



## Junta de Desarrollo de la Fuerza Laboral (WDB) BOLETÍN DE POLÍTICAS LOCALES NO. 2005-10

Fecha de efectividad: 1 de julio de 2014  
Fechas de revisión: 4 de junio de 2014, 16 de septiembre de 2015  
Adoptado por el Comité Ejecutivo: 16 de septiembre de 2015  
Plenamente adoptado por la WDB: 7 de octubre de 2015

**A:** Todos los prestadores de servicios conformes a la Ley de Innovación y Oportunidades Laborales de los Trabajadores del Condado de Monterey (WIOA, por sus siglas en inglés)

### **ASUNTO: Procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones**

**FINALIDAD:** La finalidad de esta política es brindar orientación y delinear los procedimientos a los que deben recurrir los beneficiarios locales de fondos de la WIOA en el desarrollo de procedimientos de nivel local cuando los participantes y otras partes interesadas implicadas en el sistema de inversión en la fuerza laboral local interpongan una queja o reclamación.

**REFERENCIAS:** WIOA, Sección 181(c), Título 20 del Código de regulaciones federales (Code of Federal Regulations, CFR), Parte 667.600, y Título 29 del CFR, Parte 37.

**POLÍTICA:** Es política de la Junta de Desarrollo de la Fuerza Laboral del Condado de Monterey (WDB) que:

- Los principios y procedimientos estipulados en la presente política sean utilizados por todos los beneficiarios de fondos de la WIOA en el desarrollo de procedimientos de presentación de quejas y reclamaciones a nivel local; y
- Los principios y procedimientos dispuestos en esta política rijan la gestión, manejo y resolución de reclamaciones o quejas no delictivas en conexión con todos los programas y actividades de subsidios del Título I de la WIOA realizados por el condado de Monterey, o conforme a los subcontratos del condado de Monterey. Los procedimientos aquí estipulados deberán ser utilizados por la entidad administrativa de la junta WDB local y los prestadores de servicios contratados en la gestión de las quejas presentadas.

### **DEFINICIONES:**

- *Días* se refiere a los días naturales consecutivos, incluidos los fines de semana y feriados.
- *Quejoso* se refiere a todo cliente o parte afectada personalmente que afirme que se cometió una infracción no delictiva de los requisitos de la WIOA.
- *Queja o reclamación* se refiere a una expresión escrita por parte de un cliente, subcontratista u otra persona interesada, o su representante debidamente nombrado, que afirme que se cometió una infracción de la ley WIOA, los estatutos y reglamentos aplicables promulgados en virtud de la WIOA, o las condiciones o disposiciones u otras reglas o políticas de subsidios y contratos. Todas las quejas, modificaciones y desistimientos deben ser presentados por escrito. Estos procedimientos tienen el fin de resolver asuntos que se relacionan con acciones surgidas en conexión con el programa de subsidios del Título I de la ley WIOA.
- *Oficial que preside la audiencia* se refiere a una parte imparcial que deberá presidir sobre una audiencia en relación con una reclamación queja.
- *Cliente o participante* se refiere a una persona que se ha determinado que califica para participar en un programa autorizado por la ley WIOA y está recibiendo servicios en virtud de este. También se conoce como "participante" o "cliente".

### **PROCEDIMIENTOS:**

#### **I. PRINCIPIOS Y REQUISITOS GENERALES**

El Título 20 del Código de Regulaciones Federales (CFR), en su Sección 667.600 exige a la WDB del condado de Monterey, en virtud del Título I de la WIOA, que establezca y lleve un procedimiento para recibir y atender quejas de clientes u otras partes interesadas implicadas en el sistema de desarrollo de la fuerza laboral local, incluidos socios, prestadores de servicio y subcontratistas de America's Job Center of California.



Esta política se aplica a las quejas y reclamaciones relativas al programa conforme a la Sección 181(c) de la WIOA, y no se refiere a los procedimientos para el procesamiento de quejas en que se afirme discriminación en virtud de la Sección 188 de la WIOA o el Título 29 del CFR, Parte 37; no obstante, el documento de quejas y reclamaciones adjunto sí incluye una declaración de carácter general sobre el procedimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades de Empleo/Acción Afirmativa (EEO/AA) administrado por el Departamento de Recursos Humanos del Condado de Monterey. La información y las quejas vinculadas a denuncias de fraude, abuso o actividad delictiva deben reportarse directamente a la Oficina del Inspector General del Departamento del Trabajo (DOL) y a la Oficina de Supervisión del Cumplimiento del Departamento de Desarrollo del Trabajo (EDD) sirviéndose de los procedimientos de la WDB para reportar incidentes.

