

INFORME PRELIMINAR MONITORIA 2024-2025

INFORME DE OFICINA DE MONITORIA A MANEJO DE CASO FINAL

Christopher J. Quiñones Rivera

C  **NEXIÓN**
LABORAL

ÁREA LOCAL BAYAMÓN - COMERÍO

Asuntos Discutidos y Acuerdos:

MONITORÍA A LOS SISTEMAS OPERACIONALES Y FINANCIEROS

La Notificación de Inicio de Monitoría les fue remitida el 1 de abril de 2025, en esta se le notificaba el comienzo de la monitoría a los Sistemas Operacionales, en los Anejo respectivamente se le notificaba los documentos y las fechas límites que estos deberían ser remitido a la División. La monitoría cubrió el periodo del

La monitoría que se realizará a los Sistemas Operacionales WIOA del ALCL, cubrirá el periodo del **25 de enero de 2025 al 31 de marzo de 2025** correspondiente al Año Programa (AP) 2024-2025.

Labor de Campo

La evaluación iniciará a partir de hoy **1 de abril de 2025** y se realizará de forma remota y presencial, extendiéndose hasta el **7 de mayo de 2025**.

De identificarse alguna excepción de acuerdo con las pruebas realizadas, en la Labor de Campo, se le proveerá la información al Área para su posible corrección en o antes de la Reunión de Salida. Esto dependerá del cumplimiento cabal del Área Local con las fechas límites de entrega de los documentos o informes, según fueron solicitados.

Acciones Específicas de Monitoría

A. Revisión de Expedientes del Programa de Jóvenes

Objetivo:

Verificar que los expedientes de participantes del Programa de Jóvenes cumplen con los requisitos de elegibilidad, planificación individualizada de servicios, documentación de actividades, y resultados conforme a los lineamientos federales.

Proceso:

Se seleccionará una muestra representativa de expedientes para revisión documental, validando lo siguiente:

- Evidencia de elegibilidad (documentación de ingresos, edad, condición de estudiante o desempleado).
- Inclusión del Plan Individual de Servicios (ISS) completo y actualizado.
- Evaluaciones pre y post de progreso, y resultados alcanzados.
- Documentación que justifique los servicios prestados y pagos realizados.

Fundamento:

La validación de expedientes constituye una acción esencial para garantizar el cumplimiento con los requerimientos del Título I, Sección 129 de WIOA. Cada expediente debe evidenciar que el joven ha sido evaluado conforme a criterios de bajos ingresos y barreras de acceso, y que ha recibido servicios alineados con un plan estructurado de desarrollo. Además, debe incluirse evidencia de la provisión de los 14 elementos programáticos requeridos, tales como experiencias laborales, tutoría, educación básica, servicios de liderazgo y seguimiento post-programa. Este proceso promueve la calidad de los servicios, eficiencia administrativa y el uso adecuado de fondos públicos.

B. Evaluación del Centro de Gestión Única (CGU/AJC)**Objetivo:**

Evaluar la calidad, accesibilidad, cumplimiento legal y coordinación de servicios dentro del CGU.

Áreas Evaluadas:

- Disponibilidad y visibilidad de servicios centrales del sistema WIOA.
- Personal adecuadamente capacitado y certificado.
- Acceso físico y digital equitativo para personas con discapacidades.
- Coordinación entre los socios del sistema integrado.

C. Verificación del Cumplimiento con la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación**Objetivo:**

Asegurar que todas las operaciones del sistema local cumplan con la Sección 188 de la Ley WIOA, que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad, afiliación política o creencias.

Acciones Clave:

- Revisión de la colocación de avisos de derechos civiles en lugares visibles.
- Verificación de la designación formal del Oficial de Igualdad de Oportunidades.
- Revisión de protocolos de accesibilidad lingüística, digital y física.
- Confirmación de mecanismos de quejas y resoluciones de conflictos accesibles y eficaces.

D. Entrevistas Telefónicas a Participantes

Objetivo:

Obtener retroalimentación directa sobre la calidad, accesibilidad y efectividad de los servicios recibidos, así como validar que los servicios documentados fueron provistos.

Metodología:

- Contacto con una muestra aleatoria de participantes mediante llamadas telefónicas.
- Aplicación de una entrevista estructurada que incluye:
 - Calidad del trato recibido por el personal.
 - Claridad en la información y orientación recibida.
 - Nivel de satisfacción general.
 - Confirmación de los servicios y adiestramientos recibidos.

Resultado Esperado:

Validación cruzada entre la documentación del expediente y la percepción/experiencia del participante, lo que fortalece la rendición de cuentas y asegura la transparencia en la operación del programa.

INTRODUCCIÓN

La Junta Local de Desarrollo Laboral del Área Bayamón – Comerío, conforme a lo establecido en las Secciones 107(d)(8) y 134(c) y (d) de la Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés), tiene la responsabilidad de ejercer vigilancia y monitoreo sobre las actividades que se desarrollan en su jurisdicción.

El presente informe tiene como propósito proveer a la Junta Local la información necesaria para garantizar que la implementación de los programas se realice en estricto cumplimiento con los requisitos reglamentarios federales y estatales, el Plan de Trabajo y Presupuesto aprobado, así como con los lineamientos operacionales y programáticos establecidos por el Programa de Desarrollo Laboral y la política pública vigente.

Evaluación de Expedientes – Centro de Gestión Única (CGU)

Se llevó a cabo una evaluación de los expedientes del Centro de Gestión Única (CGU), en coordinación con el área de Manejo de Casos, como parte de los esfuerzos de monitoreo y cumplimiento bajo los lineamientos del Programa de Desarrollo Laboral.

La revisión incluyó los siguientes componentes clave:

- Verificación del proceso de elegibilidad de participantes.
- Evaluación de la correspondencia con las ocupaciones en demanda.
- Revisión del manejo de caso individual.
- Validación de documentos relacionados con nombramientos y otros elementos administrativos relevantes.

