

## Proceso para la Certificación de los Centros de Gestión Única bajo WIOA

<b>Política Pública Núm.:</b>	WIOA-PP-02-2025
<b>Fecha de efectividad:</b>	26 de febrero de 2025
<b>Dirigido a:</b>	Juntas Locales de Desarrollo Laboral (JLDL) y sus Áreas Locales de Desarrollo Laboral, alcaldes o Juntas de Alcaldes, operadores del Centro de Gestión Única proveedores de servicios y otros socios del sistema de desarrollo laboral.
<b>Propósito:</b>	<p>Establecer una política estatal para certificar los Centros de Gestión Única (CGU), también conocidos como American Job Centers en Puerto Rico, bajo el Título I de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA).</p> <p>Con la adopción de esta política, se establecerán los estándares mínimos para la certificación de los CGU. Además, esta política procura garantizar la prestación de servicios consistentes y de alta calidad a los solicitantes de empleo y a los patronos. Además, promueve un sistema de prestación de servicios integrados y centrados en el cliente y el mejoramiento continuo.</p>

## TABLA CONTENIDO

I.	BASE LEGAL: .....	3
II.	DEFINICIONES y ACRÓNIMOS:.....	3
III.	TRASFONDO.....	9
IV.	POLÍTICA: .....	9
	A. Requisitos del Centro de Gestión Única o American Job Center Integrado.....	9
	B. Socios del Sistema de Desarrollo Laboral en cada área local.....	12
	C. Roles y Responsabilidades de Certificación .....	13
	D. Procedimiento de certificación .....	13
	E. Criterios de Certificación .....	20
	1. Evaluaciones de Efectividad .....	21
	2. Evaluaciones de Accesibilidad Física y Programática .....	23
	3. Evaluaciones de Mejoramiento Continuo.....	25
V.	ACCIÓN REQUERIDA .....	25
VI.	INTERPRETACIÓN .....	26
VII.	CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD .....	26
VIII.	CUMPLIMIENTO .....	27
IX.	PRÁCTICAS JUSTAS Y ACCESIBILIDAD .....	27
X.	CONTACTO Y ASISTENCIA TÉCNICA.....	27
XI.	DEROGACIÓN .....	27
	Anejo A - Socios requeridos del sistema de desarrollo laboral.....	28
	Anejo B – Criterios de Certificación de los CGU .....	31

## I. BASE LEGAL:

- Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA), (Ley Pública 113-128 de 22 de julio de 2014)
- 20 CFR Partes 676, 677 y 678 y 679.410
- 29 CFR Parte 38
- TEGL 4-15 *Vision for the One-Stop Delivery System under the Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA)*, August 13, 2015
- TEGL 15-16, *Competitive Selection of One-Stop Operators*, January 17, 2017
- TEGL 16-16. *One-Stop Operations Guidance for the American Job Center Network*, January 18, 2017
- TEGL 17-16, *Infrastructure Funding of the One-Stop Delivery System*, January 18, 2017
- Carta Circular DDEC-WIOA-03-2021 *Prohibición de cierre total de los Centros de Gestión Única (CGU) durante los cierres administrativos decretados por los municipios*, 23 de marzo de 2021
- Ley para Establecer el Programa de Desarrollo de la Industria Cinematográfica, el Programa de Desarrollo de la Juventud y el Programa de Desarrollo y Adiestramiento de la Fuerza Labora (Ley Núm. 171 de 2 de octubre de 2014, según enmendada)
- 2024 – 2027 Puerto Rico Unified State Plan Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA)

## II. DEFINICIONES y ACRÓNIMOS:

1. **Acceso:** El término “acceso” bajo cada programa y sus servicios significa contar con personal físicamente presente y capacitado

para atender a los visitantes para proveerles información sobre servicios, programas y actividades disponibles incluidos enlaces tecnológicos que puedan ampliar o clarificar la información brindada.

2. **Acuerdo de Costos de Infraestructura (AFI):** El acuerdo de costos de infraestructura (AFI) bajo la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA) es un Acuerdo de Infraestructura que define cómo los costos operacionales de los Centros de Gestión Única (CGU), también conocidos como American Job Centers (AJC), serán compartidos entre los socios requeridos del sistema de desarrollo laboral.<sup>1</sup>
3. **Área Local de Desarrollo Laboral (ALDL):** designación por parte del Gobernador a un área geográfica, compuesta por uno o varios municipios, dentro de la que se dan las actividades de desarrollo de la fuerza laboral.<sup>2</sup>
4. **Centro de Gestión Única ("CGU" o "AJC"):** Según se describe en la sección 121(e)(2) de WIOA en cada área local debe existir al menos un (1) un lugar físico accesible donde los clientes que buscan empleo y los empleadores pueden acceder a los programas, servicios y actividades de todos los socios requeridos. Un centro integrado debe contar con la presencia física de al menos un empleado del Título I.<sup>3</sup>
5. **Costos adicionales compartidos:** se refieren a gastos adicionales necesarios para la operación del CGU que no se clasifican como costos de infraestructura. Los costos compartidos pueden incluir:

<sup>1</sup> TEGL 17-16, *Infrastructure Funding of the One-Stop Delivery System*, January 18, 2017

<sup>2</sup> 20 CFR 679.220 - What is the purpose of the local area?

<sup>3</sup> 20 CFR 678.300 - *What is the one-stop delivery system?* y 678.305 - *What is a comprehensive one-stop center and what must be provided there?*

- 1) **Costos relacionados con la provisión de servicios de carrera** – Los socios del CGU deben garantizar la provisión de al menos algunos servicios de carrera descritos en la sección 134(c)(2) de WIOA, tales como el registro inicial, la evaluación de las necesidades, la evaluación de destrezas básicas, identificación de servicios apropiados para satisfacer dichas necesidades, referencias a otros socios integrales y servicios a empleadores.

