



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

TIPO DE POLÍTICA: Política de quejas de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral	
EN VIGOR:	1.º de julio de 2017
REVISADO:	1.º de julio de 2025

PROPÓSITO

Esta política proporciona una guía conforme la cual Lane Workforce Partnership acepta y procesa quejas y denuncias que alegan una infracción de la normativa del Título I de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral (WIOA), subvenciones u otros acuerdos administrados en el marco de dicha ley. Esta política se aplica a todos los beneficiarios y subbeneficiarios del Título I de la WIOA.

POLÍTICA

Lane Workforce Partnership valora el servicio al cliente y su satisfacción y prefiere que la insatisfacción con los servicios recibidos se resuelva de forma amistosa lo más cerca posible del punto de prestación del servicio. Cuando esto no sea posible, las quejas se tramitarán siguiendo las pautas establecidas en esta política. Los contratistas/proveedores de servicios de LWP están obligados a presentar todas las denuncias recibidas a la directora de Igualdad de Oportunidades (EO) de LWP para su coordinación y resolución.

Esta política:

- Proporciona pautas para la resolución de quejas o denuncias relacionadas con lo siguiente:
 - Infracciones no penales del Título I de la WIOA.
 - Para denuncias de infracciones penales o acusaciones de fraude o abuso relacionadas con la prestación de servicios del Título I de la WIOA, consulte la *Política de denuncia de incidentes* de Lane Workforce Partnership.
 - Quejas de no discriminación de la WIOA.
 - Para denuncias de discriminación, consulte la *Política de igualdad de oportunidades y no discriminación* de Lane Workforce Partnership.
- Establece los requisitos para que Lane Workforce Partnership:
 - Designe a una directora de igualdad de oportunidades (Equal Opportunity, EO).
 - Exija a la directora de EO designada de Lane Workforce Partnership que notifique inmediatamente al director de Lane Workforce Partnership al recibir cualquier denuncia relacionada con la prestación de servicios del Título I de la WIOA o servicios prestados a través de un contratista/proveedor de servicios que sea receptor o beneficiario de la financiación del Título I de la WIOA.
 - Exija a cada subbeneficiario/proveedor, que sea beneficiario de la financiación del Título I de la WIOA, que establezca una política escrita que garantice que las quejas relacionadas con los programas o servicios del Título I de la WIOA se remitan a la directora de EO de Lane Workforce Partnership para su resolución.

La directora de EO designada por Lane Workforce Partnership para el área de fuerza laboral de Lane es

Cindy Perry, directora de Programas de Fuerza Laboral
Lane Workforce Partnership
1401 Willamette Street, segundo piso
Eugene, OR 97401
541-255-8116
Cindy@laneworkforce.org

Disposiciones generales

La Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral (WIOA) ordena el desarrollo de procedimientos para el procesamiento de denuncias y quejas presentadas por los participantes y otras personas interesadas afectadas y que aleguen ser afectadas por infracciones de los requisitos del Título I de la WIOA y de la normativa o políticas relacionados con el Título I de la WIOA. Esta Política de denuncias y quejas del Título I de la WIOA se aplica únicamente a las denuncias relacionadas con los programas de adultos, trabajadores desplazados y jóvenes del Título I de la WIOA, así como a las denuncias sobre los servicios y actividades del operador de ventanilla única del Título I de la WIOA.

El personal del subbeneficiario/proveedor debe informar a cada participante de su derecho a presentar una queja y del procedimiento para hacerlo, de acuerdo con esta política, en el momento de la inscripción en el programa. Se debe informar a los participantes sobre la política de quejas de Lane Workforce Partnership mediante el folleto de información al cliente “La igualdad de oportunidades es la ley” y debe quedar constancia en las notas del caso del participante en i-Trac de que así se hizo. Se harán esfuerzos razonables para garantizar que los participantes, individuos y beneficiarios de la asistencia federal en virtud del Título I de la WIOA comprendan los procedimientos de queja. El procedimiento de denuncia por escrito incluirá la notificación de que los denunciantes y demandados tienen derecho a ser representados por un abogado u otra persona de su elección. Todas las denuncias deben presentarse en el plazo de un año (365 días) a partir de la fecha del supuesto suceso.

Tipos de denuncias

- Las presuntas infracciones al Título I de la WIOA y su normativa se refieren a cualquier instancia en la que una persona o entidad alegue que una acción o inacción específica ha infringido las disposiciones del Título I de la WIOA o su normativa relacionada. Estos reclamos pueden abarcar una amplia gama de cuestiones, como la discriminación, el fraude, la malversación de fondos y la mala gestión flagrante.
- Las denuncias no penales que excluyen la discriminación se refieren a las quejas que no implican una actividad delictiva y no se basan en prácticas discriminatorias.
- Las denuncias penales, incluidas las acusaciones de fraude, describen los hechos y las circunstancias que respaldan la afirmación de que una persona ha cometido potencialmente fraude, un delito que implica engaño o falsedad para obtener una ventaja injusta o causar daño a otro. **Consulte la *Política de notificación de incidentes de Lane Workforce Partnership para conocer los requisitos de notificación.***
- Las denuncias por discriminación son aquellas en las que se alega un trato injusto o prejuicioso hacia diferentes categorías de personas dentro de una clase protegida (es decir, etnia, edad, sexo, discapacidad). Las denuncias por discriminación deben presentarse en el plazo de 180 días de la supuesta infracción. **Consulte la *Política de igualdad de oportunidades y no discriminación de Lane Workforce Partnership para obtener información adicional.***

Requisitos de presentación

Todas las denuncias deben presentarse ante la directora de EO de Lane Workforce Partnership, independientemente del método por el que se comuniquen al personal del contratista/proveedor de servicios (es decir, teléfono, texto, correo electrónico). Después de la recepción de una queja/denuncia, la directora de EO de Lane Workforce Partnership:

- Determinará si la denuncia está relacionada con una infracción o presunta infracción de la normativa del Título I de la WIOA, de una subvención o de otros acuerdos en virtud de la ley, o si es más apropiado remitirla a otro programa u organización que ofrezca servicios a través del sistema WorkSource Oregon.
- La directora de EO de Lane Workforce Partnership notificará por escrito la determinación al denunciante en un plazo de cinco (5) días a partir de la recepción de la denuncia. Según proceda, la notificación incluirá la derivación de la denuncia al programa u organización no perteneciente al Título I de la WIOA que ofrezca los servicios.
- La directora de EO de Lane Workforce Partnership investigará las denuncias que se determinen relacionadas con una infracción o supuesta infracción de la normativa del Título I de la WIOA.
- La directora de EO proporcionará una resolución por escrito de la denuncia al denunciante al finalizar la investigación.
- Si no está satisfecho con la resolución de la directora de EO, el denunciante puede apelar a la Comisión Coordinadora de Educación Superior/Oficina de Inversiones en la Fuerza Laboral (Higher Education Coordinating Commission/Office of Workforce Investments, HECC/OWI). La dirección postal es:

Coordinador estatal de quejas
HECC/OWI
3225 25th Street SE
Salem, OR 97302

ACCIÓN

Lane Workforce Partnership y sus subbeneficiarios/proveedores tomarán las medidas necesarias para apoyar y garantizar el cumplimiento de esta política. Esta política permanecerá en vigor desde la fecha de su emisión hasta el momento en que sea necesaria una revisión.

EMITIDO:

Fecha: 1.º de julio de 2025

Directora de Programas de Fuerza Laboral de LWP