Las personas que aleguen una violación de los estándares laborales pueden dirimir la reclamación mediante un procedimiento de arbitraje vinculatorio, si así lo establece el convenio colectivo de trabajo que rige a las partes.

Todos los beneficiarios de fondos subsidiados por el Título I de la WIOA deben hacer todos los esfuerzos a su alcance por garantizar que estos procedimientos sean comprensibles para los clientes y las personas a quienes abarcan, incluidos los jóvenes y las personas con limitaciones en el idioma inglés.

Las reclamaciones o quejas deben presentarse hasta **un año** después de la violación que se alega. Todas las reclamaciones o quejas, modificaciones y desistimientos deben presentarse por escrito. El plazo mencionado no se prorrogará para las quejas que se presenten nuevamente con modificaciones. La fecha oficial de la queja será la fecha en que se reciba físicamente.

Con fundamento en estos principios generales, se aplicará el siguiente procedimiento:

## II. PROCEDIMIENTOS LOCALES DE RECLAMACIÓN

Se deberá implementar el procedimiento de reclamación que figura a continuación en el caso de reclamos surgidos en el área de desarrollo de la fuerza laboral:

1. Los solicitantes, participantes, socios del Job Center, prestadores de servicios, licitadores, personal financiado por la WIOA u otras personas que denuncien infracciones de las leyes, regulaciones, subsidios u otros contratos en virtud de la WIOA (fuera de las quejas de discriminación) deberán regirse por este proceso de presentación de reclamaciones al interponer una queja. En todos los casos mencionados, el quejoso o reclamante tiene el derecho de pedir y recibir ayuda para presentar la queja o reclamación. Los licitantes cuyas ofertas sean rechazadas también podrán presentar una reclamación en caso de violación de los requisitos o procedimientos locales de adquisiciones. Estas reclamaciones deben interponerse ante el Departamento de Contratos y Compras del Condado de Monterey. Las personas individuales deben ser informadas de este derecho ya sea por el personal de la WDB o del subcontratista, según corresponda.
2. Salvo en el caso de quejas sobre discriminación, las reclamaciones que surjan en la WDB, la entidad administrativa o sus prestadores de servicio deben primer agotar los recursos y procedimientos disponibles a ese nivel antes de presentar la queja para revisión estatal.
3. A menos de que se especifique lo contrario, las quejas (excepto las que aleguen fraude u otro delito o discriminación) deben presentarse hasta un año después de que haya ocurrido la situación alegada.
4. Progreso de la delegación:
  - a. Las quejas que ocurran a nivel patronal en contratos de capacitación laboral On-the-Job Training (OJT), relativas a los términos y condiciones laborales de los participantes, deben atenderse primero mediante el procedimiento patronal de reclamaciones. Sin embargo, en caso de que no pueda resolverse la reclamación siguiendo los procedimientos del empleador, debe informársele al reclamante que



puede seguir el presente procedimiento de presentación de reclamaciones de la WIOA. Las reclamaciones relativas a los términos contractuales de OJT deben ser atendidas siguiendo el proceso descrito en esta política.

- b. Las quejas sobre personal financiado por la WIOA relacionadas a los términos de empleo deben registrarse por los procedimientos de la agencia patronal. Deben agotarse los procedimientos antes de interponer una queja conforme a los procedimientos de la WIOA.
- c. Violaciones de los estándares laborales: Cuando los participantes tienen una queja en donde se alega una violación de los estándares laborales, pueden seguir el procedimiento establecido de reclamaciones local o estatal, o pueden tramitar la reclamación mediante un procedimiento de arbitraje vinculatorio, si así lo establece el convenio colectivo de trabajo que rige a las partes.

Todas las demás reclamaciones por parte de solicitantes, participantes, socios del Job Center, prestadores de servicio, personal financiado por la WIOA y otras partes interesadas que no correspondan a las categorías anteriores deberán seguir los procedimientos que figuran a continuación:

1. Las quejas deben presentarse hasta un año después de que haya ocurrido la situación alegada y deben presentarse por escrito, con la firma del quejoso y la siguiente información:
  - a. El nombre completo, número telefónico (si lo hubiere) y dirección de la persona que realiza la queja.
  - b. El nombre completo y dirección del acusado contra quien se presenta la queja.
  - c. Una declaración clara y concisa de los hechos constitutivos de la violación que se alega, incluidas las fechas pertinentes.
  - d. El medio de reparación que se solicita.

Se considerará presentada una solicitud cuando la autoridad revisora reciba una declaración escrita del quejoso que incluya la información que se indica y suficientes hechos y argumentos que ameriten la evaluación de la queja.