4

- 2) **Costos operacionales compartidos** – Incluyen aquellos gastos que apoyan la operación del CGU y que no están cubiertos por los costos de infraestructura. Ejemplos incluyen:

- Costos de personal, como salarios y beneficios para el personal que brinda servicios en el CGU, incluyendo personal en funciones compartidas como recepción o asistencia a participantes y empleadores.
- Costos asociados con el desarrollo e implementación de programas y actividades del CGU.
- Costos para actividades de divulgación y reclutamiento, con el propósito de atraer buscadores de empleo y empleadores al CGU.

Todos estos costos deben distribuirse de manera proporcional al uso del sistema por cada socio y al beneficio relativo recibido, en cumplimiento con los **Principios de Costo Federal** establecidos en la **Guía Uniforme (2 CFR parte 200)**.

6. **Costos de infraestructura de los CGU/AJC:** se definen como los costos no relacionados con el personal que son necesarios para el funcionamiento general del CGU, incluidos: el alquiler de las instalaciones; servicios públicos y mantenimiento; equipo (incluida

<sup>4</sup> WIOA sec. 121 (i)(2), 20 CFR 678.760, 34 CFR 361.760 y 34 CFR 463.760

la tecnología de asistencia y relacionada con la evaluación para personas con discapacidades); y tecnología para facilitar el acceso al CGU, incluida la tecnología utilizada para las actividades de planificación y divulgación del centro.<sup>5</sup>

7. **Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC):** agencia gubernamental de Puerto Rico designada, mediante el - 2022-034 del 13 de junio del 2022, como administradora y fiscalizadora de los fondos federales que recibe el Gobierno de Puerto Rico, bajo la Ley Pública Federal 113-128 del 22 de julio de 2014 conocida como Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA).
8. **Enlace directo:** significa proveer en cada CGU, conexión directa ya sea por teléfono o por un terminal electrónico conectado al internet, que funcione en tiempo real y permita la interacción con personal quien pueda proveer información del programa y/o servicios al cliente. No se considerará un “enlace directo” la provisión de un número telefónico, dirección de internet, la entrega de panfletos o material informativo.
9. **Igualdad de Oportunidades (EO, por sus siglas en inglés):** En el contexto de WIOA, EO se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones que garantizan que todas las personas tengan acceso equitativo a los programas y servicios, sin discriminación por raza, color, religión, sexo, origen nacional, discapacidad, edad, afiliación política u otras categorías protegidas.

Las regulaciones de EO en WIOA se rigen principalmente por la **Sección 188 de WIOA**, que prohíbe la discriminación en los programas financiados con fondos de esta ley, y requieren que las Juntas Locales de Desarrollo Laboral implementen políticas,

<sup>5</sup> WIOA sec. 121(h)(4), 20 CFR 678.700(a), TEGL 17-16

procedimientos y mecanismos de supervisión para garantizar el acceso equitativo a todos los participantes.<sup>6</sup>

10. **Junta Estatal de Desarrollo Laboral (JEDL):** como se define en la Sección 101 de WIOA. (d) (1), la Junta Estatal ayudará al gobernador en el desarrollo, implementación y modificación del plan estratégico que describe las estrategias para el sistema estatal de desarrollo laboral y las funciones adicionales establecidas en la ley. Esta, es designada por el gobernador y dirigida por representantes del sector privado, que constituyen la mayoría de los miembros de la junta. Además, la membresía incluye representantes de organizaciones laborales, educación profesional y técnica, el desarrollo de la fuerza laboral, el desarrollo económico; y organizaciones comunitarias.
11. **Junta Local de Desarrollo Laboral (JLDL):** La junta local es nombrada por el(los) funcionario(s) electo(s) (alcaldes) en cada área local de acuerdo con los criterios estatales establecidos en la Sección 107(b) de WIOA, y es certificada por el gobernador cada 2 años, de acuerdo con WIOA 107(c)(2).
12. **Memorándum de Entendimiento (MOU):** Es el producto de la discusión y negociación local, y es un acuerdo desarrollado y ejecutado con la participación del funcionario electo principal, las juntas locales y todos los socios del Centro de Gestión Única (CGU). El MOU describe la operación del sistema de gestión única en el área local e incluye varios componentes clave:
  - **Descripción de Servicios:** Detalla los servicios que se brindarán a través del sistema de gestión única y cómo serán coordinados y ofrecidos.

<sup>6</sup> 29 CFR 38 PART 38—implementation of the nondiscrimination and equal opportunity provisions of the Workforce Innovation and Opportunity Act

- **Acuerdo de Financiamiento:** Especifica la financiación de los costos de infraestructura y los costos compartidos de los servicios y operaciones del sistema de gestión única.
- **Métodos de Referidos:** Describe los métodos para referir a las personas entre los operadores del CGU y los socios para servicios y actividades apropiadas.

Dos o más áreas locales en una región pueden desarrollar un solo Memorandum de Entendimiento conjunto, si se encuentran en una región que ha presentado un plan regional bajo la sección 106 de WIOA.<sup>7</sup>

13. **Operador del Centro de Gestión Única (CGU):** es una entidad designada a través de un proceso competitivo para coordinar las actividades de un Centro de Gestión Única (CGU) o American Job Center (AJC) en un área local de desarrollo laboral. Bajo la dirección de las juntas locales, se requiere que los Operadores coordinen la prestación de servicios de los programas de los socios en sus CGU/AJC, asegurando que los centros puedan brindar a los clientes servicios de carrera, servicios de adiestramiento y otros servicios relacionados con el empleo. Las juntas también pueden especificar que los operadores asuman el papel de (1) coordinar los servicios en múltiples CGU o áreas de desarrollo laboral, (2) funcionar como proveedores de servicios directos y (3) administrar las operaciones diarias de sus CGU.<sup>8</sup>
14. **Programa de Desarrollo Laboral (PDL):** Programa de Desarrollo Laboral (PDL): unidad de trabajo adscrita al DDEC, creada en virtud de la Ley 171-2014, cuya función es administrar, asesorar, coordinar, fiscalizar e implementar la política pública del sistema de desarrollo de la fuerza laboral.

