



PROTOCOLO PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LOS SOCIOS MANDATARIOS MEDIANTE MECANISMOS PRESENCIALES, TECNOLÓGICOS Y VIRTUALES DEL CENTRO DE GESTIÓN ÚNICA (CGU)

Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral
(WIOA, por sus siglas en inglés)



I. Propósito

Establecer el procedimiento que regirá el acceso de los participantes y demás usuarios del Centro de Gestión Única (CGU) a los programas, servicios y actividades ofrecidos por los socios mandatarios de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA), cuando dichos servicios se provean mediante presencia física, medios tecnológicos, plataformas virtuales o cualquier otro mecanismo permitido por la reglamentación federal.

II. Base Legal

Este protocolo se adopta de conformidad con:

- Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (Ley Pública 113-128 WIOA, por sus siglas en inglés) Sección 121.
- Reglamentación Federal 20 CFR secciones 678.300 al 678.310, 678.400–678.410, 678.720
- Training and Employment Guidance Letter One-Stop Operating Guidance TEGLE NO. 16-16
- 29 CFR Part 38 — Implementation of the Nondiscrimination and Equal Opportunity Provisions of WIOA;
- Memorandos de Entendimiento (MOU) y Acuerdos de Financiamiento de Infraestructura (AFI) suscritos entre el Área Local y los socios mandatarios.

III. Política

El Área Local garantizará que toda persona que acuda al Centro de Gestión Única tenga acceso oportuno a los servicios de los socios mandatarios, independientemente de que estos mantengan presencia permanente dentro de las instalaciones.

Cuando un socio no cuente con representación física permanente en el CGU, el acceso a sus servicios se garantizará mediante mecanismos tecnológicos, virtuales o de coordinación previamente establecidos, de forma que el participante reciba el mismo nivel de orientación, información y referido requerido por WIOA.

IV. Modalidades de Acceso

Los socios podrán prestar servicios mediante una o varias de las siguientes modalidades:

1. Atención presencial programada en el Centro de Gestión Única.

2. Atención mediante videoconferencia.
3. Atención telefónica.
4. Correo electrónico.
5. Plataformas virtuales.
6. Oficinas satélites o centros afiliados.
7. Cualquier otro mecanismo acordado mediante el MOU o AFI.

V. Procedimiento

A. Identificación de la Necesidad

Cuando durante la evaluación inicial o la prestación de servicios se identifique que un participante puede beneficiarse de un programa administrado por un socio mandatario, el personal del CGU deberá:

- identificar el programa correspondiente;
- explicar al participante los servicios disponibles;
- documentar la necesidad en el expediente del participante.

B. Orientación Inicial

El personal del CGU ofrecerá información básica sobre:

- elegibilidad;
- servicios disponibles;
- requisitos;
- documentación necesaria;
- proceso para acceder al programa.

C. Coordinación del Servicio

Una vez identificado el socio correspondiente, el personal del CGU deberá, según corresponda:

- realizar la llamada telefónica al socio;

- coordinar una cita presencial o virtual;
- enviar un referido electrónico;
- asistir al participante durante la conexión virtual cuando sea necesario.

Siempre que sea posible, la coordinación se realizará mientras el participante permanezca en el Centro de Gestión Única.

D. Prestación del Servicio

El socio podrá atender al participante mediante:

- videollamada;
- llamada telefónica;
- reunión presencial;
- comunicación electrónica;
- cualquier otra modalidad autorizada.

La modalidad utilizada deberá garantizar la confidencialidad de la información y el acceso efectivo al servicio.

E. Seguimiento

Dentro de los cinco (5) días laborables siguientes al referido, el personal del CGU verificará:

- si el participante fue atendido;
- si el servicio fue recibido;
- si requiere documentación adicional;
- si necesita apoyo complementario.

Todo seguimiento deberá documentarse en el expediente.

VI. Responsabilidades del Personal del CGU

El personal del Centro de Gestión Única será responsable de:

- mantener actualizado el directorio de contactos de todos los socios mandatarios;

- verificar periódicamente los mecanismos tecnológicos disponibles;
- orientar adecuadamente a los participantes;
- coordinar los referidos;
- documentar toda gestión realizada;
- brindar asistencia cuando el participante requiera apoyo para utilizar medios tecnológicos.

VII. Responsabilidades de los Socios

Los socios participantes deberán:

- mantener actualizado su punto de contacto;
- responder oportunamente a los referidos;
- proveer acceso a sus programas mediante los mecanismos acordados en el MOU y el AFI;
- mantener disponibles sus plataformas de comunicación;
- participar en las actividades de coordinación interagencial convocadas por el Área Local.

VIII. Evidencia de Cumplimiento

Como evidencia del cumplimiento de este protocolo, el Centro de Gestión Única conservará, según corresponda:

- registro de referidos;
- confirmaciones de citas;
- correos electrónicos;
- bitácoras de llamadas;
- registros de reuniones virtuales;
- evidencia de orientación brindada;
- documentación de seguimiento;
- informes de servicios recibidos.

IX. Monitoreo

La Junta Local verificará el cumplimiento de este procedimiento mediante su Plan Anual de Monitorías, evaluando, entre otros aspectos:

- disponibilidad de los mecanismos tecnológicos;
- tiempo de respuesta de los socios;
- efectividad de los referidos;
- documentación en los expedientes;
- cumplimiento con los MOU y AFI;
- acceso efectivo de los participantes a los servicios.

X. Vigencia

Este protocolo entrará en vigor una vez aprobado por la Junta Local y permanecerá vigente hasta que sea revisado, enmendado o derogado conforme a la reglamentación aplicable.

En Guaynabo, Puerto Rico, hoy 15 de Julio de 2026.



Sr. Oriel Ramírez Rodríguez
Presidente
Junta Local de Desarrollo Laboral