2. Las quejas deben enviarse a:

Attn: WDB Executive Director  
Monterey County Workforce Development Board  
730 La Guardia Street  
Salinas, CA 93905

La WDB investigará las quejas e intentará resolver la cuestión de manera informal durante el periodo de 30 días entre la presentación y la audiencia de una queja antes de emitir un fallo.

3. Resolución informal: La WDA local deberá notificar al quejoso y al acusado de la oportunidad para dirimir el asunto de manera informal. Los acusados deben realizar esfuerzos de buena fe para resolver las reclamaciones o quejas antes de la audiencia que se programe. La omisión de las partes de realizar actos de buena fe durante la reclamación o queja no constituirá fundamento para declarar inválida la reclamación o queja, ni se considerará como parte de los hechos que deberán juzgarse durante el proceso resolutorio. En caso de que en una queja se alegue infracción del Título I de la ley WIOA o de subsidios o convenios en virtud de dicha ley, la WDA local deberá cerciorarse de que toda queja o reclamación que no se resuelva de manera informal o no sea retirada obtenga una audiencia, independientemente de que la queja aparente o no tener mérito.

Cuando la queja se haya resuelto por medio del proceso de resolución informal, la WDA local deberá intentar comunicarse con el quejoso y pedirle que desista por escrito de la queja a no más de diez días de recibir la notificación de resolución o punto muerto, ello en caso de que el quejoso decida no proceder a una audiencia administrativa. La WDA local deberá guardar copia de la correspondencia en el expediente del quejoso.

4. Notificación de la audiencia

Las audiencias sobre cualquier reclamación o queja deben realizarse hasta 30 días después que se presente la reclamación o queja. Debe notificarse por escrito de la



audiencia al quejoso y al acusado 10 días antes de la fecha de la misma. Este plazo de 10 días puede reducirse con el consentimiento escrito de ambas partes. La notificación de la audiencia debe entregarse por escrito y contener la siguiente información:

- La fecha de la notificación, el nombre del quejoso y el nombre de la persona contra quien se presenta la reclamación o queja.
- La fecha, hora y lugar de la audiencia que será presidida por un oficial de carácter imparcial.
- Una declaración de las violaciones que se alegan. Esta declaración debe reflejar con precisión el contenido de la reclamación o queja presentada por el reclamante o quejoso. Sin embargo, pueden añadirse notas aclaratorias para asegurar que la reclamación o queja sea atendida adecuadamente.
- El nombre, dirección y número telefónico de la persona de contacto que emita la notificación.

5. Realización de la audiencia

La audiencia deberá estar presidida por un oficial de carácter informal. El Estado sugiere que la WDA local procure oficiales de audiencia imparciales entre el personal de las oficinas legales o departamentos de personal de las municipalidades o condados que no se verán afectados directamente o donde no se implementará la decisión final de una queja o reclamación en particular.

La audiencia se realizará de manera informal; no se aplicarán reglas estrictas de presentación de pruebas y se seguirán los procedimientos estipulados por la WDA local. Ambas partes tienen el derecho de ofrecer testimonios y argumentos orales o escritos, el derecho de ofrecer e interrogar testigos en apoyo de su postura, el derecho de examinar los registros y documentos pertinentes de la materia de la queja, y el derecho de recibir representación jurídica. La audiencia será grabada de forma electrónica o transcrita por un taquígrafo.

6. Fallo

El oficial que presida la audiencia debe enviar el fallo por escrito a ambas partes por correo de primera clase a más tardar 60 días después de que se presente la reclamación o queja. El fallo del oficial que presida la audiencia debe contener la siguiente información:

- El nombre de las personas involucradas.
- Una declaración de la(s) violación(es) que se alega(n) y demás asuntos relacionados con la violación alegada.
- Una declaración de los hechos.
- El fallo del oficial que presidió la audiencia y las razones del mismo.
- Una declaración de las medidas correctivas o medios de reparación de la violación que deban tomarse, en su caso.
- La notificación del derecho de cada parte de solicitar una revisión del fallo por parte del Panel Revisor del Estado hasta 10 días después de la recepción del fallo.

7. Apelaciones

Si el quejoso no recibe un fallo a nivel de la WDA local a 60 días de presentar la queja o reclamación, o recibe un fallo adverso, el quejoso tiene entonces el derecho de interponer una apelación ante el estado.

