



## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

TIPO DE POLÍTICA:	política de quejas de la WIOA
ENTRADA EN VIGOR:	07/01/17
REVISADO:	08/26/21

### PROPÓSITO

Esta política proporciona las normas y los procedimientos bajo los cuales Lane Workforce Partnership y sus subreceptores y contratistas aceptan y procesan las quejas y disconformidades que alegan una infracción de la Ley de Innovación y Oportunidades de la Fuerza Laboral (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA), de las normas, subvenciones u otros acuerdos aplicados bajo esta Ley, los términos y las condiciones de empleo, o discriminación.

### POLÍTICA

Lane Workforce Partnership valora el servicio prestado a los clientes y la satisfacción de estos mismos, y prefiere que las disconformidades y las quejas se resuelvan amistosamente y lo más cerca posible del punto de entrega del servicio. Siempre que sea posible, se alienta a todas las partes a utilizar el proceso de Resolución Alternativa de Disputas (Alternative Dispute Resolution, ADR).

Cuando esto no sea posible, las quejas por escrito, que incluyen aquellas relacionadas con la discriminación o que involucran conductas penales, se deben procesar según las normas establecidas dentro de esta política.

Esta política:

- Proporciona normas para la resolución de quejas o disconformidades que se relacionan con:
  - infracciones no penales de la ley WIOA, y denuncias de infracciones penales o de fraude y abuso relacionadas con la prestación de servicios de la ley WIOA; y,
  - de lo que está prescrito con relación a la no discriminación e igualdad de derechos en la ley WIOA.
- Designa al director de igualdad de oportunidades de Lane Workforce Partnership como el Director de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (Equal Employment Opportunity, EO) local.
- Establece los requerimientos para que Lane Workforce Partnership garantice:
  - la designación de un director de EO, en cumplimiento de los Métodos de Administración del Estado de Oregon (State of Oregon Methods of Administration, MOA);
  - el director de EO de Lane Workforce Partnership notifica al director ejecutivo de Lane Workforce Partnership de inmediato después de recibir alguna queja relacionada con la provisión de servicios de la ley WIOA o de servicios proporcionados por medio de un subreceptor o contratista que es beneficiario de fondos de la ley WIOA; y,
  - cada subreceptor o contratista que es un beneficiario de fondos de la ley WIOA ha establecido un proceso por escrito que asegura que las quejas relacionadas con la ley WIOA o programas y servicios ajenos a esta se dirijan al programa apropiado para su resolución.

## **Disposiciones generales**

Según esta política, se deberán ofrecer los procedimientos para las quejas por escrito a todos los solicitantes de servicios de la ley WIOA. Se realizarán los esfuerzos razonables para asegurar que los participantes, personas y receptores de apoyos federales según la ley WIOA comprendan los procedimientos para las quejas. El procedimiento para las quejas por escrito incluirá un aviso acerca del derecho del denunciante y del demandado para que un abogado u otra persona de su elección los represente. A excepción de las quejas por discriminación, todas las quejas se deben presentar en el plazo de un año (365 días) desde la fecha de la supuesta ocurrencia del hecho. Las quejas por discriminación se deben presentar en el plazo de medio año (180 días) desde la fecha de la supuesta ocurrencia del acto de discriminación al menos que el subsecretario del Departamento de Trabajo de los EE. UU. extienda la fecha por una buena razón.

Todas las referencias a días deben estar definidas como días naturales, con el plazo límite que inicia el día que el director de EO recibe la queja de manera inicial. El plazo límite se puede extender si se demuestra una buena razón, y si tanto la parte denunciante como la del demandado acuerdan por escrito renunciar al plazo límite. El denunciante puede retirar una queja en cualquier momento. Dicho acto debe ser por escrito.

## **Quejas no penales que no se fundan en motivos de discriminación**

Los procedimientos descritos a continuación se aplican a todas las quejas no penales correspondientes a la ley WIOA que se presentan en contra de Lane Workforce Partnership o sus subreceptores o contratistas. El director de EO de Lane Workforce Partnership coordinará y apoyará en la resolución de todas las quejas no penales de la ley WIOA presentadas contra Lane Workforce Partnership o sus subreceptores o contratistas.

