

***Política y Procedimiento  
Manejo de Caso  
y  
Mantenimiento de Registros***

**TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Página</b>
I. Base Legal.....	3
II. Manejo de Caso.....	4
Flujograma De Manejo de Caso.....	5
III. Mantenimiento de Registros.....	6
IV. Derogación.....	7
V. Interpretación.....	7
VI. Cláusula de Separabilidad.....	7
VII. Aprobación.....	7

## **POLÍTICA MANEJO DE CASO Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS**

La Ley de Innovación y Oportunidades de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés) promueve un enfoque de manejo de casos centrado en el cliente para brindar los servicios del programa. Los Coordinadores de Desarrollo y Entrenamiento Laboral “Job Career Coaches” son los responsables de apoyar el desarrollo educativo y laboral de los participantes y garantizar su transición exitosa a la fuerza laboral.

La junta Local de Desarrollo Laboral de la AMSI, establece esta política para garantizar que los Job Career Coaches proporcionen a los participantes los recursos, las herramientas y las habilidades necesarias para ayudarlos a obtener empleo, al tiempo que se consideran las barreras existentes. Además, describe el proceso para documentar las actividades asociadas a la prestación de estos servicios.

### **I. Base Legal**

- Ley de Inversión y Oportunidades de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés), secciones 129(c)(1)(A)&(B) y 3(8)(A)&(B)
- 20 CFR Secciones 678.430(a)(b)(c); 680.150(a)(b)(c); 681.580(a)&(c); 20 CFR§ 681.420(a)
- 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)
- Policy Num. DDEC-WIOA-08-20 - Case Management and Record Keeping Policy- November 9, 2020.

## **II. Manejo de Caso**

Los Job Career Coaches son vitales en el sistema de prestación de servicios de la WIOA. Ayudan a guiar, apoyar y motivar a los participantes que buscan oportunidades de avance educativo y profesional.

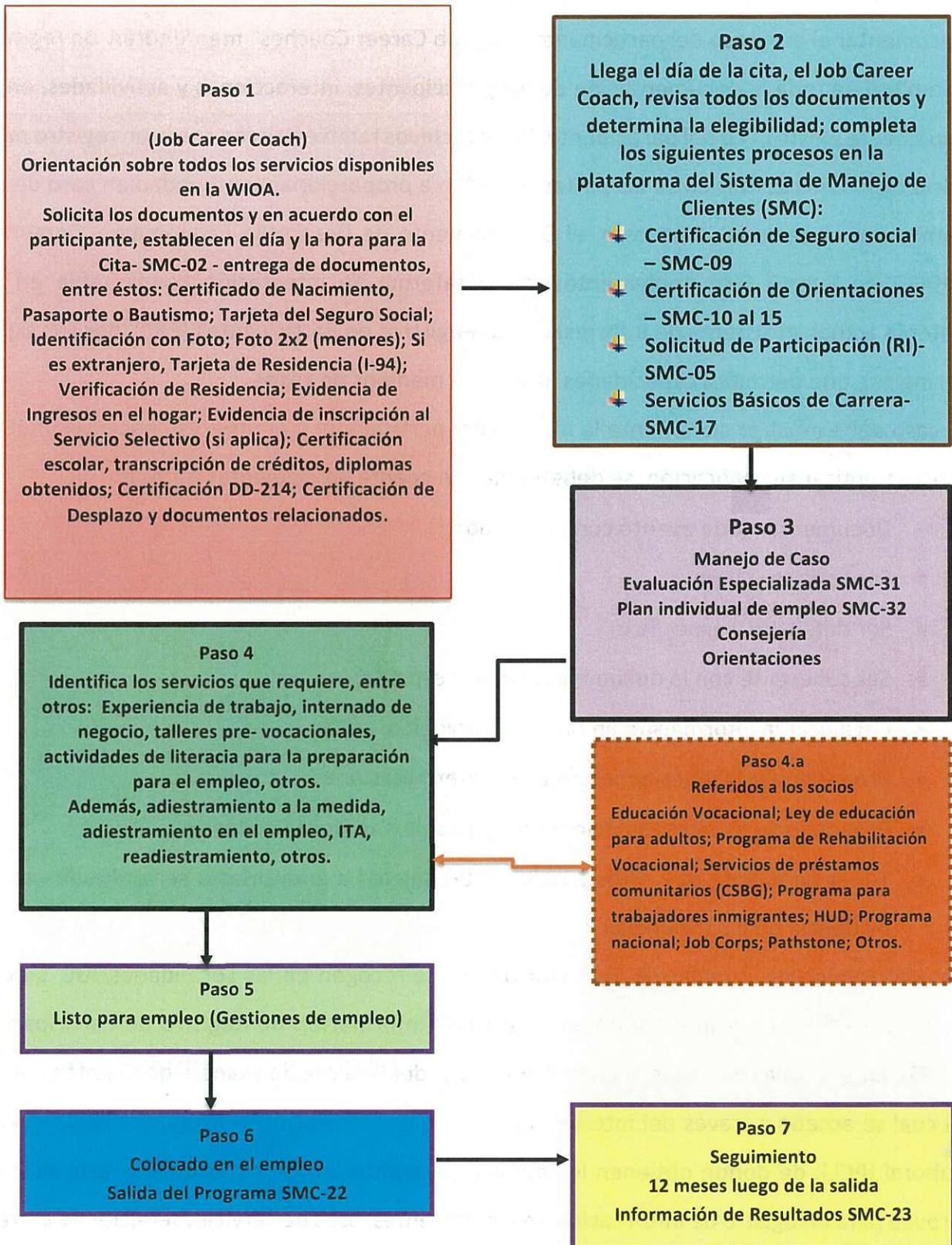
El Job Career Coach utiliza el sistema Manejo de Caso/" Coaching". Éste es un proceso de intervención, para la identificación de barreras que impiden la superación de dichas barreras, a través de la orientación guiada y el acceso a los servicios. Se integrarán herramientas de Coaching para empoderar al participante a la consecución de su(s) meta(s), mediante la preparación de una Estrategia Individual de Servicios / Plan Individual de Empleo (PIE) para la asistencia en la inscripción en actividades admisibles, diseñadas para incrementar la posibilidad de ofrecimientos de servicios para la colocación en empleos y retenerlos.

