

POLÍTICA PÚBLICA: WIOA – 2026-03

Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA)

ASUNTO: Política Pública para la Recopilación de Datos e Información, Manejo de Casos y Mantenimiento de Expedientes de Participantes

I. PROPÓSITO

El propósito de esta política pública es establecer y describir los requisitos para el manejo de casos y la conservación de expedientes, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés), así como con la reglamentación federal aplicable.

II. BASE LEGAL

- Workforce Investment and Opportunities Act (WIOA), sections 129(c) and 3(8(A)&(B)
- 29 CFR 38.43 - 44
- Training and Employment Guidance Letter (TEGL) 19-16 "Guidance on Services provided through the Adult and Dislocated Worker Programs under the Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA) and the Wagner-Peyser Act Employment Service (ES), as amended by title III of WIOA, and for implementation of the WIOA Final Rules." (March 1, 2017)
- Training and Employment Guidance Letter TEGL 21-16 "Third Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA) Title I Youth Formula Program Guidance" (March 2, 2017)

III. DEFINICIONES

1. **Manejo de Casos (Case Management):** Según se define en la Sección 3 de la Ley WIOA, el manejo de casos consiste en un enfoque centrado en el participante para la prestación de servicios, diseñado para:
 - a) Preparar y coordinar planes integrales de empleo, incluyendo estrategias de servicio, con el propósito de garantizar el acceso del participante a las actividades de inversión en la fuerza laboral y a los servicios de apoyo necesarios, utilizando, cuando sea posible, tecnologías informáticas.

- b) Proveer orientación y asesoramiento relacionado con empleo, educación y desarrollo profesional durante la participación en el programa y luego de la colocación en empleo.

Para efectos de esta política pública, el término Planificación de Carrera (Career Planning) se utilizará indistintamente como Manejo de Casos (Case Management).

2. **Evaluación Objetiva (Objective Assessment):** Proceso sistemático, documentado y centrado en el participante mediante el cual se identifican sus niveles académicos, destrezas ocupacionales, experiencia laboral, empleabilidad, intereses, aptitudes, fortalezas, necesidades de servicios de apoyo y demás factores que puedan influir en su desarrollo educativo y ocupacional.
3. **Estrategia Individual de Servicios (Individual Service Strategy - ISS):** Es un plan individualizado para un participante del Programa de Jóvenes que incluye una meta de empleo, objetivos de logro apropiados y la combinación de servicios más adecuada, determinada con base en los resultados de la evaluación objetiva. La ISS se utiliza como el instrumento principal para que el Área Local documente la justificación y pertinencia de las decisiones relacionadas con la selección y combinación de los servicios que recibirá el participante, incluyendo los referidos a otros programas para la prestación de actividades o servicios específicos.
4. **Plan Individual de Empleo (Individual Employment Plan - IEP):** Es un servicio individualizado de carrera, conforme a la Sección 134(c)(2)(A)(xii)(II) de la Ley WIOA, desarrollado conjuntamente por el participante y el Planificador de Carrera o Manejador de Casos, cuando el Operador del Centro de Gestión Única (One-Stop) o uno de sus socios determine que dicho servicio es apropiado. Este plan constituye una estrategia continua dirigida a identificar las metas de empleo del participante, los objetivos de logro y la combinación de servicios más adecuada para facilitar el logro de sus metas ocupacionales.
5. **Participante:** Se considera participante a todo individuo reportable que, luego de cumplir con todos los requisitos programáticos aplicables para la prestación de servicios, incluyendo la determinación de elegibilidad, haya recibido servicios distintos a los descritos en el inciso 3 de esta definición.
 - (i) Para Programa de Rehabilitación Vocacional (VR): Para el Programa de Rehabilitación Vocacional (VR), un participante es un individuo reportable

que cuenta con un Plan Individualizado para el aprobado y firmado, y que ha comenzado a recibir servicios.

(ii) Programa de Jóvenes bajo el Título I de WIOA: Para el Programa de Jóvenes bajo el Título I de WIOA, un participante es un individuo reportable que ha cumplido con todos los requisitos programáticos aplicables para la prestación de servicios, incluyendo:

- la determinación de elegibilidad;
- la realización de una evaluación objetiva; y
- el desarrollo de una Estrategia Individual de Servicios (Individual Service Strategy - ISS);
- además de haber recibido al menos uno (1) de los catorce (14) elementos programáticos para jóvenes establecidos en la Sección 129(c)(2) de WIOA.