<sup>7</sup> 20 CFR 678.500 *What is the Memorandum of Understanding for the one-stop delivery system and what must be included in the Memorandum of Understanding?*

<sup>8</sup> 20 CFR 678.620 *What is the one-stop operator's role?*

### III. TRASFONDO

La Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés) busca transformar y fortalecer los sistemas de adiestramiento laboral y desarrollo de la fuerza laboral en los Estados Unidos y sus territorios. Esta legislación exige que los servicios de desarrollo laboral se ofrezcan a través de Centros de Gestión Única (CGU) conocidos nacionalmente como *American Job Centers* (AJC).

WIOA requiere que cada área local de desarrollo laboral (ALDL) cuente con al menos un CGU integrado y certificado.<sup>9</sup> Además, se exige que los CGUs afiliados y especializados cumplan con estándares de calidad, accesibilidad y otros criterios asociados con la certificación de los CGUs.

La Junta Estatal de Desarrollo Laboral establece criterios y procedimientos objetivos para que las Juntas Locales de Desarrollo Laboral (JLDL) evalúen y certifiquen los CGU integrados, afiliados y especializados dentro de su ALDL. No obstante, cuando una Junta Local también actúe como operador de un CGU la certificación será responsabilidad de la Junta Estatal, conforme a lo dispuesto en el 20 CFR 678.800(a)(3).

### IV. POLÍTICA:

#### A. Requisitos del Centro de Gestión Única o American Job Center Integrado

La Ley WIOA exige al menos un CGU físico e integrado en cada área local de desarrollo laboral. El CGU integrado debe ser accesible física y programáticamente para las personas con discapacidades.

Un CGU integrado es un centro físico donde solicitantes de empleo y empleadores pueden acceder a los programas, servicios y actividades de todos los socios requeridos. Además, debe contar

<sup>9</sup> WIOA sección 121(g) y sección 188

con personal capacitado para ofrecer servicios en representación de cada socio, según se detalla en el Anejo A.

Cada CGU integrado debe ofrecer acceso directo a los servicios de carrera y de adiestramiento según el 20 CFR 678.430 y el 20 CFR 680.200. Este acceso puede brindarse de las siguientes maneras:

1. Personal del programa presente físicamente en el centro.
2. Personal de otro programa socio capacitado para informar sobre los servicios disponibles.
3. Un enlace tecnológico directo con el personal del programa, que permita ofrecer información relevante y/o servicios.

Además, debe proporcionar información completa sobre el mercado laboral para los solicitantes de empleo, incluyendo acceso en línea a herramientas y recursos relacionados.

Los CGU integrados deben operar en horarios laborales regulares y pueden considerar estrategias para acceso en horas no tradicionales. También deben contar con procesos de referidos documentados en los MOU, para facilitar a empleadores y solicitantes de empleo el acceso a servicios especializados y otros recursos de los programas socios y proveedores de servicios.

#### 1. Centros Afiliados y Especializados

Las Juntas Locales de Desarrollo Laboral (JLDL) pueden establecer otros puntos de acceso a los servicios además de los centros integrados. Estos puntos se denominan para efectos de esta política como **Centros Afiliados o Especializados**.

### a. Centros Afiliados

Un centro afiliado debe contar con al menos un programa socio (esto incluye el Título I) con personal presente en la ubicación. No es obligatorio que brinde acceso a todos los socios requeridos, aunque se recomienda ofrecer acceso remoto, como formularios electrónicos de ingreso o programación de citas en otros centros.

Todos los centros afiliados deben ser accesibles física y programáticamente para personas con discapacidades.

### b. Centros Especializados

Las Juntas Locales de Desarrollo Laboral (JLDL) pueden establecer centros especializados para atender necesidades particulares, tales como trabajadores desplazados, jóvenes o sectores industriales clave. Aunque no es obligatorio que estos centros cuenten con todos los socios requeridos, es recomendable que estén informados y preparados para referir a los clientes a los centros integrados o afiliados cuando sea necesario.

Además, todos los centros especializados deben ser accesibles tanto física como programáticamente para personas con discapacidades.

### c. Procesos de Referido

Tanto los centros afiliados como los especializados deben contar con procesos de referidos establecidos hacia los centros integrados, asegurando que empleadores y solicitantes de empleo puedan acceder

a los servicios disponibles a través de los programas socios y proveedores de servicios.

## B. Socios del Sistema de Desarrollo Laboral en cada área local

Contar con los programas socios en un CGU es fundamental para garantizar un acceso integral y equitativo a los servicios de empleo y adiestramiento. La presencia de socios requeridos y opcionales, formalizada mediante Memorandos de Entendimiento (MOU, por sus siglas en inglés), permite que los CGU operen de manera coordinada, evitando la fragmentación de servicios y maximizando el impacto de los recursos disponibles.

Los socios requeridos, establecidos en la Sección 121 de WIOA, incluyen programas clave como:

- **Título I:** Servicios para adultos, trabajadores desplazados y jóvenes.
- **Título II:** Educación para adultos y alfabetización.
- **Título III:** Servicios de empleo bajo Wagner-Peyser.
- **Título IV:** Rehabilitación Vocacional.

Estos socios principales (*Core Partners*) aseguran que los participantes accedan a una gama completa de servicios, desde asistencia en la búsqueda de empleo hasta adiestramiento y apoyo para personas con discapacidades o barreras significativas al empleo. El Anejo A detalla los socios requeridos bajo WIOA.