Durante esta evaluación, se revisaron los expedientes recibidos, incluyendo el caso del siguiente participante:

1. Yaidieny Sánchez Rivera: Categoría Joven OUT: Se visualizo en el expediente la formalidad de la hoja de Registro de participantes con todos los encasillados llenos como estipula las políticas públicas de la Junta Local.
Se evaluó el número de ocupación que fue dado en la demanda Ocupacional certificada por la Junta Local la cual – atiende la Escuela Alterna de esta participante. Está debidamente correcto a la ocupación de: Y aprobado por la Junta Local este Servicio.
Para Atender el Elemento # 1 Tutorías y Destrezas de Estudio y preparación al Mundo del Empleo Labora.

1. Yaidieny Sánchez Rivera: Categoría Joven OUT:

Se visualizo la entrega de los Documentos para el proceso de elegibilidad, atendió con su perfil que podemos visualizar una alternativa positiva donde el área local esta atendiendo personas de la Comunidad y con bajos recursos como residenciales u otros. Se visualizaron los documentos los cuales son: Certificados de nacimiento, Evidencia de residencia, Certificación del Departamento de la Familia con beneficios de Asistencia Nutricional Conocido como el Pan, Identificación, Certificación de los estudios completados entre otros documentos necesarios para los procesos de elegibilidad. Se visualiza la composición Familiar y el referido iniciales para ambos elementos y experiencias mas la respuesta positiva de los proveedores que están ofreciendo el mismo.

Se establecen los Manejos de Casos bien establecidos y debidamente firmados por el Manejador de Caso y el Participante, también se visualiza en el Sistema PRIS la diligencia en los seguimiento y Servicios debidamente identificado. Se visualiza el Compromiso del Participante, en su nombramiento con todos los encallados debidamente rellenos y con las debidas firmas. Se identifico las certificaciones de los elementos los cuales por ley estipulan que debe ser dados y asistido al participante, Tutorías y Adiestramiento, Oportunidades de liderazgo, Servicio de Apoyo en los Manejadores de Caso, Educación Financiera, Adiestramiento en destrezas empresariales, Mercado Laboral sin limitarse a otros.

Se oriento al Participante de la Ley de Innovación y Oportunidades de la Fuerza Laboral, es parte de la función entregarle al participante un documento donde da por certificado que se atiende este aspecto de Igualdad de Oportunidad. También se visualizó que el Manejador Atiende en sus seguimientos el vigilar el cumplimiento.

Monitoreo del Cumplimiento de Igualdad de Oportunidades – Evaluación del Expediente y Entrevista Telefónica

Como parte del proceso de monitoreo para validar el cumplimiento con la Sección 188 de la Ley WIOA, relacionada con la Igualdad de Oportunidades y la No Discriminación, se procedió con la evaluación documental y entrevista telefónica a una participante del Programa de Jóvenes.

Revisión del Expediente:

Se confirmó la inclusión del documento de *Reconocimiento de Derechos de Diversidad, Equidad e Igualdad de Oportunidades*, debidamente firmado por la participante y archivado en su expediente físico y/o electrónico. Este documento certifica que la persona fue orientada sobre sus derechos bajo las disposiciones legales aplicables.

Entrevista Telefónica:

Se contactó a la participante, la Sra. Sánchez Rivera, como parte del ejercicio de monitoreo cualitativo. Durante la entrevista estructurada, se abordaron las siguientes preguntas:

1. ¿Recibió orientación clara sobre sus derechos bajo la Ley de Igualdad de Oportunidades al momento de ser admitida al programa?

2. ¿Ha sentido en algún momento que su acceso a los servicios fue limitado o condicionado por razones de raza, género, edad, discapacidad u otra condición protegida?
3. ¿Considera que el personal del programa, particularmente su Manejador(a) de Casos, ha demostrado disposición, respeto e inclusión durante el proceso de prestación de servicios?
4. ¿Le han ofrecido la oportunidad de desarrollar un Plan Individual de Servicios (ISS) adaptado a sus metas y necesidades personales?
5. ¿Recibió información en un lenguaje claro y accesible, incluyendo material adaptado en caso de alguna necesidad particular (visual, auditiva, idiomática, etc.)?
6. ¿Sabe a quién puede acudir en caso de querer presentar una queja o expresar alguna inconformidad relacionada con discriminación o trato desigual?
7. ¿Cómo describiría su experiencia general con el Programa en cuanto al trato recibido, la efectividad de las orientaciones y la calidad del servicio?

Resultados:

La participante afirmó que fue debidamente orientada por su Manejadora de Casos, indicando que ha logrado progresar en el desarrollo de destrezas académicas y laborales. Expresó sentirse escuchada y acompañada en todo momento, manifestando una experiencia positiva en el proceso. Confirmó que nunca ha sentido que se vulneraron sus derechos ni ha percibido actos de discriminación en ninguna etapa de su participación en el programa.

Contestaciones de las preguntas:

- La participante confirmó que recibió orientación clara y comprensible sobre sus derechos bajo la Ley de Igualdad de Oportunidades al momento de ser admitida al programa.
- Indicó que nunca ha sentido que su acceso a los servicios haya sido limitado o condicionado por razones de raza, género, edad, discapacidad u otra condición protegida. Al contrario, expresó sentirse tratada con equidad y respeto en todo momento.
- Reconoció que el personal del programa, y en especial su Manejadora de Casos, ha demostrado disposición, sensibilidad, inclusión y profesionalismo durante todo el proceso de prestación de servicios.
- Afirmó que tuvo la oportunidad de desarrollar un Plan Individual de Servicios (ISS) alineado a sus metas académicas, ocupacionales y necesidades personales, y que se le permitió participar activamente en su diseño y ejecución.
- Confirmó que toda la información le fue provista en un lenguaje claro y accesible, y que el personal estuvo dispuesto a adaptar el contenido y los medios de orientación en caso de que surgiera alguna necesidad particular.
- Indicó que fue informada sobre los mecanismos para presentar quejas o inconformidades, y conoce a quién acudir en caso de identificar situaciones relacionadas con trato desigual o discriminación.
- Finalmente, describió su experiencia general como altamente satisfactoria, destacando la calidad del servicio, la efectividad de las orientaciones, el trato recibido y el impacto positivo del programa en su desarrollo personal y profesional.