### **1. Requisitos de envío**

El denunciante deberá presentar la queja al director de EO de Lane Workforce Partnership. Esta deberá ser por escrito e incluir:

- nombre, domicilio, número de teléfono y de seguro social del denunciante;
- nombre y domicilio de la persona u organización en contra de quien se dirige la queja;
- declaración de los hechos supuestos y las fechas en que ocurrieron;
- disposición de la ley, norma, subvención u otro acuerdo que se cree fue violado, si corresponde;
- sinopsis de los esfuerzos no formales de resolución; y,
- la resolución que se busca.

El director de EO de Lane Workforce Partnership determinará si la queja se trata de discriminación, una infracción o supuesta infracción de las normas de la ley WIOA, sus subvenciones u otros acuerdos en virtud de la Ley, o con los términos y condiciones de empleo, o si es más apropiado remitirla a otro programa u organización que ofrezca servicios a través del sistema WorkSource Oregon.

El director de EO de Lane Workforce Partnership notificará al denunciante por escrito sobre la determinación dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la queja e incluirá una copia escrita del proceso de quejas de Lane Workforce Partnership que describe el proceso de resolución según la determinación de la naturaleza de la queja. Según corresponda, la notificación incluirá una referencia de la queja al programa u organización externa a la ley WIOA apropiada que ofrezca dichos servicios.

**2. Procesamiento de quejas-Quejas que no involucran una infracción o supuesta infracción de la ley WIOA**

Dentro de los diez (10) días posteriores a la presentación de una queja, el director de EO de Lane Workforce Partnership intentará resolver el asunto de manera informal con el denunciante y el demandado. Si la queja está relacionada con el empleo, se dará la oportunidad de que una parte que no sea el supervisor directo del denunciante revise la queja.

Se le proporcionará al denunciante un resumen por escrito de la reunión para clarificar la problemática e intentar una resolución de manera temprana e informal y de sus resultados dentro de los diez (10) días posteriores a esta misma. El resumen deberá incluir:

- la fecha de la queja;
- la fecha de la reunión informal para clarificar o resolver la queja;
- la determinación de la naturaleza de la queja;
- un resumen del proceso utilizado para investigar la queja;
- los hallazgos de la queja, incluyendo los nombres e información de contacto de las partes involucradas;
- una propuesta de resolución de la queja;
- una copia de recepción firmada o una declaración que indique que se transmitió una copia de proceso de quejas al denunciante; y,
- la fecha y método de transmisión del resumen al denunciante.

Si el denunciante no está satisfecho con la resolución propuesta, se podrá presentar una apelación ante la Oficina de Inversiones en la Fuerza Laboral de la Comisión Coordinadora de Educación Superior (Higher Education Coordinating Commission's Office of Workforce Investments, HECC/OWI). La apelación se debe presentar por escrito, dentro de los siguientes 10 días de la decisión de Lane Workforce Partnership.

El domicilio para el envío es:

HECC/OWI  
3225 25<sup>th</sup> Street SE  
Salem OR 97302

Si se determina que ocurrió una infracción no penal de la ley WIOA, sus normas, subvenciones o a algún otro acuerdo bajo esta ley, el director de EO de Lane Workforce Partnership notificará al denunciante.

**Quejas que presumen una infracción no penal de la ley WIOA o de sus normas**

Si se determina que la queja no está relacionada con una infracción no penal o con una presunta infracción de la ley, sus normas, subvenciones o algún otro acuerdo bajo esta ley, las partes involucradas en la queja tendrán la oportunidad de resolver de manera informal el asunto. Ambas partes pueden acordar, por escrito, renunciar al plazo límite de treinta (30) días para una audiencia formal y al plazo límite de sesenta (60) días para la toma de una decisión para intentar resolver este asunto de manera formal.

El director de EO de Lane Workforce Partnership determinará una fecha para la reunión de resolución informal y aclaración de asuntos dentro de los siguientes diez (10) días de la recepción de la queja.

#### Solicitud y programación de una audiencia formal

Si el denunciante no está satisfecho con los resultados de la reunión para la resolución informal, podrá solicitar una audiencia formal. Dichas solicitudes se deben realizar por escrito y, si no se intentó una resolución informal, deben realizarse dentro de los siguientes veinticinco (25) días de la fecha de envío de la queja. La solicitud para una audiencia se debe dirigir al director de EO de Lane Workforce Partnership. La queja se podrá enmendar, por escrito, en cualquier momento con una antelación de diez (10) días a la audiencia formal.

El director de EO de Lane Workforce Partnership programará la audiencia formal dentro de los siguientes treinta (30) días de la recepción de la queja, notificará al denunciante la fecha de la audiencia por escrito, el lugar y hora de esta, al menos que las partes hayan acordado, por escrito, renunciar a este plazo límite.