(iii) No se considerarán participantes las siguientes personas:

- a) Personas matriculadas en un programa bajo la Ley de Educación para Adultos y Alfabetización Familiar (Adult Education and Family Literacy Act - AEFLA) que no hayan completado al menos doce (12) horas contacto.
- b) Personas que únicamente utilicen el sistema de autoservicio.
 - Sujeto a lo dispuesto en el inciso ii, se entiende por autoservicio el acceso independiente por parte del individuo a la información y actividades de cualquier programa del sistema de desarrollo de la fuerza laboral, ya sea en una instalación física, como un Centro de Gestión Única (AJC/CGU) o una agencia socia, o de forma remota mediante tecnologías electrónicas.
 - El concepto de autoservicio no aplica de manera uniforme a todos los servicios ofrecidos mediante plataformas virtuales. Por ejemplo, aquellos servicios prestados virtualmente que brindan un nivel de apoyo superior a la simple búsqueda independiente de empleo o de información por parte del individuo no se considerarán servicios de autoservicio.
- c) Personas que únicamente reciban servicios o actividades de información, que no requiera una evaluación por parte del personal sobre las destrezas, el nivel educativo o los objetivos ocupacionales del individuo.

6. **Individuo Reportable (Reportable Individual):** Es aquella persona que ha demostrado intención de utilizar los servicios del programa y cumple con los criterios de información establecidos, incluyendo:
- personas que suministran información de identificación;
 - personas que utilizan únicamente los servicios de autogestión; o
 - personas que solamente reciben servicios de orientación.
7. **TABE (Test of Adult Basic Education):** Instrumento diagnóstico utilizado para medir el nivel de destrezas académicas y aptitudes básicas de una persona joven o adulto.

IV. TRASFONDO

La Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés) promueve un modelo de prestación de servicios centrado en el participante mediante un proceso estructurado de manejo de casos. Los Manejadores de Casos constituyen el personal de primera línea responsable de apoyar el desarrollo educativo y ocupacional de los participantes y facilitar su transición exitosa hacia el empleo. En consecuencia, esta política pública establece los parámetros necesarios para asegurar que los Manejadores de Casos proporcionen a los participantes los recursos, herramientas y apoyo necesarios para alcanzar el empleo, considerando las barreras existentes que puedan afectar su desarrollo laboral.

Asimismo, esta política define los requisitos para documentar adecuadamente todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios y la administración del expediente del participante.

V. POLÍTICA PÚBLICA

A. Manejo de Casos

El manejo de casos constituye un componente esencial del sistema de prestación de servicios bajo la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral (WIOA). Los Manejadores de Casos desempeñan un papel fundamental al orientar, apoyar y motivar a los participantes en la identificación y aprovechamiento de oportunidades para su desarrollo educativo y ocupacional.

En el desempeño de sus funciones, los Manejadores de Casos llevan a cabo diversas actividades durante todas las etapas de participación del individuo en el Programa WIOA, conforme se establece a continuación.

1. Admisión e Inscripción (Intake and Enrollment)

Una vez se recluta un participante, el Manejador de Casos iniciará el proceso de inscripción al programa.

Durante esta etapa, el representante del Área Local será responsable de:

- determinar la elegibilidad del participante;
- recopilar la información básica de identificación y los datos demográficos requeridos;
- orientar al participante sobre el funcionamiento del programa, los servicios disponibles, sus derechos, responsabilidades y las expectativas relacionadas con su participación.

2. Evaluación Comprensiva

Todo participante deberá recibir una evaluación objetiva y comprensiva, la cual no se limitará únicamente a la medición de sus destrezas académicas básicas, sino que comprenderá una valoración amplia de sus capacidades, necesidades y barreras para el empleo.

El propósito de esta evaluación es asistir al participante y al Planificador de Carrera o Manejador de Casos en la identificación de metas de empleo apropiadas y en el desarrollo de estrategias de servicio eficaces que faciliten el logro de dichas metas.

3. Evaluación, Desarrollo e Implementación del Plan Individual de Empleo (IEP) o de la Estrategia Individual de Servicios (ISS)

Todo participante de los programas de Adultos o Trabajadores Desplazados deberá contar con un Plan Individual de Empleo (Individual Employment Plan) desarrollado conjuntamente por el participante y el Planificador de Carrera o Manejador de Casos.

El IEP constituye una estrategia continua que establece:

- las metas educativas y ocupacionales del participante;
- los objetivos de logro necesarios para alcanzar dichas metas; y
- la combinación de servicios más adecuada para atender las barreras identificadas y facilitar el logro exitoso de sus objetivos de empleo.