Hallazgo Identificado #1– Autenticidad de Firma en Documentación de Nombramiento.

En cumplimiento con los requisitos de documentación establecidos bajo el Título I de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés), específicamente en lo relacionado a la veracidad y validez de los servicios provistos a los participantes, se identificó la siguiente situación durante la revisión de expedientes:

Hallazgo:

Se identificó en el expediente de la participante Yaidieny Sánchez Rivera, un documento de nombramiento relacionado a la Escuela Alternativa *Proyecto Casas*, provista por la organización *Asociación Pro-Bienestar*, el cual fue suscrito (firmado) por una persona que no figura como el director ejecutivo ni oficialmente autorizado. No se encontró en el expediente evidencia de delegación formal, interinato o certificación que justifique esta sustitución de firma.

Requisito Reglamentario:

La normativa federal y estatal bajo WIOA exige que toda documentación que conlleve la validación de servicios, acuerdos o nombramientos, incluyendo aquellos relacionados a proveedores educativos o comunitarios, esté debidamente firmada por la persona con autoridad legal reconocida por la entidad. En los casos en que se designen interinatos o representantes alternos, debe existir evidencia escrita y oficial de dicha delegación en el expediente del participante, para asegurar transparencia, trazabilidad y cumplimiento.

Corregido- Sin excepción.

Hallazgo Identificado-#2-Incompletitud del Documento de Resumen de Metas vs. Servicios a Ofrecerse.

Durante la revisión de los expedientes de participantes bajo el Programa de Jóvenes conforme al Título I, Sección 129 de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA), se identificó la siguiente deficiencia:

Situación:

El documento titulado "**Resumen de Metas vs. Servicios a Ofrecerse**", el cual forma parte integral del expediente del participante y sirve como guía para la planificación, coordinación y ejecución de los servicios individualizados, no cuenta con la firma del Supervisor del área de Manejo de Caso, a pesar de que el formulario contiene un renglón explícito para dicha verificación.

Importancia del Documento:

Este documento debe reflejar de forma precisa la relación entre las metas ocupacionales, educativas y de desarrollo del joven, y los servicios programáticos a ser ofrecidos bajo los 14 elementos requeridos por WIOA. La validación de este documento por parte de un Supervisor no es meramente un trámite administrativo; constituye un mecanismo de control interno para asegurar que el plan esté alineado con los criterios de elegibilidad, las barreras identificadas y la estrategia de intervención más adecuada según la evaluación individual.

Marco Normativo Aplicable:

De acuerdo con las disposiciones establecidas en 20 CFR §681.420 y §681.470, y las guías administrativas para el manejo de casos emitidas por el Programa de Desarrollo Laboral (PDL), toda planificación individual (incluyendo el ISS y documentos relacionados) debe estar documentada, validada y supervisada. La ausencia de la firma del Supervisor puede representar una falta de seguimiento adecuado, debilita los procesos de rendición de cuentas, y expone el expediente a hallazgos durante auditorías federales o estatales.

Acción Requerida:

Se requiere que el área correspondiente:

- Verifique todos los formularios similares para asegurar la firma correspondiente del Supervisor asignado.
- Emita una validación retroactiva debidamente firmada o incorpore una certificación administrativa indicando la supervisión del plan si la firma no se obtuvo por razones justificables.
- Establezca controles internos para garantizar que todo documento que requiera revisión y firma de supervisión sea completado correctamente antes de ser incorporado al expediente del participante.

Corregido- Sin excepción.

Segunda Participante:

2. **Abigail Vázquez Velázquez, Joven OUT**, Se visualizo la entrega de los Documentos para el proceso de elegibilidad los cuales son: Certificados de nacimiento, Evidencia de residencia, Beneficios del Pan, Identificación entre otros documentos necesarios para los procesos de elegibilidad, Certificación de estudio. Se visualiza el Referido Inicial de Nuc University – Columbia, con Grado de Asistente de Veterinario.

Se establecen los Manejos de Casos bien establecidos y debidamente firmados por el Manejador de Caso, también se visualiza en el Sistema PRIS la diligencia en los seguimiento y Servicios debidamente identificado. Se visualiza inquietudes del Participante ante los seguimientos Presentados por el Manejador, su nombramiento con todos los encalillados debidamente rellenos y con las debidas firmas. Se identifico las certificaciones de los elementos los cuales por ley estipulan que debe ser dados y asistido al participante, Tutorías y Adiestramiento, Oportunidades de liderazgo, Servicio de Apoyo en los Manejadores de Caso, Educación Financiera, Adiestramiento en destrezas empresariales, Mercado Laboral sin limitarse a otros. Recibió los talleres Aplicables por ley hacia los jóvenes. Se visualizo el expediente llenado en el Centro de Gestión Única con relación a la Primera entrevista y elegibilidad todo está completamente llenado. También tenía las hojas de Asistencia y debidamente certificadas.

Cabe Señalar: Que se identificaron diferentes manejo y seguimiento tanto en el Sistema

PRIS y En El Expediente donde el estudiante interpreta que se sentía afligida, desorganizada la estructura organizacional de Columbia entre otros argumentos documentos por su Manejador de Caso.

También se observa la Certificación de la Baja del Adiestramiento de Asistente de Veterinaria. Sin embargo, no se visualiza reunión presencial, minutas de reuniones con el proveedor para poder atender la situación, entre acciones de mediación para evitar esta baja que afecta el programa.

Monitoreo del Cumplimiento de Igualdad de Oportunidades – Evaluación del Expediente y Entrevista Telefónica

Como parte de los esfuerzos de monitoreo para verificar el cumplimiento con la **Sección 188 de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA)**, relacionada con la **Igualdad de Oportunidades y No Discriminación**, se llevó a cabo un proceso de revisión documental y entrevista telefónica a una participante activa del Programa de Jóvenes.

Evaluación del Expediente

Durante la revisión del expediente físico y/o electrónico, se constató la inclusión del **documento de Reconocimiento de Derechos de Diversidad, Equidad e Igualdad de Oportunidades**, el cual se encontraba debidamente firmado por la participante. Este documento evidencia que la participante fue formalmente orientada sobre sus derechos conforme a las disposiciones legales vigentes.