#### Director de la audiencia

Al recibir una solicitud para una audiencia formal, el director de EO de Lane Workforce Partnership designará a un director de la audiencia. El denunciante o el demandado podrán solicitar que se asigne un director de la audiencia diferente. La solicitud para el cambio de director de la audiencia se debe presentar dentro de los siguientes cinco (5) días después de que las partes hayan recibido notificación de la programación de la audiencia y de la designación del director de la misma. No se permitirá a ninguna de las partes hacer más de un (1) reclamo por parcialidad en cualquiera de las quejas, y solo se podrá realizar una solicitud para la designación de un director de la audiencia alterno de parte de cualquiera de las partes para cada una de las quejas. En dichos casos, todos los plazos límites se extenderán de manera automática diez (10) días.

#### Realización de la audiencia formal

El director de la audiencia lleva a cabo la audiencia formal. Ambas partes tendrán la oportunidad de presentar evidencia, de contrainterrogar a los testigos y podrán ser representados legalmente por abogados. La audiencia deberá grabarse y se deberá mantener un registro que incluya todos los anexos. El denunciante podrá retirar la queja por escrito en cualquier momento. El director de la audiencia proporcionará a todas las partes una recomendación por escrito en la que defina la problemática, los hechos y la resolución sugerida. Si el denunciante o su representante no se presenta a la audiencia, la queja podrá desestimarse o el director de la audiencia podrá pronunciarse con base en la evidencia presentada.

#### Decisión del director ejecutivo de Lane Workforce Partnership

El director ejecutivo de Lane Workforce Partnership considerará la queja, los esfuerzos para llegar a una resolución informal y las recomendaciones del director de la audiencia. El director ejecutivo de Lane Workforce Partnership entonces emitirá una decisión por escrito en la que definirá la problemática, los hechos y la resolución, y enviará una copia de esta a cada una de las partes. La decisión deberá incluir una notificación que indique que el denunciante tiene derecho a solicitar que la HECC-OWI revise la decisión. La decisión se deberá efectuar en no más de sesenta (60) días después del envío de la queja, al menos que se extienda al mostrar una causa buena y que ambas partes acuerden, por escrito, renunciar al plazo límite.

Recurso disponible para el denunciante bajo el proceso de resolución formal

Si el denunciante recibe una decisión no satisfactoria o si Lane Workforce Partnership no emite una decisión dentro del plazo límite prescrito, al menos que se haya renunciado a este, el denunciante o demandado podrán solicitar una revisión de parte de la HECC-OWI.

Revisión estatal

La solicitud para la revisión de la decisión de parte de la HECC-OWI se debe presentar a:

Coordinador estatal de quejas

Comisión Coordinadora de Educación Superior / Oficina de Inversiones en la Fuerza Laboral

HECC/OWI

3225 25<sup>th</sup> Street SE

Salem OR 97302

La solicitud del denunciante o del demandado se debe hacer dentro de los siguientes (10) días de la decisión del director ejecutivo de Lane Workforce Partnership, o en ausencia de una decisión, dentro de los siguientes quince (15) días de la fecha en la que el denunciante debió haber recibido una decisión. La HECC-OWI podrá solicitar toda la información necesaria, la cual incluye, pero no se limita a, lo siguiente:

- Copia escrita de la queja o disconformidad
- Sinopsis de los esfuerzos para una resolución informal
- Grabaciones o anexos de la audiencia
- Recomendación del director de la audiencia
- Decisión de Lane Workforce Partnership

La HECC-OWI revisará la queja dentro de los siguientes diez (10) días de la recepción de la solicitud de revisión para asegurar que se siguió el proceso de la audiencia y que se interpretaron todas las normas de manera correcta. Para los fines de esta revisión, se aceptará la determinación de hecho Lane Workforce Partnership. Si el registro contiene suficiente información para llegar a una decisión, la OWI emitirá una decisión final sobre si el proceso se llevó a cabo o si un reglamento material o requisito legal fue interpretado de manera incorrecta o no adecuada dentro de los siguientes treinta (30) días de la recepción de la solicitud de revisión.