Además, las áreas locales pueden incorporar socios opcionales, como organizaciones comunitarias, instituciones educativas y empleadores, con el fin de ampliar la oferta de servicios y fortalecer la conexión entre la fuerza laboral y la industria.

La colaboración entre socios también facilita la integración de servicios, evita la duplicidad de esfuerzos y optimiza los fondos mediante acuerdos de costos compartidos. Esto mejora la eficiencia del sistema y promueve un enfoque centrado en el cliente, asegurando que cada persona reciba los servicios adecuados para lograr éxito en el mercado laboral.

**Nota:** Si un programa no se implementa en un área local, el requisito de socio requerido en el CGU no aplicará a dicho programa en ese sistema local de gestión única.<sup>10</sup>

### C. Roles y Responsabilidades de Certificación

La Junta Estatal de Desarrollo Laboral (en adelante Junta Estatal), en consulta con las JLDL y los alcaldes<sup>11</sup>, establece criterios y procedimientos objetivos para la certificación de los CGU. Las JLDL y sus alcaldes deben garantizar que todos los centros cumplan con los estándares de certificación y calidad, asegurando que al menos un CGU integrado esté certificado en el área local.

El propósito es garantizar que cada CGU cumpla con estándares uniformes de certificación, proporcionando a empresas y solicitantes de empleo una calidad mínima de servicios, independientemente de la ubicación. Las JLDL contarán con el apoyo de los representantes de programas socios, quienes colaborarán para asegurar la claridad y cumplimiento de la política, la asignación eficiente de recursos y la resolución de problemas.

### D. Procedimiento de certificación

#### 1. Equipos de Certificación del Centro

<sup>10</sup> 20 CFR 678.415(a)).

<sup>11</sup> En el caso de consorcios intermunicipales se refiere a presidente de la Junta de Alcaldes.

Si la JLDL **no** opera como operador del CGU en su ALDL, deberá designar un comité de certificación compuesto por al menos tres (3) personas, asegurando la ausencia de conflictos de interés. Al menos uno de los miembros del comité debe pertenecer a la JLDL.

En los casos en que la JLDL haya sido seleccionada como operador del CGU, el proceso para la certificación en esa ALDL será responsabilidad del Programa de Desarrollo Laboral (PDL). Para ello, el PDL designará un comité de certificación integrado por al menos tres (3) empleados estatales, garantizando un proceso imparcial.

Todos los miembros del comité de certificación (en adelante, "el comité") deben ser capaces de realizar una evaluación objetiva y emitir una recomendación a la JLDL o al PDL, según corresponda. Uno de los miembros asumirá el rol de líder del equipo y servirá como punto de contacto.

## 2. Proceso de Certificación

La Junta Local de Desarrollo Laboral (JLDL) coordinará con el operador del CGU la programación de la revisión requerida para su certificación. Para ello, al menos treinta (30) días antes de la revisión, se enviará una carta formal al operador del CGU con la siguiente información, sin limitarse a:

- Agenda de la revisión.
- Alcance del proceso.
- Criterios de Certificación de los Centros de Gestión Única del Sistema de Conexión Laboral (Anejo B)

En casos excepcionales, la notificación podrá realizarse con menos de treinta (30) días de anticipación. Sin embargo, estas

situaciones serán mínimas y la revisión se organizará en coordinación con el operador del CGU.

Una vez concluida la revisión, se ofrecerá un resumen preliminar de los hallazgos durante la reunión de salida. Posteriormente, el comité presentará un informe completo a la JLDL o el PDL (cuando aplique) con los hallazgos en un plazo de treinta (30) días naturales.

La JLDL también proporcionará al comité una solicitud para la certificación y el material necesario para la revisión documental y presencial. Entre los documentos a evaluar se incluyen:

- Memorandos de Entendimiento (MOU) y Acuerdos de Infraestructura (AFI) locales
- Plan Local vigente
- Políticas, procedimientos y manuales
- Quejas y hallazgos de cumplimiento
- Materiales de promoción
- Calendario de adiestramientos y otros servicios programados para el año programa vigente
- Informes de satisfacción de clientes

Tras la revisión documental, el comité programará visitas a los centros para completar el proceso de certificación. En casos de emergencia, la evaluación podrá realizarse de forma remota.

Además, el comité podrá solicitar una autoevaluación previa, permitiendo al centro identificar oportunidades de mejora antes del proceso formal de certificación.

### 3. Inspección en la localidad del CGU

Durante la inspección en el lugar, el equipo realizará entrevistas con el personal del CGU, incluyendo:

- Gerente del CGU
- Oficial de Igualdad de Oportunidades local
- Una muestra del personal de primera línea (incluyendo empleados de los socios del CGU)

Las entrevistas evaluarán el nivel de conocimiento del personal en los siguientes aspectos:

- Programas y servicios de los socios de WIOA
- Iniciativas locales
- Políticas y procedimientos del CGU
- Roles del personal y su contribución a los niveles de ejecución del área local
- Conocimiento de los requisitos de accesibilidad y tecnologías de asistencia disponibles

### 4. Estatus de Certificación

Tras la evaluación, el comité determinará si un CGU cumple con los criterios de certificación establecidos en el Anejo A y le asignará uno de los siguientes estatus:

- 1) **Centro Certificado:** Cumple con todos los criterios y mantiene su estatus sin restricciones.
- 2) **Centro en Probatoria:** No cumple con uno o más criterios y tendrá un período de seis meses para corregir las deficiencias antes de una reevaluación.

3) **Centro No Certificado:** No cumple con los criterios tras el período de probatoria.