El quejoso puede solicitar una audiencia estatal presentando una solicitud escrita de apelación ante:

Chief, Compliance Review Office, MIC 22-M  
Employment Development Department  
P.O. Box 826880  
Sacramento, CA 94280-0001  
Teléfono (916) 653-3270

### III. PROCEDIMIENTOS ESTATALES DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Según la Sección 667.600(d) del Título 20 del CFR, el Estado debe facilitar un proceso para



el manejo de reclamaciones y quejas de participantes o partes interesadas implicadas en los programas de inversión en la fuerza laboral a nivel estatal mediante la resolución de apelaciones de fallos emitidos a nivel de la WDA local, derivando las quejas y reclamaciones relacionadas ante los programas de Título I de la WIOA locales al proceso de manejo de reclamaciones de la WDA local, y proporcionando la oportunidad de que se llegue a una solución informal y se realice una audiencia a no más de 60 días de la presentación de la queja o reclamación.

1. Procedimientos de resolución informal y audiencia a nivel estatal

Todas la quejas de infracciones no delictivas de los requisitos de la WIOA por parte del Estado, o las quejas por parte de personas o partes interesadas implicadas en el programa estatal de inversión en la fuerza laboral, deberán ser presentadas por escrito ante el Jefe del CRD. Las solicitudes de audiencia estatal deben incluir los mismos elementos básicos necesarios para las audiencias locales. Estos son:

- Nombre completo, número telefónico y dirección postal del quejoso.
- Nombre completo, número telefónico y dirección postal del acusado.
- Una declaración clara y concisa de los hechos que describen la violación que se alega, incluidas las fechas.
- Las disposiciones de la ley WIOA y sus regulaciones, así como los subsidios u otros convenios en virtud de dicha ley que se cree han sido incumplidos.
- Las reclamaciones o quejas en contra de personas individuales, incluido personal o participantes, deben indicar en qué forma estas personas incumplieron las leyes, regulaciones o contratos de la WIOA.
- El medio de reparación que busca el quejoso.

2. Apelaciones de fallos de la WDA local o solicitudes de revisión del EDD

a. El quejoso podrá presentar una solicitud de revisión ante el EDD si no se ha emitido ningún fallo a nivel de la WDA local al cumplirse el plazo de 60 días, o si ha habido un incidente de restricción, coacción o represalia como resultado de la queja o reclamación interpuesta. El quejoso podrá interponer la apelación si la WDA local ha emitido un fallo adverso. La solicitud de revisión o apelación ante el EDD deberá presentarse o llevar sello de correo (si se envía por correo) a no más de diez días de la fecha en que el quejoso recibió el fallo adverso de la WDA local, o 15 días desde:

- la fecha en que el quejoso debió haber recibido un fallo sobre una queja presentada a nivel local, que se define como cinco días a partir de la fecha en que se vencía el fallo, o
- la fecha en que se afirma que sucedió una instancia de restricción, coacción o represalia como resultado de la queja interpuesta.

b. Todas las solicitudes de revisión o apelación deben incluir lo siguiente:

- El nombre completo, número telefónico y dirección postal del quejoso.
- El nombre completo, número de teléfono y dirección postal de la WDA local.
- Una declaración del fundamento de la solicitud o apelación.
- Copias de documentos pertinentes, como la queja interpuesta ante la WDA local y el fallo local, si corresponde.

c. Si se realizó una audiencia probatoria a nivel de la WDA local, el EDD deberá solicitarle a la WDA local el expediente de la audiencia y examinarlo sin programar otra audiencia. Si no se llevó a cabo una audiencia probatoria a nivel de la WDA local, el EDD deberá indicarle a esta que realice una audiencia en treinta días de recibir la apelación o solicitud de audiencia, y programe una audiencia probatoria presidida por un oficial. El Jefe del CRD deberá notificar a las partes involucradas y a la WDA local por correo de primera clase y certificado con acuse de recibo de la siguiente información al menos diez días antes de la audiencia programada:

- La fecha de la notificación, el nombre del quejoso y el nombre de la persona contra quien se presenta la queja.
- La fecha, hora y lugar de la audiencia que será presidida por un oficial.
- Una declaración de las violaciones que se alegan. Esta declaración debe reflejar con precisión el contenido de la queja tal como la presentó el quejoso.



- El nombre, dirección y número telefónico de la persona de contacto que emita la notificación.

### 3. Audiencias

- a. La audiencia debe realizarse con un carácter informal y no se aplicarán reglas estrictas sobre las pruebas. Ambas partes tienen el derecho de ofrecer testimonios y argumentos orales o escritos bajo juramento, el derecho de ofrecer e interrogar testigos, el derecho de examinar los registros y documentos pertinentes de la materia de la queja, y el derecho de recibir representación jurídica. La audiencia será grabada de forma electrónica o transcrita por un taquígrafo.
- b. El oficial que presida la audiencia de EDD deberá seguir los procedimientos establecidos en las secciones 5050(a) y (b), 5053, 5054, 5055, 5056(a), (c) y (d), 5057, 5058, 5059, 5061, 5062, 5063, 5064 y 5070 del título 22 del Código de Regulaciones de California, salvo que las referencias al "juez de derecho administrativo" o "ALJ" se entenderán como el "oficial que presida la audiencia".