Si la audiencia se llevó a cabo según el procedimiento para audiencias, y el reglamento material fue interpretado de la manera correcta, la OWI emitirá una decisión final por escrito para todas las partes afirmando la decisión de la audiencia de Lane Workforce Partnership. Si dentro de los siguientes diez (10) días de la solicitud de revisión la OWI encuentra alguna evidencia de irregularidades en el proceso de la audiencia, o si determina que el reglamento material se interpretó de manera incorrecta o inadecuada y se requiere información adicional para llegar a una decisión final, se le concederán quince (15) días a Lane Workforce Partnership para recolectar la información adicional y proporcionársela a la OWI. Dicho requisito de información adicional incluirá cualquier instrucción necesaria. La OWI revisará la información adicional y emitirá una decisión final a todas las partes dentro de los siguientes treinta (30) días de la solicitud de revisión, ya sea afirmando o negando la rescisión de la audiencia de Lane Workforce Partnership.

Recurso disponible para el demandante después del proceso de revisión estatal

Si el estado no termina una revisión dentro de los siguientes treinta (30) días de la recepción de la solicitud, el denunciante o el demandado podrá solicitar una revisión al secretario laboral dentro de los siguientes sesenta (60) días de la fecha del término de la revisión original.

Si cualquiera de las partes recibió una decisión adversa de parte del estado, podrán apelar al secretario laboral dentro de los siguientes ciento veinte (120) días de la fecha de envío de la queja al estado, o del envío de la apelación de una queja local al estado.

Todas las apelaciones se deben enviar por servicio postal certificado, con solicitud de recibo de devolución y dirigidas a:

Secretario laboral  
U. S. Department of Labor Washington, D.C. 20210  
Attention: ASET

Se debe proporcionar de manera simultánea una copia de la apelación a la parte en oposición y al administrador regional de gestión laboral y capacitación dirigida de la siguiente manera:

Regional Administrator  
Employment and Training Administration  
U. S. Department of Labor  
71 Stevenson Street, 8th Floor San Francisco, CA  
94119

**PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN**

Las quejas que aleguen una infracción de la disposición de igualdad de oportunidades de empleo y no discriminación de la Ley de Oportunidades e Innovación de la Fuerza Laboral y sus reglamentos de implementación seguirán los métodos de administración (MOA) del estado de Oregón y se procesarán de modo que se asegure una comunicación precisa y oportuna entre la OWI y Lane Workforce Partnership.

La queja se puede presentar al director de EO de Lane Workforce Partnership, al director de EO de la OWI y al director de EO del estado de Oregon o directamente al director del Centro de Derechos Civiles (Civil Rights Center, CRC) del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos. Para proporcionar una resolución rápida e informal, se alienta a cualquier denunciante que alegue la infracción de las disposiciones de igualdad de oportunidades de empleo o no discriminación de la WIOA en relación con un subreceptor o contratista de Lane Workforce Partnership o uno de sus afiliados a presentar la queja directamente con esa agencia o con el director de EO de Lane Workforce Partnership.

En la medida de lo posible, las quejas se resolverán amistosamente lo más cerca posible del punto de servicio. El denunciante tiene la opción de resolver la queja a través del proceso de Resolución Alternativa de Disputas (ADR).

### **Notificación y responsabilidades al recibir una queja**

Todas las quejas que el director de EO de la OWI recibe se remitirán al director de EO de Lane Workforce Partnership.

Cuando se presenta una queja en contra de un socio en un entorno de WorkSource de Oregon, el director de EO que acepta la queja deberá notificar a los socios ubicados en el mismo entorno y deberá asegurar que se notifique al director de EO de Lane Workforce Partnership. El director de EO que acepta la queja debe notificar al director de EO de Lane Workforce Partnership que se recibió una queja y la naturaleza de esta misma sin revelar información confidencial. El director de EO de Lane Workforce Partnership es la persona responsable de notificar al director ejecutivo de Lane Workforce Partnership.

### **Procedimientos para el procesamiento de quejas**

El proceso para las quejas se define a detalle considerable en el cuerpo de los Métodos de Administración del Estado de Oregon (MOA). Lane Workforce Partnership cumplirá con los procedimientos que se definen en los MOA del estado de Oregon cuando se presenta una queja contra un programa o actividad que recibe apoyo de la WIOA por motivos prohibidos de discriminación o falta de igualdad de oportunidades. Todas las demás quejas que se presenten con subreceptores o contratistas por motivos no descritos en el presente, como la elegibilidad para estampillas de alimentos, no están sujetas a este procedimiento de quejas y las resuelven agencias estatales asociadas utilizando sus propios procesos establecidos para quejas.