Entrevista Telefónica a Participante

Como parte del componente cualitativo del monitoreo, se contactó a la participante, **Participante Vázquez Velázquez**, para realizar una entrevista estructurada. Se abordaron los siguientes temas:

1. Recibo de orientación sobre derechos bajo la Ley de Igualdad de Oportunidades.
2. Percepción de acceso equitativo a los servicios sin discriminación.
3. Calidad del trato por parte del personal, en especial el/la Manejador(a) de Casos.
4. Oportunidad de diseñar un Plan Individual de Servicios (ISS).
5. Claridad y accesibilidad de la información recibida.
6. Conocimiento sobre los mecanismos para presentar quejas.
7. Evaluación general de la experiencia dentro del programa.

Resumen de Respuestas de la Participante:

- **Orientación Inicial:** Estipula que se Orientó derechos bajo la Ley de Igualdad de Oportunidades al momento de ser admitida al programa.
- **Acceso a Servicios:** Señaló que en algunas ocasiones sintió que el acceso a ciertos servicios fue limitado, recibió una explicación clara de los criterios de elegibilidad. Aunque no atribuyó directamente la situación a una forma de discriminación, expresó inseguridad sobre si se le ofrecieron todos los apoyos disponibles por parte de la Institución.
- **Trato por el Personal:** Indicó que su experiencia con el personal ha sido variable. Aunque en general fue tratada con respeto, expresó que en ciertos momentos sintió falta de seguimiento y

poco interés por parte de la institución, lo cual afectó su motivación y continuidad en algunas actividades programáticas. De parte del área local sostuvo que le informaron que no podían hacer nada al respecto ya que la institución manejaba los programas de acuerdos a los currículos.

- **Accesibilidad de la Información:** Comentó que parte de la información recibida fue técnica o y clara, especialmente al inicio del proceso.
- **Conocimiento de Canales de Quejas:** Afirmó de estar segura sobre a quién acudir en caso de querer presentar una queja o reportar alguna inconformidad. Expresó que se le orientó sobre los canales formales de reclamación ni sobre los derechos que le asisten si sintiera trato desigual.
- **Experiencia General:** Describió su experiencia como **parcialmente satisfactoria**, destacando que, aunque recibió algunos beneficios del programa, considera que la atención pudo haber sido más consistente, y que hubo deficiencias en la comunicación, el seguimiento y la personalización de los servicios brindados.

Corregido- Sin excepción.

Hallazgo #3 – Baja de Participante por Falta de Diligencia en la Coordinación Interinstitucional.

Descripción del Hallazgo:

Durante el proceso de monitoreo, se identificó un caso de baja de participante del Programa de Jóvenes WIOA atribuida, en parte, a la falta de diligencia y seguimiento adecuado por parte del Centro de Gestión Única con la institución educativa correspondiente. Aunque el expediente refleja intervenciones de manejo de caso donde se documenta el sentir de la participante y las barreras que afectaban su aprovechamiento académico, no se evidencian acciones formales ni estrategias de coordinación efectiva para mitigar la situación antes de que culminara en la baja definitiva.

No se encontró evidencia de:

- Minutas de reuniones presenciales o virtuales con la institución educativa para abordar el caso.
- Comunicación escrita formal dirigida al proveedor educativo sobre la situación de la participante.
- Referido al área de Monitoreo o a la Junta Local para apoyar en la canalización de la situación.
- Solicitud formal de reunión tripartita entre el Centro, la institución y la participante.

En la entrevista realizada a la participante como parte del ejercicio de monitoreo cualitativo, confirmó que tampoco fue notificada de forma oficial sobre alguna solución a la situación ni se le presentó solicitud alguna de intervención antes de que se tomara la decisión de baja.

Fundamento Legal y Programático:

Según la Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés), la implementación de servicios bajo el Título I exige la **provisión de apoyo individualizado y coordinado** que permita la **retención, progreso académico y ocupacional de los participantes** (Sección 129(c)(1)(C)). El manejo de caso es una herramienta esencial para abordar barreras, facilitar la comunicación entre partes claves, y desarrollar estrategias de resolución para evitar la deserción o la baja innecesaria de participantes.

Asimismo, los Reglamentos de Implementación de la WIOA y la política pública vigente promueven la integración de servicios, la intervención temprana ante barreras identificadas, y la documentación de todo esfuerzo coordinado a favor de la permanencia del participante en el programa.

Acciones Recomendadas:

Si existieran, favor remitirlo.

1. **Notificación a la Junta Estatal:** Debido a la naturaleza del hallazgo, estos sucesos deben notificar formalmente al área evaluadora de la Junta Local como parte del proceso de evaluación de desempeño del proveedor educativo bajo el **Registro Estatal de Proveedores de Adiestramiento Elegibles (ETPL) 2025**.
2. **Revisión del Proceso de Manejo de Caso:** Se exhorta al Centro a revisar y reforzar sus protocolos de manejo de caso, especialmente en situaciones donde las barreras educativas requieran intervención interinstitucional. Se recomienda incorporar mecanismos formales de documentación y escalamiento de casos.
3. **Capacitación al Personal:** Se sugiere coordinar sesiones de capacitación para el personal de manejo de caso en temas de comunicación efectiva, resolución de conflictos institucionales, y documentación reglamentaria conforme a WIOA. Una de las Recomendaciones es que estas situaciones que sean referidas al Coordinador inmediato y la misma Notificada a la Junta Local quien tiene potestad de incluir o excluye a los proveedores de Servicios.

Sostenibilidad del Cumplimiento:

El cumplimiento con las disposiciones de manejo de caso bajo WIOA requiere una cultura organizacional enfocada en la **prevención de la deserción, la documentación clara, y la acción oportuna** ante situaciones que amenacen el progreso de los participantes. Las acciones correctivas recomendadas buscan promover una práctica sostenible que asegure no solo la adherencia a la ley, sino también la integridad de los servicios y la equidad en las oportunidades que se brindan a la juventud bajo este programa.

Corregido- Sin excepción.