### 4. EDD Panel Revisor Estatal

- a. Después de la realización de la audiencia del EDD, el oficial que haya presidido dicha audiencia deberá enviar una recomendación escrita al Panel Revisor Estatal. La recomendación del oficial que presida la audiencia debe contener la siguiente información:
  - El nombre de las personas involucradas.
  - Una declaración de la(s) violación(es) que se alega(n) y demás asuntos relacionados con la violación alegada.
  - Una declaración de los hechos.
  - La resolución del oficial de EDD que haya presidido la audiencia y las razones del mismo.
  - Una declaración de la medida correctiva que deba realizarse, en su caso.
- b. El Panel Revisor Estatal no deberá realizar una audiencia probatoria, sino que deberá examinar las actas de la audiencia de la WDA local o del EDD. El Panel Revisor Estatal emitirá una resolución con fundamento en la información contenida en las actas. El Panel Revisor Estatal podría aceptar, rechazar o modificar la recomendación del oficial de audiencia del EDD o el fallo de la WDA local; además, deberá emitir un fallo por escrito a las partes involucradas dentro de 60 días de recibir la solicitud de audiencia o revisión.
- c. El Panel Revisor Estatal debe enviar una resolución por escrito tanto al quejoso como al acusado, mediante correo certificado. La resolución debe contener la siguiente información:
  - El nombre de las personas involucradas.
  - Una declaración de la(s) violación(es) que se alega(n) y demás asuntos relacionados con la violación alegada.
  - Una declaración de los hechos.
  - La resolución del Panel Revisor Estatal y las razones del mismo.
  - Una declaración de la medida correctiva que deba tomarse, en su caso.
  - Una notificación del derecho de cada parte de presentar una apelación ante el Secretario del Trabajo.

### 5. Remisión de reclamaciones o quejas locales

Las reclamaciones o quejas presentadas directamente ante el Estado en relación con programas locales de la WIOA deberán ser remitidas al proceso de tramitación de reclamaciones del área local, de conformidad con los Procedimientos de reclamaciones y quejas de la WDA local.

### 6. Medios de reparación

- a. Las reparaciones que podrían imponerse como medida rectificatoria de una infracción de un requisito en virtud del Título I de la WIOA se limitarán a lo siguiente:
  - suspensión o cancelación de los pagos en virtud del Título I de la WIOA;
  - prohibición de asignar un participante a un empleador que haya incumplido un



- requisito del Título I de la WIOA;
- reinstalación, en su caso, de un empleado, pago de sueldos y prestaciones no percibidas, y restablecimiento de otros términos, condiciones o privilegios de empleo pertinentes, y
- cuando corresponda, otra compensación equitativa.

b. Nada de lo que figura en el párrafo 1 deberá interpretarse como una prohibición de que el quejoso procure reparaciones autorizadas en virtud de otras leyes federales, estatales o locales por una infracción del Título I de la WIOA.

7. Proceso de apelaciones a nivel federal

Con fundamento en la sección 667.610(a)(1) del título 20 de CFR, si el Estado no emite una resolución dentro del plazo establecido de 60 días, el quejoso puede presentar una apelación ante el Secretario del Trabajo. La apelación debe presentarse ante el Secretario del Trabajo a más tardar 120 días después de que se haya presentado la reclamación o queja ante el Estado o la apelación sobre una reclamación o queja ante el Estado.

En caso de que haya que enviar un fallo mediante correo certificado, debe enviarse con acuse de recibo a:

Attention: ASET  
Secretary  
U.S. Department of Labor  
200 Constitution Avenue, NW  
Washington, D.C. 20210

Debe entregarse de forma simultánea una copia de la apelación a la contraparte y al:

The ETA Regional Administrator-Region 6  
U.S. Department of Labor  
Office of Regional Administrator  
P.O. Box 193767,  
San Francisco, CA 94119-3767

**CONSULTAS:** Para preguntas o asistencia en relación con esta política, comuníquese con el personal de la Junta de Desarrollo de la Fuerza Laboral (WDB) del condado de Monterey al (831) 796-6434.

Esta política se encuentra disponible en la página web de la WDB en:  
[www.montereycountywdb.org/policies/](http://www.montereycountywdb.org/policies/)