Este sistema se encuentra detallado en el Manual de Operaciones de la AMSI, Inc.; Sección 4: Servicio Directo - Inciso: Manejo de Caso/Coaching y; para la determinación de elegibilidad y los documentos necesarios, Inciso: Documentos aceptados para evidenciar los criterios de elegibilidad en el programa de Jóvenes, Adultos y Trabajadores Desplazados.

El proceso de seguimiento para recopilar información después de la salida y dar apoyo al participante está detallado en la AMSI-PP/006 Servicios de Seguimiento bajo la WIOA, del 13 de agosto de 2024.

La pasos a seguir a lo largo de todo el proceso, se describen a continuación:

Flujograma Manejo de Caso



### **III. Mantenimiento de Registros**

Para la prestación de servicios valiosos y la medición del éxito del programa, se debe documentar el progreso del participante. Los “Job Career Coaches” mantendrán un registro completo de toda la documentación de los participantes. interacciones y actividades, en el expediente electrónico del participante. Estos archivos también sirven como un registro para la rendición de cuentas entre las partes y ayudan a proporcionar continuidad en caso de un cambio en el personal. Para esto, el Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC) de Puerto Rico implementó una plataforma de integración configurable en su sistema actual, el Sistema de Información de Registros de Participantes (PRIS, por sus siglas en inglés), que permitirá capacidades locales de manejos de casos.

El caso debe mostrar claramente la historia del participante y el progreso hacia sus metas.

Para garantizar su calificación, se deben tener en cuenta las siguientes normas:

- Documentar cada evento con prontitud;
- Ser conciso y claro;
- Ser detallado y específico;
- Ser coherente con la documentación de respaldo;
- Organizar la información en orden cronológico;
- Proporcionar justificaciones para las determinaciones;
- Proporcionar posibles soluciones a los problemas identificados; y
- Tener en cuenta que estos pueden estar sujetos a auditorías o ser utilizados como evidencia en los tribunales.

Los datos iniciales y finales de los participantes se recogen en las Localidades/AJC ‘s de la AMSI a través del registro estatal el Sistema de Información de Registro de Participantes (PRIS, por sus siglas en inglés) y en la Plataforma del Sistema de Manejo de Clientes (SMC), el cual se accede a través del internet y alimenta la información al Programa de Conexión Laboral (PCL); de donde obtienen los datos para realizar informes estatales. Este sistema provee para el registro de información en las diferentes fases de servicio; servicios de carrera

*km*

## ***Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)***

---

básicos: *Wagner Peyser*, Autoservicio: ofertas de empleo; preparación de resumes; información sobre el mercado laboral; acceso al internet; uso de teléfono, fax y fotocopidora; entrevista simulada, referidos a los socios, entre otros; servicios de carrera individualizados, servicios de adiestramiento; hasta la salida del programa y los servicios de seguimiento durante doce (12) meses. El personal designado en las Localidades/AJC's es el responsable de la entrada de estos datos en el sistema mecanizado.

### **IV. 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.

### **V. Interpretación**

En esta Política las palabras o frases utilizadas en el género masculino incluyen el femenino y neutro, salvo en los casos que tal interpretación resultare absurda. Este estilo de redacción no pretende implicar la supremacía de un género sobre otro.

### **VI. Cláusula de Separabilidad**

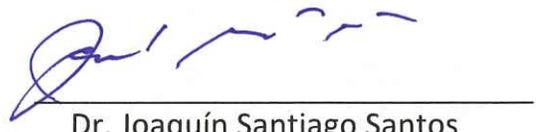
Si cualquier disposición de esta política pública fuera impugnada por el Tribunal y declarada inconstitucional o nula, tal decisión no afectará, menoscabará o invalidará las restantes, sino que su efecto se limitará a la disposición o tópico específicamente señalado. La nulidad o invalidez de cualquier 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.

### **VII. Aprobación**

Esta Política Pública es aprobada hoy, **15 de febrero de 2024**, en Caguas, Puerto Rico.



Sra. Vicky Cintrón de Azize  
Presidenta Junta Local de  
Desarrollo Laboral de la AMSI, Inc.



Dr. Joaquín Santiago Santos  
Administrador Ejecutivo