Cuando un CGU no logra la certificación en la revisión inicial, se le asignará el estatus de **Probatorio**. En este caso, el equipo de certificación, junto con el operador del CGU, desarrollará un plan de acción con un calendario de cumplimiento para atender las deficiencias en el plazo establecido.

### Hallazgos y Acciones Requeridas

Los hallazgos son identificados como áreas de oportunidad o prácticas que no están en cumplimiento con las leyes federales, regulaciones, guías, políticas y procedimientos. Cada hallazgo tendrá una acción correctiva correspondiente identificando los pasos necesarios para resolver el hallazgo. Si la acción requerida para un hallazgo no es completada en o antes de la fecha de respuesta, se debe desarrollar un plan de acción para resolver el hallazgo a la brevedad posible.

Durante este período, la JLDL o su designado deberá proporcionar actualizaciones mensuales al PDL sobre el progreso del plan. El comité reevaluará el centro utilizando el mismo método de evaluación y presentará un informe de seguimiento al PDL dentro de los treinta (30) días posteriores a la reevaluación.

Si el CGU sigue sin cumplir con los criterios tras la reevaluación, se le asignará el estatus de **No Certificado**. En este caso:

- La JLDL tendrá un máximo de seis (6) meses para que el centro logre la certificación.
- Durante este tiempo, los fondos de infraestructura no se verán afectados.

- Si el centro no es certificado al finalizar este período, perderá la elegibilidad para recibir estos fondos en el siguiente año programático.

Ante la situación que el CGU se le asigne un estatus de **No Certificado** a raíz de su incumplimiento se debe considerar el impacto que pueda tener en los niveles de ejecución locales pactadas con el Estado que a su vez afectan los niveles de ejecución del Estado. Por lo que, la JLDL o la Junta Estatal (cuando aplique) podrá establecer sanciones aplicables conforme a la Ley WIOA o llevar a cabo acciones legales conforme a las obligaciones contractuales pactadas con los operadores de CGU si estos no logran la certificación y en ánimo que no perjudicar los niveles de ejecución locales y del Estado.

## 5. Aprobación de la Certificación

Una vez completada la evaluación, si el CGU cumple con todos los criterios, el Comité de Certificación presentará el Anejo B con su recomendación a la JLDL. Tras su aprobación, se emitirá una certificación que deberá ser firmada por el presidente de la Junta Local y el alcalde o presidente de la Junta de Alcaldes.

Cuando un CGU sea certificado (ya sea como centro integrado, afiliado o especializado), la JLDL o su designado enviará electrónicamente una copia del Anejo B al PDL, quien notificará a la Junta Estatal. La misma debe enviarse a los correos electrónicos [desarrollolaboral@ddec.pr.gov](mailto:desarrollolaboral@ddec.pr.gov) y [planificacion-validacion@ddec.pr.gov](mailto:planificacion-validacion@ddec.pr.gov). En el asunto debe incluir "Certificación del Centro de Gestión Única del área local (nombre del área local)".

Para certificaciones realizadas por el comité estatal, la Junta Estatal será responsable de aprobar la recomendación. En estos

casos, la certificación no requerirá la firma del presidente de la JLDL ni del CEO local.

## 6. Consecuencias de la No Certificación

Si un CGU no obtiene la certificación tras el período de probatoria, se le asignará el estatus de **No Certificado**. Como resultado, se aplicarán las siguientes consecuencias:

- 1) **Pérdida de elegibilidad para fondos de infraestructura:** A partir del siguiente año programático, el centro no podrá recibir estos fondos.
- 2) **Rescisión de contratos:** La JLDL debe establecer en sus contratos con los operadores del CGU sanciones contractuales adicionales o inclusive contratar un nuevo operador.

La JLDL debe notificar formalmente al PDL y la Junta Estatal sobre la determinación y las acciones a seguir. En casos excepcionales, la Junta Estatal podrá intervenir para evaluar alternativas que permitan la continuidad de los servicios en la localidad afectada y evitar impactos negativos en los niveles de ejecución a nivel local y estatal.

Si la JLDL es el operador, la Junta Estatal podrá tomar otras medidas correctivas, incluyendo sanciones. No obstante, la imposición de sanciones será considerada como un último recurso, privilegiando primero la identificación de soluciones que garanticen el cumplimiento de los estándares requeridos y la prestación efectiva de los servicios.

## 7. Frecuencia de la certificación

Cada CGU (integrado, afiliado y especializado) debe certificarse cada tres (3) años sin excepciones. El proceso debe iniciarse seis (6) meses antes de la fecha de vencimiento de la certificación actual.

La Junta Estatal se reserva el derecho de actualizar los criterios de certificación en cualquier momento y establecer directrices sobre su implementación en todos los centros.

## 8. Nuevas Ubicaciones de CGU

Antes de abrir o reubicar un CGU, se debe notificar al PDL al menos con 30 días de antelación a la apertura o reubicación del CGU. Además, se deberá actualizar y presentar el plan local y los MOUs entre socios para garantizar su alineación con la política estatal no más tarde de 30 días después de la apertura o reubicación.

El nuevo sitio deberá obtener la certificación como CGU integrado, afiliado o especializado y cumplir con la *Americans with Disabilities Act* (ADA) antes de su apertura o reubicación.

## E. Criterios de Certificación

WIOA requiere que los Centros de Gestión Única sean certificados según los criterios de **efectividad, accesibilidad física y programática**, y mejoramiento **continuo**. Basado en estos tres (3) componentes, se establecen criterios objetivos y procedimientos para que la Junta Local utilice en la certificación de un CGU. Estos criterios deben revisarse y actualizarse cada dos (2) años como parte del desarrollo o modificación del Plan Estatal, de conformidad con el 20 CFR 676.135.

En el **Anejo B**, se detalla la **Lista de Verificación para la Certificación del Centro de Gestión Unificada**, que servirá como referencia para garantizar el cumplimiento de estos criterios.