3. **Wilmarie Ramirez Olivo** – Desplazado- Se visualizo en el expediente la formalidad de la hoja de Registro de participantes con todos los encasillados llenos como estipula las políticas públicas de la Junta Local. Se evaluó el número de ocupación que fue dado en la demanda Ocupacional certificada por la Junta Local está debidamente correcto a la ocupación de: Nuc University – Columbia Central Sonografía Médica. Se visualizo la entrega de los Documentos para el proceso de elegibilidad los cuales son: Certificados de nacimiento, Evidencia de residencia, desempleo certificación que es participante de los mismo, Identificación entre otros documentos necesarios para los procesos de elegibilidad. Se visualiza el Referido Inicial Y Afirmando que el candidato Cumple con los requisitos de dicho adiestramiento. Se establecen los Manejos de Casos bien establecidos y debidamente firmados por el Manejador de Caso y el Participante. Se visualiza el Compromiso del Participante, Se oriento al Participante de la Ley de Innovación y Oportunidades de la Fuerza Laboral, es parte de la función entregarle al participante un documento donde da por certificado que se atiende este aspecto de Igualdad de Oportunidad. También se visualizó que el Manejador Atiende en sus seguimientos el vigilar y cuidar la ley de Oportunidades de Igualdad. Se visualiza que la Composición Familiar integrantes. También se visualiza El beneficio del Pan, el cual lo hace desventajado económicamente. Y cualifica para dicha ocupación de readiestramiento. Se visualiza esta Ocupación Aprobada en el Registro Estatal de Proveedores de Servicios.

Sin embargo, también se señala comunicaciones del Manejador de Caso con la institución en diferencias de hojas de Asistencia, pasado de recogido y no estaban debidamente firmadas. Se lee en los Manejos de Casos quejas del participante en la facilidad administrativa y Operacional de la institución.

Monitoreo del Cumplimiento de Igualdad de Oportunidades – Evaluación del Expediente y Entrevista Telefónica

Como parte de los esfuerzos de monitoreo para verificar el cumplimiento con la **Sección 188 de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA)**, relacionada con la **Igualdad de Oportunidades y No Discriminación**, se llevó a cabo un proceso de revisión documental y entrevista telefónica a una participante activa del Programa de Jóvenes.

Evaluación del Expediente

Durante la revisión del expediente físico y/o electrónico, se constató la inclusión del **documento de Reconocimiento de Derechos de Diversidad, Equidad e Igualdad de Oportunidades**, el cual se encontraba debidamente firmado por la participante. Este documento evidencia que la

participante fue formalmente orientada sobre sus derechos conforme a las disposiciones legales vigentes.

Entrevista Telefónica a Participante

Como parte del componente cualitativo del monitoreo, se contactó a la participante, **Sra. Ramirez Olivo**, para realizar una entrevista estructurada. Se abordaron los siguientes temas:

8. Recibo de orientación sobre derechos bajo la Ley de Igualdad de Oportunidades.
9. Percepción de acceso equitativo a los servicios sin discriminación.
10. Calidad del trato por parte del personal, en especial el/la Manejador(a) de Casos.
11. Oportunidad de diseñar un Plan Individual de Servicios (ISS).
12. Claridad y accesibilidad de la información recibida.
13. Conocimiento sobre los mecanismos para presentar quejas.
14. Evaluación general de la experiencia dentro del programa.

Resumen de Respuestas de la Participante:

- **Orientación Inicial:** Estipula que se Orientó derechos bajo la Ley de Igualdad de Oportunidades al momento de ser admitida al programa.
- **Acceso a Servicios:** Señaló que en algunas ocasiones sintió que el acceso a ciertos servicios fue limitado, sin haber recibido una explicación clara de los criterios de elegibilidad. Aunque no atribuyó directamente la situación a una forma de discriminación, expresó inseguridad sobre si se le ofrecieron todos los apoyos disponibles por parte de la Institución.
- **Trato por el Personal:** Indicó que su experiencia con el personal ha sido variable. Aunque en general fue tratada con respeto, expresó que en ciertos momentos sintió falta de seguimiento y poco interés por parte de la institución, lo cual afectó su motivación y continuidad en algunas actividades programáticas. De parte del área local sostuvo que le informaron que no podían hacer nada al respecto ya que la institución manejaba los programas de acuerdos a los currículos.
- **Accesibilidad de la Información:** Comentó que parte de la información recibida fue técnica o y clara, especialmente al inicio del proceso.
- **Conocimiento de Canales de Quejas:** Afirmó de estar segura sobre a quién acudir en caso de querer presentar una queja o reportar alguna inconformidad. Expresó que se le orientó sobre los canales formales de reclamación ni sobre los derechos que le asisten si sintiera trato desigual.
- **Experiencia General:** Describió su experiencia como **parcialmente satisfactoria**, destacando que, aunque recibió algunos beneficios del programa, considera que la atención pudo haber sido más consistente, y que hubo deficiencias en la comunicación, el seguimiento y la personalización de los servicios brindados.

Hallazgo #4 – Ausencia de Firmas Requeridas en Documentos Clave del Expediente del Participante

Descripción del Hallazgo:

Durante la evaluación de expedientes realizada como parte del proceso de monitoreo del Programa de Jóvenes bajo la Ley WIOA, se identificó que documentos requeridos para establecer la trazabilidad y validación de los servicios no contaban con las firmas obligatorias del personal responsable. En específico:

- No se encontraron las firmas del **Manejador(a) de Casos** en formulario y planilla programáticas donde se verifica la intervención directa con el participante.
- Faltan firmas del **Encargado del Sistema de Información de Manejo (MIS)**, necesarias para certificar la entrada correcta y validación de datos en el sistema oficial.
- Documento titulado Participación Previa.

Fundamento Legal y Programático:

Según el **Título I, Sección 129** de la Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Laboral (WIOA), el Programa de Jóvenes debe garantizar la administración adecuada de servicios a través de procesos documentados, transparentes y verificables. Las firmas de los funcionarios responsables no son solo un requisito administrativo; representan un **acto de validación, revisión y compromiso** con la legalidad, precisión e integridad de los servicios prestados.