### **Motivos de una queja**

Las quejas bajo jurisdicción de los MOA se presentarán por los siguientes motivos:

- presunta discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, edad, discapacidad, afiliación política o creencia, y solo para los beneficiarios, ciudadanía y participación en la WIOA; y,
- si una persona cree haber sido intimidada, objeto de represalias, amenazada o coaccionada porque:
  - presentó una queja bajo una disposición de la WIOA;
  - se opuso a una práctica prohibida según las disposiciones de la WIOA de no discriminación e igualdad de oportunidades;
  - proporcionó información, ayudó o participó de cualquier manera en una investigación, revisión, audiencia o cualquier otra actividad relacionada con las disposiciones del artículo 29 CFR 37;
  - ejerció algún derecho o beneficio según las disposiciones de la WIOA.

### **Elementos del proceso para quejas**

El proceso para quejas incluye cinco elementos generales:

- jurisdicción;
- métodos de resolución o disposición;
- notificación de la disposición final;
- plazos de procesamiento; y,
- mantenimiento de un registro.

El director de EO de Lane Workforce Partnership supervisa el proceso de la queja, que podría avanzar hacia el director de EO de la OWI (cuando se trata de fondos de la WIOA) o hacia el director de EO de la agencia estatal del subreceptor o contratista (cuando no se trata de fondos de la WIOA) y hacia el CRC del DOL por medio del director de EO de todo el estado.

### **Quién puede presentar quejas y cuándo**

Las personas que pueden presentar quejas son:

- solicitantes o aquellas personas que se registran para recibir ayuda, beneficios, servicios o capacitación, solicitantes o aquellos que se registran y son personas elegibles, participantes; o
- empleados; personas que solicitan empleo; o
- proveedores de servicios elegibles, y proveedores de servicios a quienes se les pueda atribuir la característica de protegidos según las disposiciones de la WIOA.

Generalmente, existen tres tipos de quejas:

- personas que las presentan por cuenta propia;
- personas o un grupo de personas que las presentan de manera grupal; o
- una queja proveniente de un tercero que el denunciante autorizó por escrito.

Todas las quejas deben presentarse por escrito dentro de los siguientes 180 días del presunto incidente y deben contener información estándar como se describe en el artículo 29 CFR 37.73 tal como está impreso en el Formulario de información de quejas del Centro de Derechos Civiles (CRC) del Departamento de Trabajo. No obstante, para demostrar causa justa, la Dirección del CRC podrá prorrogar el plazo de presentación. El plazo de envío es para la comodidad administrativa del CRC y no genera una defensa para el demandado.

### **El proceso de la queja**

Recepción de la queja

Al momento de la recepción de la queja, el director de EO de Lane Workforce Partnership la revisa para verificar:

- La jurisdicción: todas las quejas que alegan discriminación deben cumplir los siguientes criterios para considerarlas dentro de esta política
  - Que la persona que presenta la queja crea que de manera personal o todo un grupo de personas han sido el blanco de discriminación según las disposiciones de la WIOA y del artículo 29 CFR 37.
  - Que la persona o entidad en contra de quien se presenta la queja reciba apoyo financiero bajo las disposiciones de la WIOA (consulte el artículo 29 CFR Parte 37.4 para la definición de receptor, etc.);
- Plazo límite: la queja por escrito se presenta dentro de los siguientes 180 días del presunto acto de discriminación. Si se recibe después de 180 días de que el acto discriminatorio se presentó, la oficina podrá desestimar la queja por estar fuera de plazo (el director del Centro de Derechos Civiles podrá extender el plazo para presentarla si se demuestra una buena causa); y,
- Naturaleza de la queja: la queja se presenta por escrito y la firma el denunciante o su representante autorizado, contiene el nombre del denunciante y su domicilio (o proporciona otra información de contacto), identifica al demandado y describe las acusaciones del denunciante con los detalles suficientes para permitir que el receptor de la queja determine si esta tiene mérito.

### **Formato de la queja**

La queja por escrito debe contener la siguiente información:

- el nombre del denunciante y su domicilio (u otra información de contacto);
- la identidad del demandado (la persona o entidad que el denunciante acusa es responsable de la discriminación);
- una descripción de las acusaciones del denunciante. Esta descripción debe incluir los detalles suficientes para permitir que el receptor de la queja decida si:
  - USDOL CRC o el receptor de la queja tiene jurisdicción de la queja;
  - la queja se presentó a tiempo; y
  - el denunciante tiene mérito aparente; es decir, si las acusaciones del denunciante, de ser verdad, representarían una infracción de alguna de las disposiciones de la WIOA de no discriminación e igualdad de oportunidad o de alguna de esta parte; y,
- si tiene firma del denunciante o de su representante autorizado.