### **1. Evaluaciones de Efectividad**

Las evaluaciones de efectividad deben medir en qué grado los CGU integran los servicios disponibles para participantes y patronos, asegurando que:

- Se satisfacen las necesidades de los participantes del sistema de desarrollo laboral y de los empleadores locales.
- Los servicios se ofrecen en un solo lugar o de manera accesible electrónica o virtualmente, sin comprometer su calidad.

Además, la evaluación de efectividad debe considerar los siguientes aspectos clave:

#### **a. Integración y supervisión de los servicios**

- El Memorando de Entendimiento (MOU) identifica el CGU como integrado, afiliado o especializado e incluye a todos los socios requeridos.
- El CGU cuenta con un operador que supervisa sus operaciones.
- Se mantiene un inventario accesible con la información de contacto de las agencias asociadas y los que ofrecen.
- Se han establecido procedimientos para recibir a los clientes, identificar sus necesidades y conectarlos rápidamente con los servicios adecuados.

- Se recopila y analiza la retroalimentación de clientes y empleadores para evaluar la efectividad del CGU.
- b. Manejo fiscal y administrativo
- Se ha implementado una planificación de asignación de costos que distribuye equitativamente los costos operacionales entre los socios del CGU.
  - El CGU cuenta con un presupuesto operacional y un proceso de conciliación establecido con los socios.
  - En los casos aplicables, la Junta Local debe preparar y contar con un acuerdo de tasa de costos indirectos aprobado.
  - Se implementan planes de acción correctiva para abordar hallazgos programáticos o administrativos.
- c. Adiestramiento y cumplimiento
- El personal del CGU recibe capacitación cruzada sobre los programas de los socios y puede proporcionar información básica sobre ellos.
  - El personal conoce las estrategias sectoriales y las ocupaciones de alta demanda para responder a las necesidades de los empleadores.
  - Se garantiza que el CGU cumple con el uso del logotipo oficial de American Job Centers y el horario de operación está claramente visible en el exterior del edificio.
  - Al menos un miembro del personal del Título I está presente en el CGU en todo momento durante el

horario de operación (aplicable solo a centros integrados).

## 2. Evaluaciones de Accesibilidad Física y Programática

Las evaluaciones tienen como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades para que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, puedan beneficiarse de los servicios, conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) y la Sección 188 de la Ley WIOA.

- **Accesibilidad Física**

La accesibilidad física se refiere a la medida en que las instalaciones del CGU están diseñadas para ser accesibles y funcionales para personas con discapacidades.

- **Accesibilidad Programática**

La accesibilidad programática evalúa en qué medida los servicios están disponible para todos los clientes, sin importar sus limitaciones físicas o cognitivas.

Para el proceso de certificación de los CGU, el Comité de Certificación deberá revisar el informe más reciente de Igualdad de Oportunidades (EO por sus siglas en inglés) y confirmar que no existan hallazgos sin resolver. En caso de que un CGU tenga hallazgos pendientes, se considerará en estatus probatorio hasta que estos sean corregidos.

Las JLDL y el PDL podrán trabajar en conjunto con la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) para garantizar que las personas con discapacidades puedan acceder y beneficiarse de los servicios ofrecidos en los CGU.

## i. Criterios de Evaluación de Accesibilidad

1. Adaptaciones razonables para las personas con discapacidades;
2. El Oficial de Igualdad de Oportunidades del área local revisa periódicamente las políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para evitar la discriminación contra las personas con y proporciona capacitación y actualizaciones al personal del CGU.
3. Se administran los programas en el entorno más integrado posible.
4. La comunicación con las personas con discapacidades se realiza con la misma efectividad que con los demás.
5. Ayudas y servicios auxiliares adecuados, incluidos dispositivos y servicios de tecnología de asistencia, cuando sea necesario para brindar a las personas con discapacidades igualdad de oportunidades para participar y beneficiarse de los beneficios del programa o actividad;
6. Accesibilidad física de las instalaciones
7. Cumplimiento con la señalización de Igualdad de Oportunidades y prohibición de discriminación. En todos los documentos o un enlace/código QR al mismo.
8. Procedimiento escrito para la presentación de quejas de EO.

### 3. Evaluaciones de Mejoramiento Continuo

Para fomentar el mejoramiento continuo, la red de CGU recopila y analiza diversas fuentes de datos, incluidos los niveles negociados de ejecución. La información utilizada proviene de:

- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Indicadores de desempeño para identificar necesidades de asistencia técnica.
- Oportunidades de desarrollo profesional.

Aspectos clave:

1. **Análisis de datos de ejecución** para definir estrategias y objetivos de mejora.
2. Procedimiento documentado para recoger y responder a comentarios de clientes, empleadores y socios.
3. Plan estructurado de capacitación continua y adiestramiento cruzado entre programas. Esto incluye el desarrollo de destrezas interpersonales.
4. Espacios colaborativos y condiciones óptimas para el desempeño laboral.
5. Evaluaciones periódicas del desempeño de los empleados para detectar áreas de mejora y ofrecer apoyo.

## V. ACCIÓN REQUERIDA

La Junta Local de Desarrollo Laboral debe evaluar al menos una vez cada tres (3) años la efectividad, la accesibilidad física y programática y el mejoramiento continuo de los Centros de Gestión Única y utilizando los

criterios y procedimientos desarrollados por la Junta Estatal. La Junta Local puede establecer criterios adicionales o establecer estándares más altos que los establecidos por los criterios estatales.