Además, las regulaciones establecidas por el **Departamento del Trabajo Federal (TEGL 23-19 y TEGL 21-16)** enfatizan la importancia de la documentación como evidencia de cumplimiento con los elementos básicos de implementación de WIOA. La ausencia de firmas invalida la trazabilidad y pone en riesgo el cumplimiento programático y financiero ante auditorías federales o estatales.

Implicaciones del Hallazgo:

- **Riesgo de incumplimiento:** La ausencia de firmas debidamente estipuladas puede ser interpretada como una deficiencia en los controles internos.
- **Cuestionamiento de la validez de la información:** Documentos sin firma no pueden ser considerados válidos para efectos de revisión, auditoría o certificación de cumplimiento.
- **Impacto en el historial del participante:** La falta de validación compromete la integridad del expediente del participante, afectando la trazabilidad de su progreso y las intervenciones realizadas.

Acciones Recomendada:

1. **Corrección inmediata de expedientes:** Se requiere la actualización de los documentos afectados con las firmas correspondientes de los responsables. Esto incluye: Manejadores de Casos, personal de MIS, Supervisores y Coordinadores, según aplique.

2. **Refuerzo de controles internos:** Establecer o revisar una **lista de verificación programática (checklist)** para asegurar que ningún documento clave sea archivado sin validación.
3. **Seguimiento estructurado:** Incluir esta observación como un punto de revisión obligatoria en próximas visitas de monitoreo técnico, así como en auditorías internas del área de Programas y Fiscalización

Acción Requerida-

Deben someter el Documento debidamente firmado.

Corregido- Sin excepción.

Hallazgo #5 – Registro de Manejo de Caso sin Firma del Manejador de Casos y sin Firma del Participante

Descripción del Hallazgo:

Durante el proceso de monitoreo de expedientes del Programa de Jóvenes conforme a los requerimientos de la Ley WIOA, se identificó que un documento de seguimiento y manejo de caso no cuenta con la firma del Manejador de Casos ni la del participante. Se aclaró que el seguimiento fue realizado de forma telefónica, lo cual es válido dentro del marco de prestación de servicios remotos; sin embargo, la omisión de la firma del Manejador de Casos compromete la validez documental del registro.

Fundamento Legal y Programático:

La **Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés)**, bajo la **Sección 129**, establece los principios fundamentales de documentación, seguimiento continuo y validación de servicios brindados a jóvenes elegibles. El manejo de caso es un componente esencial del programa y, conforme a lo estipulado por el **TEGL 21-16 (Youth Program Guidance)** y el **TEGL 23-19 (Data Validation)**, toda intervención programática, presencial o remota, debe estar respaldada por documentación verificable y completa.

Cuando un seguimiento o intervención se realiza por teléfono, **es obligatorio** que el Manejador de Casos **certifique la autenticidad** de la interacción mediante su firma, fecha y descripción clara del servicio provisto. Esta firma funciona como un acto de **validación profesional**, confirmando que la actividad ocurrió y que la información registrada es precisa y verificable. Aun cuando el participante no esté disponible para firmar en el momento (por tratarse de una llamada), **no se debe omitir la firma del Manejador**, quien es el personal autorizado que da fe del contacto.

Implicaciones del Hallazgo:

- **Debilidad en la trazabilidad del servicio:** La ausencia de firma del Manejador de Casos puede ser interpretada como un manejo de caso no validado, lo que pone en riesgo la integridad del expediente y la continuidad del plan de servicios.

- **Potencial señalamiento en auditorías:** El TEGl 23-19 establece que los registros sin validación (firma, fecha, identificación del proveedor del servicio) son sujetos a hallazgos técnicos.
- **Pérdida de evidencia crítica:** La firma del Manejador es parte del protocolo básico de aseguramiento de calidad. Sin ella, no se puede confirmar formalmente que el seguimiento fue realizado, lo que afecta tanto el cumplimiento de metas individuales como el desempeño del proveedor.

Acciones Recomendadas:

1. **Revisión y subsanación de expedientes activos:** Se recomienda realizar una revisión interna inmediata de los registros de manejo de caso realizados por vía telefónica o virtual, asegurando que todos cuenten al menos con la firma y validación del Manejador de Casos.
2. **Protocolización del proceso remoto:** Establecer procedimientos escritos donde se indique que, aunque el participante no firme por tratarse de un contacto remoto, **la firma del Manejador es obligatoria** como medida de validación.
3. **Capacitación técnica:** Incluir este tema como parte de las capacitaciones del personal de manejo de caso, con énfasis en documentación remota, firmas, y cumplimiento con TEGl'S federales.
4. **Actualización de formatos de intervención:** Incluir campos predeterminados de validación como "Contacto telefónico", "Método de contacto", "Firma del Manejador", "Notas de seguimiento", para estandarizar el proceso y facilitar su cumplimiento.

Participantes Evaluadas: Paulette Morales y Karisha Santana

Durante el proceso de revisión y monitoreo de los expedientes de las participantes Paulette Morales y Karisha Santana, no se identificaron excepciones ni incumplimientos relacionados al cumplimiento de los requisitos programáticos y operacionales establecidos bajo la Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Laboral (WIOA).