### **Notificación por escrito**

De inmediato, al momento de la recepción de la queja por escrito, el director de EO de Lane Workforce Partnership deberá enviar una notificación por escrito al denunciante. Esta notificación por escrito debe contener:

- El plazo límite del proceso de una queja, que incluye la notificación por escrito de la acción final, es de 90 días después de que se presenta la queja;
- referencias a las opciones ADR;
- opciones para presentar de manera directa ante USDOL CRC; y
- la aceptación de Lane Workforce Partnership de que el receptor recibió la queja.

La queja se debe registrar en el registro local de quejas y se deberá reenviar una copia por escrito de esta misma al director de EO de todo el estado y al director de EO de la agencia dentro de los siguientes cinco (5) días de que la queja por escrito se presentó. El director de EO de Lane Workforce Partnership también debe notificar a otros socios receptores del estado en el sitio de WorkSource Oregon (si es pertinente) y a otras partes requeridas que se presentó una queja contra un receptor específico, su presunta naturaleza y determinará el director de EO de la agencia receptora que apoyará en la preparación de la respuesta inicial.

El director de EO de Lane Workforce Partnership colabora con el director de EO de la agencia receptora que tiene la jurisdicción asignada (por ejemplo, el director de EO de la agencia receptora estatal) para investigar y preparar la respuesta inicial dentro de 20 días. La respuesta inicial debe incluir una declaración de los hechos, lo cual incluye una lista de la problemática presentada en la queja, y para cada problemática, una declaración de si el receptor aceptará el asunto para su investigación o si lo rechaza y la razón de ello.

**Notificación de no jurisdicción:** el director de EO de Lane Workforce Partnership notificará de inmediato al denunciante por escrito, si determina que:

- No se tiene jurisdicción o existe una múltiple. En tales casos, se deben notificar de inmediato al denunciante las causas por escrito, anotando el derecho a presentar una queja ante el CRC dentro de los siguientes 30 días de la fecha en la que el denunciante recibe la notificación. No tener jurisdicción podría deberse a presentar una queja tardía después de 180 días del presunto incidente. Si el denunciante apela una decisión basada en la presentación tardía ante el CRC, tiene la responsabilidad de probar ante la Dirección del CRC que el plazo debe extenderse como se describe en el artículo 29 CFR 37.81.
- La queja queda fuera del alcance de los MOA del estado de Oregon. En tales casos, el denunciante será remitido a la jurisdicción correspondiente y la queja se procesará a través del proceso de correspondiente.

La notificación por escrito de no jurisdicción debe incluir:

- una declaración de los motivos de tal determinación;
- la notificación de que el denunciante tiene el derecho a presentar una queja ante el USDOL CRC dentro de los siguientes 30 días de la fecha en la que el denunciante recibe la notificación. Si la queja no involucra a un receptor según lo define el artículo 29 CFR Parte 37.4, el director de EO de Lane Workforce Partnership ayudará al denunciante para reenviar la queja a la agencia más apropiada para su resolución; y,
- remitirlo, según sea apropiado, a la agencia receptora con jurisdicción de la queja.

### **Resolución alternativa de disputas (ADR)**

El director de EO de Lane Workforce Partnership intentará iniciar el proceso de Resolución alternativa de disputas (ADR) con el denunciante y contactará al director de EO de la agencia estatal receptora si fuera necesario. Se le debe ofrecer al denunciante la ADR de inmediato al recibir la queja. La elección de usar la ADR depende del denunciante; la forma de ADR predilecta es la mediación.

La mediación es un proceso voluntario en el que una tercera parte neutral apoya a ambas partes (al denunciante y demandado) a comunicar sus inquietudes y llegar a un acuerdo sobre cómo resolver una disputa. El mediador no toma decisiones, ni decide quién tiene la razón o no, no toma partido ni aboga para una u otra de las partes. El papel del mediador es apoyar con la comunicación para que las partes puedan lograr un acuerdo sobre cómo resolver de mejor manera sus diferencias. En lo que la ley permita, los procedimientos de mediación y la información compartida son confidenciales y ninguna información compartida durante esta mediación se podrá utilizar en un tribunal ni en algún otro procedimiento legal o administrativo.