Todo participante del Programa de Jóvenes deberá contar con una Estrategia Individual de Servicios (Individual Service Strategy – ISS).

La ISS constituye un plan individual continuo basado en los resultados de la evaluación objetiva y deberá identificar las rutas ocupacionales (Career Pathways) que conduzcan al logro de metas educativas y de empleo.

Asimismo, deberá incluir:

- objetivos de logro apropiados;
- los servicios necesarios para apoyar el desarrollo del participante; y
- la relación directa entre dichos servicios y uno o más de los indicadores de desempeño aplicables al Programa de Jóvenes.

Como parte del proceso continuo de manejo de casos, el Planificador de Carrera o Manejador de Casos realizará revisiones periódicas del progreso del participante para determinar si continúa encaminado hacia el cumplimiento exitoso de los objetivos establecidos y para identificar nuevas necesidades que puedan surgir durante su participación.

Toda situación, incidente o dificultad relacionada con el progreso del participante deberá documentarse oportunamente en las Notas de Caso (Case Notes).

Cuando se identifiquen barreras o necesidades adicionales, las notas deberán especificar claramente:

- la naturaleza de la barrera o necesidad;
- la estrategia que se implementará para atenderla; y
- la persona o entidad responsable de brindar la asistencia correspondiente.

Cuando sea permitido por la fuente de financiamiento, algunas de estas barreras podrán atenderse mediante la provisión de Servicios de Apoyo (Supportive Services) autorizados bajo WIOA. No obstante, se exhorta a coordinar con los socios del Centro de Gestión Única (CGU/AJC) y con otras organizaciones comunitarias o gubernamentales que puedan ofrecer dichos servicios.

4. Servicios de Seguimiento (Follow-up)

Los Manejadores de Casos también serán responsables de brindar servicios de seguimiento con el propósito de apoyar al participante en:

- la retención de empleo;
- el progreso dentro de su trayectoria educativa u ocupacional; y

- su desarrollo profesional continuo.

Además de fortalecer la permanencia del participante en el empleo o en la educación, estos servicios permiten recopilar la información necesaria para medir el desempeño del programa y documentar los resultados obtenidos.

VI. CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES Y NOTAS DE CASO

La documentación adecuada de los servicios prestados y del progreso de los participantes constituye un elemento esencial para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos y medir el desempeño del Programa WIOA. Para ello, los Manejadores de Casos deberán mantener un expediente completo y organizado de cada participante, en el cual se documenten todas las actividades, interacciones, determinaciones y servicios brindados durante su participación en el programa.

Los expedientes de los participantes, además de servir como evidencia documental de los servicios prestados, constituyen un mecanismo de rendición de cuentas entre las entidades participantes del sistema de desarrollo de la fuerza laboral y garantizan la continuidad de los servicios en caso de cambios en el personal responsable del manejo del caso.

Los expedientes de los participantes deberán contener, como mínimo, la siguiente documentación, sin limitarse a ella:

- **Solicitud Universal y elegibilidad**, incluyendo la solicitud de participación, documentos que evidencien la elegibilidad, documentación relacionada con barreras para el empleo, evidencia de bajos ingresos (cuando aplique) y documentación aplicable a participantes del programa de Trabajadores Desplazados.
- **Documentación del manejo de casos**, incluyendo evaluaciones, pruebas administradas, el Plan Individual de Empleo (IEP) o la Estrategia Individual de Servicios (ISS), según corresponda.
- **Documentación relacionada con el adiestramiento**, incluyendo transcripciones de créditos, credenciales, planes de estudio, horarios de clases y evidencia de asistencia.
- **Documentación sobre experiencia de trabajo y adiestramiento**, incluyendo permisos de trabajo, evaluaciones del desempeño y hojas de asistencia.
- **Notas de Caso (Case Notes)**, las cuales deberán documentar, como mínimo, la fecha, descripción, propósito, observaciones, contenido, resultados, evaluación y las acciones o gestiones futuras acordadas en cada reunión, entrevista o comunicación sostenida con el participante.

Las Notas de Caso deberán reflejar de manera clara, precisa y cronológica el historial del participante, los servicios recibidos y el progreso alcanzado hacia el cumplimiento de sus metas educativas y ocupacionales.

