre la disponibilidad de literatura relevante a los programas y servicios que ofrecemos y las ofertas de empleo exhibidas en el tablón de edictos
- Mantendrá los anaqueles con literatura de los socios del CGU y cualquier otra información útil a la clientela
- Canaliza a través del Sistema los servicios requeridos:

- a. Patronos, representantes de agencias, coordinadores o visitantes, serán referidos al coordinador
- b. Referirá clientes en la búsqueda de empleo al representante del Departamento del Trabajo, para ofertas de empleo disponibles, o a los socios del Centro de Gestión Única, si aplica
- Refiere al cliente a la Coordinadora del Centro de Gestión Única para los servicios de autogestión; el envío de correo electrónico, teléfono, cartas, formatos u otros recursos que el cliente necesite
- Contestara los teléfonos y canalizara las llamadas a las personas en el centro que sean solicitadas
- Referirá a Servicios Iniciales para la preparación de resume y otros servicios.

**Asistente Administrativo:**

- Ofrecer a los clientes una breve orientación de los servicios del programa
- Realizar entrevistas a los clientes y llenar el perfil del cliente
- Solicitar documentos para evaluar su interés
- Recoger documentos para referir a manejo de caso
- Archivar documentos y expedientes
- Contestar llamadas telefónicas
- Realizar el registro y nombramientos de la actividad para la cual fue recomendado
- Redactar cartas y hacer “labels” o cualquier otro documento solicitado.
- Hacer el informe mensual de clientes atendidos
- Ayudar hacer resume a los clientes
- Sustituir a la recepcionista cuando sea necesario
- Entrada de datos al sistema (PRIS-Participant Record Information System)
- Seguimiento mediante llamada telefónica a Patronos

**Manejador de Casos:**

- Orientar a la clientela sobre las oportunidades de empleo y adiestramientos disponibles y otros aspectos relevantes al Mercado Laboral

- Recibe, orienta y analiza el perfil del cliente para así brindarle el mejor servicio y referirlo a los diferentes socios o necesidad del mismo
- Orientar y evaluar individualmente a la clientela sobre los servicios del Programa WIOA.
- Evalúa la elegibilidad del cliente
- Coordina con las distintas agencias de empleo las ofertas vigentes
- Realiza los seguimientos requeridos y resultados de los servicios que se ofrecieron al cliente
- Diseño, construcción y exposición de talleres de mejoramiento profesional para los clientes del Centro y entidades educativas que así lo soliciten
- Preparar material relacionado a los talleres que se ofrecen a los clientes que nos visitan
- Redactar informes de los clientes atendidos y los servicios ofrecidos
- Ayudar, orientar y preparar resume, carta de presentación, portafolio profesional y otros servicios
- Manejadores de Casos orienta, evalúa y administra las Pruebas, Mi Próximo Paso y (TABE-Test of Adult Basic Education) a los clientes que así lo requieran
- Referir a los clientes a las diferentes actividades de adiestramiento en estudio o trabajo que ofrece el Programa
- Asistir a diferentes ferias de empleo y orientar a los asistentes de los servicios del Programa
- Asistir a los clientes en la búsqueda de empleo a través del Internet

**Coordinador:**

- Asistir a diferentes ferias de empleo y orientar a los asistentes de los servicios del Programa
- Orienta a patronos con relación a los servicios que ofrece el Centro de Gestión Única y la oficina Conexión Laboral
- Ofrecer orientación a través de los Servicios de Respuesta Rápida a trabajadores desplazados por cierres permanentes o desplazamiento de la compañía
- Asistir a la unidad de Manejo de Casos y Gestión Única, cuando surgen situaciones relacionadas con solicitantes y participantes desplazados

- Orientar y evaluar individualmente a trabajadores desplazados y personal que nos visita diariamente
- Evaluar, desarrollar, interpretar normas, reglas y reglamentos federales relacionados en el área de trabajo con los compañeros
- Supervisar empleados adscritos al Centro de Gestión Única
- Velar porque la oficina y los Servicios que se presten a las personas que nos visitan sean de calidad
- Preparar material relacionado a los talleres que se ofrecen a los clientes que nos visitan
- Redactar informes relacionadas con las visitas de los clientes y las necesidades de ellos y de los talleres
- Referir a los clientes a distintas áreas de servicio tanto de trabajo como estudios
- Orientar a patronos y al público en relación a los servicios que ofrece el Centro de Gestión Única y Conexión Laboral

## **VII- HORARIO DE OPERACIÓN**

El Centro de Gestión Única (GCU) del Área Local de Desarrollo Laboral de Ponce, ofrecerá servicios de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm, se recesará durante el horario de 12:00 pm a 1:00 pm. No se ofrecerá servicios en los días autorizados, como días feriados, por el gobernador de Puerto Rico o algún otro día aprobado por este último mediante proclama.

## **VIII- CLÁUSULA DE SALVEDAD**

Si cualquier inciso o sección de este Procedimiento es declarado inconstitucional o nulo por el Municipio Autónomo de Ponce o un Tribunal, tal declaración no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones y parte de este procedimiento. Su efecto se limitará al inciso, artículo, sección o aspecto declarado inconstitucional o nulo.

## **IX- VIGENCIA Y APROBACIÓN**

Estas instrucciones comenzarán a regir inmediatamente después de ser aprobado por el Presidente de la Junta Local.