Si la ADR no funciona, la queja se procesará con el proceso de resolución de quejas estándar del receptor. Cualquiera de las partes de un acuerdo al que se llegue por medio de una ADR puede presentar una queja con el director del USDOL CRC si el acuerdo no se cumple. En tales circunstancias, se aplicarán las siguientes normas:

- la parte que no rompa el acuerdo podrá presentar una queja ante el director del USDOL CRC dentro de los siguientes 30 días de la fecha en la que dicha parte descubre el supuesto incumplimiento;

- el director del USDOL CRC deberá evaluar las circunstancias para determinar si ha habido un incumplimiento al acuerdo. Si este mismo determina que no se ha cumplido el acuerdo, el denunciante podrá presentar una queja con el USDOL CRC según sus acusaciones originales, y el director renunciará al plazo límite para presentar dicha queja.

Si las partes no llegan a un acuerdo bajo la ADR, el denunciante podrá presentar una queja con el director del USDOL del Centro de Derechos Civiles.

### **Determinación e investigación de los hechos**

El director de EO de Lane Workforce Partnership cuenta con 30 días para resolver la queja. Durante este tiempo el director de EO deberá recopilar toda la información disponible en relación con los supuestos actos discriminatorios. Como mínimo, la determinación de los hechos debe incluir:

- un diálogo con el denunciante para identificar los elementos de la queja;
- las entrevistas con los testigos o con las otras personas que tengan conocimiento del hecho en cuestión;
- una revisión de los archivos y registros escritos y electrónicos que se relacionen con el denunciante y con la supuesta discriminación; y,
- entrevistas con las personas acusadas del acto (el demandado).

El investigador deberá tomar notas extensas durante este proceso para asegurar la no omisión y para colaborar con la resolución de la queja.

### **Respuesta inicial**

El director de EO de Lane Workforce Partnership tiene hasta 20 días desde la recepción de la queja para investigar, preparar y emitir la respuesta inicial, la cual incluye una aceptación de que:

- el receptor recibió la queja;
- el denunciante tiene el derecho a ser representado durante el proceso de las quejas;
- se emite una declaración de que los asuntos se aceptan o deniegan y de las razones para la negación; y,
- otros elementos requeridos según especifica el artículo 29 CFR 37.70 et seq.

Después de la respuesta inicial, el director de EO de la agencia estatal receptora continuará investigando e intentando resolver la queja por hasta 20 días adicionales.

### **Notificación de acción final**

Dentro de los 90 días posteriores a la recepción de una queja, se debe proporcionar al denunciante una notificación de acción final por escrito. La notificación debe incluir la siguiente información, para cada asunto presente en la queja, una declaración ya sea de:

- la decisión del receptor sobre el asunto y una explicación de los motivos que llevaron a la decisión; o
- una descripción de la manera en la que las partes resolvieron el asunto; y

- una notificación de que el denunciante tiene el derecho a presentar una queja con el USDOL CRC dentro de los siguientes 30 días de la fecha en la que la notificación de acción final se emite si no está satisfecho con la acción final del receptor en relación con la queja.

El director de EO de la agencia estatal receptora preparará un borrador de la acción final para que el director de EO de todo el estado que se encuentra en el Departamento de Empleo de Oregon la revise. El director de EO de todo el estado tomará hasta 30 días para proporcionar apoyo técnico para las personas que preparan la notificación final para asegurarse de que contenga los elementos requeridos según el CFR, antes de que el director de EO de Lane Workforce Partnership retorne la notificación final al denunciante. La notificación final explica lo siguiente para cada asunto presentado:

- la decisión del receptor y los motivos de esta misma, o
- una descripción de la manera en la que las partes resolvieron el asunto; y
- los derechos de apelación.

El director de EO de todo el estado registrará la queja, informará al gobernador y al US DOL CRC sobre su resolución, y recomendará al gobernador o a su representante la acción correctiva y las sanciones que podrían ser necesarias para remediar al denunciante. Si se requieren acciones correctivas, el director de EO de todo el estado las supervisará y reportará al gobernador y al USDOL CRC su término satisfactorio dentro de 20 días restantes de los 90 días del proceso de la queja.

El notificación final vence 90 días a partir de la fecha de presentación inicial de la queja. Si el denunciante no está satisfecho con la notificación final, o no se emite una, el reclamante debe esperar 30 días adicionales desde la emisión de la notificación final, o de la fecha de vencimiento de la notificación final, antes de presentar una queja ante el US DOL CRC.

### **Resolución**

Resolución significa que las quejas legítimas (aquellas quejas con mérito) se resuelven logrando la satisfacción del denunciante. Si se determina que la queja no tiene mérito, se debe notificar al denunciante de inmediato, como se explica en la notificación de no jurisdicción.