Para garantizar la calidad y utilidad de esta documentación, los Manejadores de Casos deberán observar las siguientes normas:

- Documentar cada evento o intervención de manera oportuna.
- Redactar las notas de forma clara y concisa.
- Incluir información detallada y específica.
- Mantener consistencia entre las notas de caso y la documentación de apoyo que obre en el expediente.
- Organizar la información en estricto orden cronológico.
- Justificar adecuadamente las determinaciones y decisiones tomadas.
- Documentar las alternativas o soluciones propuestas para atender las barreras o situaciones identificadas.
- Tener presente que el expediente del participante podrá ser objeto de auditorías, monitoreos, revisiones administrativas o utilizado como evidencia en procedimientos judiciales o administrativos.

VII. CONSERVACIÓN Y RETENCIÓN DE EXPEDIENTES

El Área Local, sus subrecipientes, proveedores de servicios, operadores del Centro de Gestión Única (CGU/AJC), contratistas y cualquier otra entidad que administre fondos o preste servicios bajo el Programa WIOA deberán mantener y conservar los expedientes y registros requeridos por la reglamentación federal, ya sea en formato físico o electrónico, de conformidad con las disposiciones de la Ley WIOA y sus reglamentos de implementación.

Como mínimo, deberán conservarse los expedientes correspondientes a:

- Individuos Reportables (Clientes)
- Clientes Determinados Elegibles
- Participantes Activos (recibiendo servicios)
- Participantes Inactivos (con salida)

Asimismo, deberán conservarse todos aquellos registros adicionales que sean requeridos por la reglamentación federal, el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL), el Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC) o cualquier otra autoridad competente.

Todos los expedientes y registros antes descritos deberán mantenerse por un período no menor de **seis (6) años**, contados a partir del cierre del año programa correspondiente, salvo que una disposición legal o reglamentaria requiera un período mayor de conservación.

Conservación de Expedientes Relacionados con Querellas por Discrimen o Revisiones de Cumplimiento

Cuando se presente una querella por discrimen o se inicie una revisión de cumplimiento (Compliance Review), el Área Local, así como cualquier entidad receptora de fondos WIOA que posea o mantenga expedientes o registros relacionados con la querella o con la revisión de cumplimiento, tendrá la obligación de preservar toda la documentación pertinente, independientemente de que se encuentre en formato físico o electrónico.

Esta obligación incluye, sin limitarse a:

- Expedientes relacionados con las alegaciones contenidas en la querella;
- Correspondencia, comunicaciones y correos electrónicos;
- Informes, notas, determinaciones y evidencia documental;
- Registros sobre las acciones tomadas durante la investigación o el proceso de resolución;
- Cualquier otro documento que pueda ser relevante para la investigación, revisión de cumplimiento o procedimiento administrativo correspondiente.

La obligación de conservar estos documentos permanecerá vigente durante un período no menor de **tres (3) años** contados a partir de la fecha en que se emita la determinación o acción final que resuelva la querella o concluya la revisión de cumplimiento, independientemente del período general de retención de expedientes establecido en esta política.

Ningún expediente o registro relacionado con una querella por discrimen, investigación o revisión de cumplimiento podrá ser destruido, alterado o eliminado mientras el procedimiento permanezca pendiente o durante el período de retención antes establecido.

VIII. INTERPRETACIÓN

Las palabras y frases en esta política se interpretarán según el contexto y el significado avalado en el uso común y corriente, salvo cuando se les haya dado una definición específica. Las voces usadas en el tiempo presente incluyen también el futuro; las usadas en el género masculino incluyen el femenino y neutro, salvo en los casos que tal interpretación resultare absurda; el número singular incluye al plural y el plural incluye al singular, siempre que la interpretación no contravenga el propósito de la disposición.

IX. SEPARABILIDAD

Si cualquier disposición de esta política pública fuera impugnada por el Tribunal y declarada inconstitucional o nula, tal decisión no afectará, menoscabará o invalidará las restantes de esta política pública, sino que su efecto se limitará a la disposición o tópico específicamente señalado. La nulidad o invalidez de cualquier disposición o tópico, no afectará o perjudicará en sentido alguno su aplicación o validez en cualquier otro caso, excepto cuando específica y expresamente se invalide para todos los casos.

X. VIGENCIA

Las disposiciones de esta política tendrán vigencia inmediata a partir de su aprobación y derogan cualquier política anterior con respecto a los conflictos de intereses.

XI. APROBACIÓN

Aprobado hoy 15 de Julio de 2026 en Guaynabo, Puerto Rico.



Oriel Ramírez Rodríguez
Presidente Junta Local