Cualquier política local modificada o desarrollada como resultado de esta política deberá ser enviada al oficial a cargo de su área local a más tardar 90 días después de recibir esta política al correo electrónico: [planificacion-validacion@ddec.pr.gov](mailto:planificacion-validacion@ddec.pr.gov)

## VI. 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.

## VII. CLÁUSULA DE 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.

## VIII. CUMPLIMIENTO

La División de Monitoria y Cumplimiento del DDEC revisará el cumplimiento con esta política durante la monitoria anual. El proceso de monitoria de cumplimiento se hará conforme al reglamento de monitoria vigente.

## IX. PRÁCTICAS JUSTAS Y ACCESIBILIDAD

Es política de la Junta Estatal de Desarrollo Laboral que todas las personas tengan las mismas oportunidades y el mismo acceso a los servicios e instalaciones físicas sin tener en cuenta la raza, religión, color, sexo, edad, origen nacional o la ascendencia, estado civil, estado parental, orientación sexual, discapacidad o por ser veterano de las fuerzas armadas de EEUU. Las áreas locales son responsables de asegurar el apoyo necesario para los participantes con discapacidades que tengan necesidad de asistencia para el acceso a las instalaciones y los servicios.

## X. CONTACTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

Todas las Juntas Locales de Desarrollo Laboral y sus áreas locales disponen de apoyo, orientación, adiestramiento y asistencia técnica en torno a los procesos normativos aplicables. Para cualquier pregunta relacionada con esta política, comuníquese con el Programa de Desarrollo Laboral a [desarrollolaboral@ddec.pr.gov](mailto:desarrollolaboral@ddec.pr.gov).

## XI. DEROGACIÓN

Esta política deroga, sustituye y deja sin efecto cualquier norma, carta circular o reglamento promulgado, que esté en conflicto con las disposiciones de esta Política.

Aprobada hoy, **26 de febrero de 2025**, por un número total de **19** miembros de la Junta Estatal de Desarrollo Laboral.

## XII. ANEJOS

### Anejo A – Socios requeridos del sistema de desarrollo laboral

Los programas federales obligatorios para el ofrecimiento de servicios a través de los CGU/AJCs incluyen:

1. Programas autorizados bajo el Título I de WIOA, incluyendo Adultos, Trabajadores Desplazados y Jóvenes; Job Corps; YouthBuild; Programas para Nativos Americanos; y Programas para Trabajadores Agrícolas Migrantes y de Temporada.
2. Servicios de Empleo (Wagner-Peyser), autorizados bajo el Título III de WIOA.
3. Actividades de Educación para Adultos y Alfabetización Familiar, autorizadas bajo el Título II de WIOA.
4. Rehabilitación Vocacional, autorizada bajo el Título I de la Ley de Rehabilitación de 1973, enmendada por el Título IV de WIOA.
5. El Programa de Empleo para Personas Mayores en la Comunidad (SCSEP) autorizado bajo el Título V de la Ley de Personas Mayores de 1965.
6. Programas de Educación Vocacional (Carl D. Perkins) a nivel postsecundario.
7. Programa de Asistencia por Ajuste en el Comercio (TAA), autorizada bajo la Ley de Comercio de 1974, según enmendada.
8. Subvenciones Estatales para Empleo de Veteranos, autorizadas bajo el Capítulo 41 del Título 38.
9. Actividades de empleo y adiestramiento financiadas por la Subvención en Bloque para Servicios Comunitarios (CSBG).
10. Actividades de empleo y adiestramiento del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD).
11. Programas autorizados bajo las leyes estatales de compensación por desempleo.

12. Oportunidades de Empleo para la Reincorporación (REO) autorizadas bajo la Sección 213 de la Ley de Segunda Oportunidad.
13. Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF), autorizada bajo el Título IV, parte A de la Ley del Seguro Social.

Si un programa de la lista anterior no se lleva a cabo en un área local, los requisitos relacionados con ser un socio requerido del CGU no se aplicarán a dicho programa o actividad en ese sistema local de gestión única. (20 CFR 678.415(a)).

#### **Programas con personal a tiempo completo presente físicamente en el CGU integrado**

- Adultos - WIOA Título I-B
- Trabajadores Desplazados - WIOA Título I-B
- Jóvenes - WIOA Título I-B
- Servicios de Empleo Wagner-Peyser WIOA Título III
- Subvenciones Estatales de Trabajos para Veteranos (incluyendo el Programa de Alcance para Veteranos Discapacitados o Personal de Representante de Empleo Local para Veteranos)

#### **Programas con personal presente físicamente al menos a medio tiempo en el CGU integrado**

El Memorando de Entendimiento (MOU) para los servicios del CGU debe incluir los compromisos de personal asignado al CGU, así como un plan para garantizar un acomodo de oficina adecuado para los socios a medio tiempo. Esto permitirá que el socio brinde un servicio de alta calidad a los clientes.

- Rehabilitación Vocacional -I WIOA Título IV: También debe ofrecer adiestramiento regular al personal socio en la identificación y prestación de servicios a personas con discapacidades. Además, mediante inversiones estratégicas en equipos tecnológicos y software, puede apoyar la prestación de servicios provistos por el personal, así como a los clientes de autoservicio en la Sala de Recursos del CGU.