Si el director de EO de Lane Workforce Partnership no puede llegar a una resolución dentro de 30 días, la queja y toda la información recopilada durante la investigación a nivel local deben pasarse al Oficial de EO estatal responsable de la resolución.

El director de EO de Lane Workforce Partnership puede solicitar una extensión, con el permiso del director de EO estatal o de la agencia receptora, en consulta con el Oficial de EO estatal, para facilitar la resolución.

La resolución deberá incluir acciones tales como:

- la acción disciplinaria contra la parte responsable de las acciones discriminatorias;
- las acciones correctivas requeridas de parte del receptor; y
- las sanciones contra el receptor de los fondos WIOA, que incluyen la remoción de fondos WIOA.

## **1. Debido proceso**

Durante el proceso para intentar llegar a una resolución de la queja, el director de EO estatal deberá asegurarse de que todas las partes involucradas reciban el debido proceso. Los elementos del debido proceso incluyen:

- la notificación a todas las partes de los cargos específicos;
- la notificación a todas las partes de las respuestas a todas las acusaciones;
- el derecho de ambas partes a ser representadas;
- el derecho de todas las partes a presentar evidencia, y a interrogar a otras personas que presenten evidencias; y
- una decisión estrictamente basada en la evidencia registrada.

## **2. Determinaciones**

Al momento de la conclusión de la investigación de la queja, la autoridad investigadora deberá tomar las siguientes acciones:

- determinar si existe una causa razonable para creer que el demandado cometió una infracción de las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades de la WIOA o del artículo 29 CFR Parte 37; y
- notificar al denunciante y al demandado, por escrito, sobre dicha determinación.

### **Infracción encontrada**

Si la autoridad investigadora encuentra una causa razonable para creer que el demandado cometió una infracción de las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades de la WIOA o del artículo 29 CFR Parte 37, se debe emitir una determinación inicial. La determinación inicial debe incluir:

- los hallazgos específicos de la investigación;
- la acción correctiva o reparadora que la oficina del gobernador y el director de EO estatal proponen al demandado, bajo el Elemento Nueve de los MOA y del artículo 29 CFR Parte 37.94;
- el plazo en el que el demandado debe completar la acción correctiva o reparadora;
- si será necesario que el demandado celebre un acuerdo por escrito bajo el Elemento Nueve de estos MOA y del artículo 29 CFR Parte 37.95 y 37.96; y
- la oportunidad de participar en negociaciones de cumplimiento voluntario.

### **Infracción no encontrada**

Si la autoridad investigadora determina que no existe causa razonable para creer que se produjo una infracción, se debe emitir una determinación definitiva. La determinación final representa la acción final de la oficina del gobernador y del director de EO estatal sobre la queja. La determinación final deberá:

- ser expedida dentro de un plazo de 90 días del período de resolución de la queja;
- proporcionar la decisión de la autoridad investigadora sobre el asunto y una explicación de los motivos que fundamentan la decisión;
- notificar que el denunciante tiene derecho a presentar la queja ante el director del Centro de Derechos Civiles.

### **Acciones correctivas**

Si, durante el curso de la investigación de la queja, se descubren actos discriminatorios, se tomarán medidas correctivas de inmediato, independientemente de si la queja se resuelve a nivel estatal o se presenta ante el USDOL CRC. Este proceso de acciones correctivas y sanciones se describe en el Elemento Nueve de los MOA del Estado de Oregon.

#### **Mantenimiento de registros**

Lane Workforce Partnership mantendrá registros sobre las quejas y las acciones tomadas durante al menos tres años. Tales registros se mantendrán en un área segura y estarán disponibles solo para las personas autorizadas. La queja y cualquier información recopilada durante la investigación no se puede divulgar ni revelar a ninguna persona que no tenga derecho legítimo a su acceso (29 CFR 37.41). Los investigadores del USDOL CRC tendrán acceso a cualquier información que cualquier receptor haya recopilado según se describe en el artículo 29 CFR 37.40.

#### **ACCIÓN**

Lane Workforce Partnership y sus subreceptores y contratistas tomarán las medidas necesarias para apoyar y garantizar el cumplimiento de esta política. Esta política permanecerá vigente desde la fecha de expedición hasta el momento en que se requiera una revisión.

#### **EXPEDIDA:**

**Fecha: 8/26/21**

**Director de inversiones de Workforce del LWP**