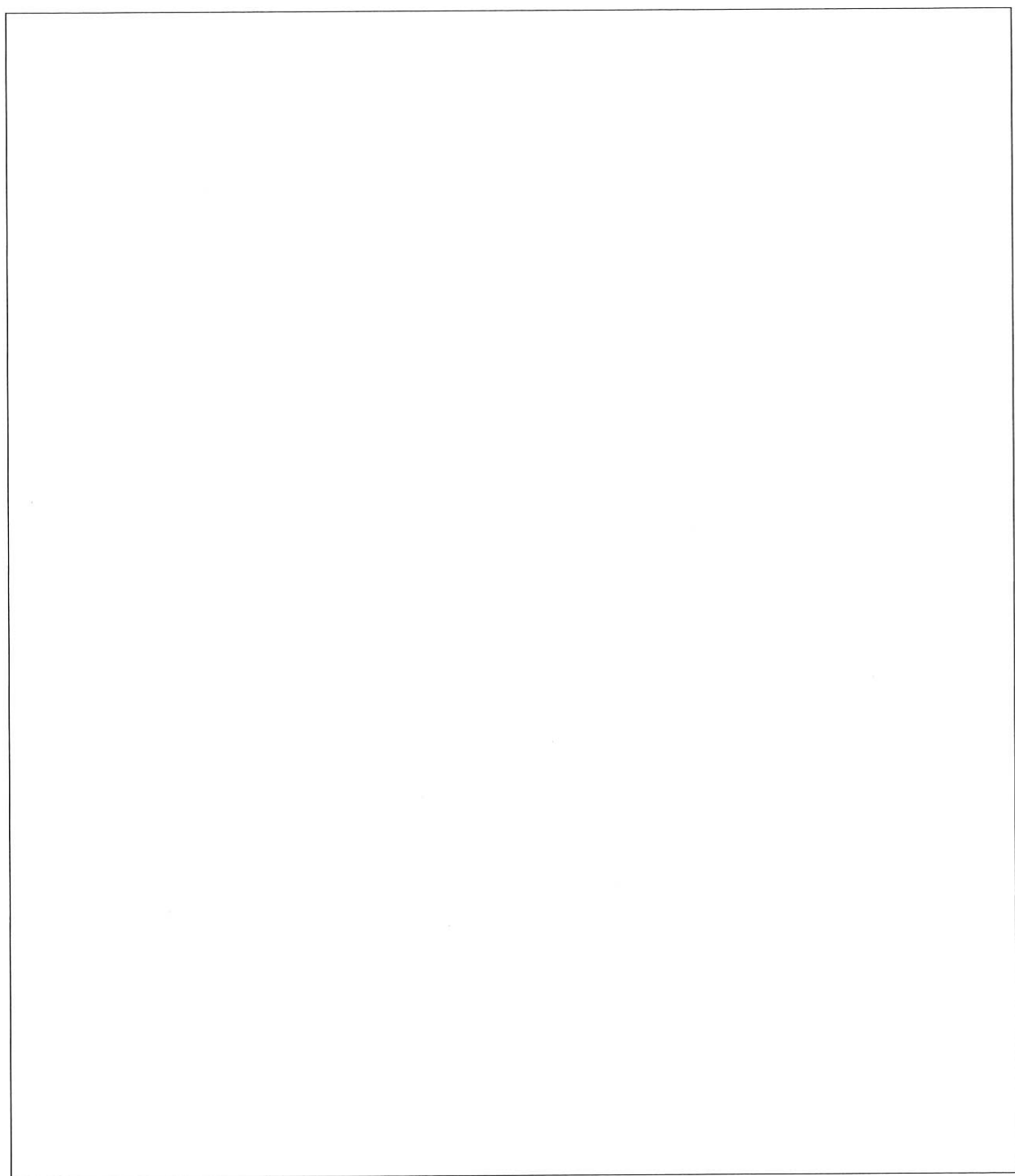
Ambos expedientes cuentan con la documentación requerida, incluyendo formularios de elegibilidad, orientación inicial, manejo de caso y firma de consentimiento, cumpliendo así con los lineamientos establecidos en la Sección 129 de WIOA, que regula los servicios a jóvenes elegibles.

Recomendaciones:

Aunque no se identificaron incumplimientos, se recomienda fortalecer el desarrollo y seguimiento del Plan Individual de Servicios, como herramienta clave para fomentar la permanencia y el éxito de las participantes en el programa. Se sugiere lo siguiente:

Refuerzo de metas personalizadas: En colaboración con la institución educativa o de adiestramiento, se debe trabajar en actualizar y robustecer las metas individuales para asegurar que reflejen con precisión los intereses, necesidades y aspiraciones de cada participante.

Motivación continua: Establecer estrategias de motivación y acompañamiento, alineadas a las disposiciones del TEGl 21-16, para promover el compromiso y la retención de las participantes hasta la culminación satisfactoria del servicio o actividad en la que están inscritas.



Área Local Conexión Laboral:

Bayamón-Comercio

Año Programa:

2025

TIPO DE INFORME

☐ Desk Review

☒ Monitoría

☐ Auditoría Sencilla

☐ Otros

Preparado por Personal ALCI:

☒ Sí

☐ No

NÚMERO DE HALLAZGO	RECOMENDACIÓN / DETERMINACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	DOCUMENTOS PRESENTADOS EN LA ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA ENCARGADA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA ANTICIPADA DE LA CORRECCIÓN	COMENTARIO
Hallazgo:1 Se identificó en el expediente de la participante Vaidieny Sánchez Rivera, un documento de nombramiento relacionado a la Escuela Altema <i>Proyecto Casas</i> , provista por la organización <i>Asociación Pro-Bienestar</i> , el cual fue suscrito (firmado) por una persona que no figura como el director ejecutivo ni oficialmente autorizado. No se encontró en el expediente evidencia de delegación formal, interinato o certificación que justifique esta sustitución de firma.	Recomendación: Se requiere que el área correspondiente provea evidencia de la delegación formal de funciones o interinato, mediante certificación expedida por la Coordinadora General o autoridad competente. Esta evidencia deberá ser incorporada al expediente del participante para garantizar que la firma presente en el documento de nombramiento esté debidamente autorizada. La ausencia de esta documentación compromete la validez del servicio y puede resultar en señalamientos durante auditorías o revisiones posteriores.			Centro de Gestión Unica Coordinadora General Glorimar Colón López	16 mayo 2025	Se incluye interinato del director ejecutivo.