- Educación para Adultos y Alfabetización Familiar - WIOA Título II

**Programas que deben ser accesibles desde el CGU Integrado si el programa se ofrece en el área local**

- Aprendizaje Registrado
- Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria para Empleo y Adiestramiento (SNAP ET)
- Programas de Adiestramiento y Educación Técnica y Vocacional (Carl D. Perkins)
- Asistencia por Ajuste en el Comercio (TAA)
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Job Corps - WIOA Título I
- YouthBuild - WIOA Título I
- Programas Indígenas - WIOA Título I
- Programas Migrantes y de Trabajadores Agrícolas Temporeros - WIOA Título I
- El Programa de Empleo Comunitario para Personas Mayores (SCSEP) - Título V de la Ley de los Estadounidenses Mayores
- Actividades de Empleo y Adiestramiento del Programa de Subvenciones de Servicios Comunitarios (CSBG)
- Actividades de Empleo y Adiestramiento del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD)
- Programas autorizados bajo las leyes estatales de compensación por desempleo
- Oportunidades de Empleo para Reingreso (REO) autorizados bajo la Sección 213 de la Ley de Segunda Oportunidad

## Anejo B – Criterios de Certificación de los CGU

### Criterios de Certificación de los Centros de Gestión Única del Sistema de Conexión Laboral

El equipo de certificación del centro evaluará y determinará si el centro cumple con cada uno de los criterios a continuación, indicando "Cumple" (C) o "No Cumple" (N/C). Para ser certificado, el centro debe cumplir con **todos** los criterios de certificación.

Si un criterio no es aplicable según la política de la Junta Estatal, se debe escribir en la sección de comentarios la justificación para esa determinación y marcar la casilla de "No Aplica" (N/A)

	Estándares	Referencia	C	N/C	N/A	Comentarios
<b>A. Evaluación de Efectividad</b>						
1	El MOU ejecutado identifica el centro como uno integral, afiliado o especializado e incluye a todos los socios requeridos.	WIOA 121 (c)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El CGU tiene un presupuesto operacional, un acuerdo de distribución de costos y un proceso de conciliación con todos los socios.	20 CFR 678.800 (b)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El CGU cuenta con un operador que supervisa las operaciones del centro.	20 CFR 678.620	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4	El CGU tiene un inventario con la información de contacto de las agencias socias y los servicios ofrecidos, disponible para todo el personal del centro.	20 CFR 678.800 (b)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	El CGU tiene un procedimiento escrito para recibir a los clientes, identificar sus necesidades y conectarlos rápidamente con los servicios adecuados.	20 CFR 678.305(d)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El personal del CGU recibe capacitación cruzada en los programas de los socios y puede proporcionar información básica sobre ellos.	20 CFR 678.800 (b)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	El personal del CGU está al tanto de las estrategias sectoriales y la lista de ocupaciones de alta demanda para satisfacer las necesidades de las empresas locales.	20 CFR 679.560	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	El personal del CGU conoce y pone a disposición las rutas profesionales de alta demanda, incluyendo ocupaciones y credenciales.	20 CFR 679.560	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9	El CGU cumple con el uso del logotipo oficial de American Job Center y Conexión Laboral	WIOA Sec 121(e)(4) & 20 CFR 678.900	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	El horario de atención del CGU es claramente visible desde el exterior del edificio.	20 CFR 678.305(c)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	El CGU ofrece servicios a los clientes fuera del horario regular de atención.	20 CFR 678.800 (b)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Hay al menos un miembro del personal del Título I presente en el CGU durante todo el horario de operación. No aplica a los CGU afiliados o especializados.	20 CFR 678.305(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	El CGU incorpora retroalimentación de los clientes al evaluar la efectividad del centro.	20 CFR 678.800 (a)(2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	El CGU incorpora retroalimentación de los empleadores al evaluar la eficacia del centro. No aplica a los CGU nuevos que aún no han atendido clientes.	20 CFR 678.800 (a)(2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

15	Se están implementando planes de acción correctiva para abordar cualquier hallazgo de incumplimiento programático o administrativo. No aplica a los CGU nuevos que aún no han atendido clientes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>B. Evaluaciones de Accesibilidad Física y Programática</b>						
1	El Oficial de Igualdad de Oportunidades local revisa periódicamente las políticas y procedimientos de accesibilidad e igualdad de oportunidades y proporciona capacitación y actualizaciones al personal del CGU.	WIOA Sección 188; 29 CFR Parte 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El CGU incluye el mensaje de igualdad de oportunidades requerido en todos los documentos o un enlace/código QR al mismo.	WIOA Sección 188; 29 CFR Parte 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El personal del CGU se comunica con las personas con discapacidades de manera tan efectiva	20 CFR 678.800(b)(4), WIOA Sección 188, 29 CFR parte 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	como con las demás personas					
4	El CGU es físicamente accesible.	20 CFR 678.800(b)(6), WIOA Sección 188, 29 CFR parte 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	El CGU administra los programas en el entorno más integrado posible.	20 CFR 678.800(b)(3), WIOA Sección 188, 29 CFR parte 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	El CGU dispone de ayudas y servicios auxiliares, incluidos dispositivos y servicios de tecnología asistida, cuando sea necesario para garantizar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades para participar y beneficiarse del programa o actividad.	20 CFR 678.800(b)(5), WIOA Sección 188, 29 CFR parte 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	El personal del CGU proporciona ajustes razonables para personas con discapacidad.	20 CFR 678.800(b)(1), WIOA Sección 188, 29 CFR parte 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

8	El CGU tiene un proceso escrito para que los clientes presenten quejas o agravios por igualdad de oportunidades y un procedimiento para atenderlas.	WIOA Sección 188, 29 CFR parte 38.69-.85	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>C. Mejoramiento Continuo</b>						
1	El CGU revisa regularmente los datos de ejecución para identificar estrategias y establecer objetivos para mejorar los resultados.	20 CFR 678.800(c)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El CGU tiene un proceso escrito para recopilar y responder a comentarios de clientes, empleadores y socios.	20 CFR 678.800(c)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El CGU tiene un plan escrito para el desarrollo sistemático del personal y el adiestramiento cruzado entre programas.	20 CFR 678.800(c)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño de los empleados para conocer áreas de mejoras y necesidad de apoyo.					

5	El CGU cuenta con condiciones óptimas para el desempeño del personal					
---	--	--	--	--	--	--

Comentarios adicionales:

-----  
-----  
-----

Recomendación:

-----  
-----  
-----