NÚMERO DE HALLAZGO	RECOMENDACIÓN DETERMINACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	DOCUMENTOS PRESENTADOS EN LA ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA ENCARGADA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA ANTICIPADA DE LA CORRECCIÓN	COMENTARIO
Hallazgo Identificado-#2-Incompletitud del Documento de Resumen de Metas vs. Servicios a Ofrecerse. Durante la revisión de los expedientes de participantes bajo el Programa de Jóvenes conforme al Título I, Sección 129 de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA), se identificó la siguiente deficiencia: Situación: El documento titulado "Resumen de Metas vs. Servicios a Ofrecerse", el cual forma parte integral del expediente del participante y sirve como guía para la planificación, coordinación y ejecución de los servicios individualizados, no cuenta con la firma del Supervisor del área de Manejo de Caso, a pesar de que el formulario contiene un renglón explícito para dicha verificación.	Acción Requerida: Se requiere que el área correspondiente: • Verifique todos los formularios similares para asegurar la firma correspondiente del Supervisor asignado. • Emita una validación retroactiva debidamente firmada o incorpore una certificación administrativa indicando la supervisión del plan si la firma no se obtuvo por razones justificables. • Establezca controles internos para garantizar que todo documento que requiera revisión y firma de supervisión sea completado correctamente antes de ser incorporado al expediente del participante.			Centro de Gestión Unica Coordinadora General Glorimar Colón López	16 mayo 2025	En monitorías anteriores se había explicado que en el documento de "Resumen de Metas vs. Servicios a Ofrecerse", el supervisor firma el participante termina la actividad para confirmar que cumplió las metas establecidas.

NÚMERO DE HALLAZGO	RECOMENDACIÓN / DETERMINACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	DOCUMENTOS PRESENTADOS EN LA ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA ENCARGADA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA ANTICIPADA DE LA CORRECCIÓN	COMENTARIO	
Hallazgo #3 – Baja de Participante por Falta de Diligencia en la Coordinación Interinstitucional. Descripción del Hallazgo: Durante el proceso de monitoreo, se identificó un caso de baja de participante del Programa de Jóvenes WIOA atribuida, en parte, a la falta de diligencia y seguimiento adecuado por parte del Centro de Gestión Única con la institución educativa correspondiente. Aunque el expediente refleja intervenciones de manejo de caso donde se documenta el sentir de la participante y las barreras que afectaban su aprovechamiento académico, no se evidencian acciones formales ni estrategias de coordinación efectiva para mitigar la situación antes de que culminara en la baja definitiva	Acciones Recomendadas: 1. Requerimiento de Evidencia: Se solicita al Centro de Gestión Única que puedan trabajar: - Minutas de reuniones con la institución educativa. - Comunicaciones escritas que documenten los intentos de canalización de la baja del participante.			Centro de Gestión Única Coordinadora General Glorimar Colón López	16 mayo 2025	Se tomará la recomendación para próximos casos. Se incluye como evidencia de la baja el manejo de caso y declaraciones de la participante.	

Si existieran, favor remitirlo.							

NÚMERO DE HALLAZGO	RECOMENDACIÓN / DETERMINACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	DOCUMENTOS PRESENTADOS EN LA ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA ENCARGADA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA ANTICIPADA DE LA CORRECCIÓN	COMENTARIO
Hallazgo # 4 Hallazgo #4 – Ausencia de Firmas Requeridas en Documentos Clave del Expediente del Participante Descripción del Hallazgo: Durante la evaluación de expedientes realizada como parte del proceso de monitoreo del Programa de Jóvenes bajo la Ley WIOA, se identificó que documentos requeridos para establecer la trazabilidad y validación de los servicios no contaban con las firmas obligatorias del personal responsable. En específico: - No se encontraron las firmas del Manejador(a) de Casos en formulario y planilla programáticas donde se verifica la intervención directa con el participante. - Faltan firmas del Encargado del Sistema de Información de Manejo (MIS), necesarias para certificar la entrada correcta y validación de	Recomendación: Acciones Recomendadas: 1. Corrección inmediata de expedientes: Se requiere la actualización de los documentos afectados con las firmas correspondientes de los responsables. Esto incluye: Manejadores de Casos, personal de MIS, Supervisores y			Centro de Gestión Unica Coordinadora General Glorimar Colón López	16 mayo 2025	Documento titulado Participación Previa. Se recomendará que eliminen las firmas del MIS y Director Ejecutivo ya que la participación previa se revisa en el PRIS y el manejador de caso tiene acceso al mismo y lo puede confirmar un supervisor del CGU.

datos en el sistema oficial.	Coordinadores, según aplique.					
Documento titulado Participación Previa.						

NÚMERO DE HALLAZGO	RECOMENDACIÓN / DETERMINACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	DOCUMENTOS PRESENTADOS EN LA ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA ENCARGADA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA ANTICIPADA DE LA CORRECCIÓN	COMENTARIO
Hallazgo #5 – Registro de Manejo de Caso sin Firma del Manejador de Casos y sin Firma del Participante Descripción del Hallazgo: Durante el proceso de monitoreo de expedientes del Programa de Jóvenes conforme a los requerimientos de la Ley WIOA, se identificó que un documento de seguimiento y manejo de caso no cuenta con la firma del Manejador de Casos ni la del participante. Se aclaró que el seguimiento fue realizado de forma telefónica, lo cual es válido dentro del marco de prestación de servicios remotos; sin embargo, la omisión de la	Recomendación: Acciones Recomendadas: - Revisión y subsanación de expedientes activos: Se recomienda realizar una revisión interna inmediata de los registros de manejo de caso realizados por vía telefónica o virtual, asegurando que todos cuenten al menos con la firma y validación del Manejador de Casos. - Protocolización del proceso remoto: Establecer procedimientos escritos donde se indique que, aunque el participante no firme por tratarse de un contacto remoto, la firma del Manejador es obligatoria como medida de validación. - Capacitación técnica: Incluir este tema como parte de las capacitaciones del personal de manejo de caso, con énfasis en			Centro de Gestión Unica Coordinadora General Glorimar Colón López	16 mayo 2025	Se tomará la recomendación y se revisarán los seguimientos con las firmas correspondientes.

firma del Manejador de Casos compromete la validez documental del registro.	documentación remota, firmas, y cumplimiento con TEGLS federales.						
---	--	--	--	--	--	--	--

Certificado: Informe Del Centro de Gestión Única

Preparado por: Christopher J. Quiñones Rivera Fecha : 25 abril /2025 Puesto: Coordinador Monitoría Interino

Aprobado por: Jose. F Rivera Pantias