

Relaciones con la Comunidad - Social Development Commission Procedimientos de Reclamo/Querella

Los Procedimientos de Querella de Social Development Commission son aplicables a todos los programas, incluida la Ley de Innovación y Oportunidad para el Personal (*Workforce Innovation & Opportunity Act*—WIOA, por sus siglas en inglés). Todos los participantes tienen el derecho de obtener resolución de cualquier querella relacionada con su participación en Social Development Commission. El siguiente procedimiento de querellas puede ser utilizado por todos los participantes de WIOA y otros programas. Deben presentarse los reclamos dentro de un año después del presunto acto. Los siguientes procedimientos cubren todas las querellas relacionadas con todos los programas de SDC.

Paso 1: Presentación de un reclamo

Se alienta a cualquier participante que haya sido agraviado por la acción o inacción de algún programa financiado por WIOA a que lo exprese por escrito a la persona o agencia involucrada e intente obtener una resolución informal del suceso. Si el participante está presentando una querella/un reclamo relacionado con discriminación como persona calificada con discapacidad en todos los aspectos del empleo (Título II de la Ley de Americanos con Discapacidades, [*Americans with Disabilities Act-Title II*]), llame al (414) 906-2700 para el personal de SDC designado a cargo de la investigación de reclamos en virtud de ADA-Título II y sección 504 a más tardar 180 días después de que haya ocurrido la presunta discriminación. Cuando se presente un reclamo debe incluirse la siguiente información:

- a. El nombre completo, número de teléfono y dirección del participante
- b. El nombre completo y dirección de contra quién se presenta el reclamo
- c. Una declaración clara y concisa de los hechos, incluyendo las fechas pertinentes, indicando la presunta infracción
- d. La disposición de WIOA o las reglamentaciones de otros programas, si se conocen, que a juicio del participante han sido infringidas
- e. Una declaración explicando si el reclamo se ha presentado también ante cualquier otra jurisdicción y si se han iniciado esos otros procesos, o si se han concluido, incluyendo fechas, autoridades y otra información pertinente
- f. Una declaración de la resolución que desea el participante

Paso 2: Investigación

- a. El Departamento de Garantía de Calidad (*Quality Assurance Department—QA*) debe investigar el reclamo para determinar la versión del reclamante, y también la del demandado, y determinar qué disposición de la ley, regulaciones de programa o contrato son aplicables. Si personal de SDC presenta un reclamo, el Director Ejecutivo Jefe es el responsable de la investigación y del proceso informal de resolución.
- b. QA prepara un informe escrito sobre su investigación, proporcionando una copia tanto para el demandante como para el demandado.
- c. El demandante recibe aviso por escrito de que se ha completado la investigación



Paso 3: Resolución informal

Los demandantes deben tener la oportunidad de resolver informalmente sus reclamos.

Social Development Commission
Pathways from poverty to success

- a. QA realiza una cita de obtención de información, que es una reunión entre el demandante, el demandado y QA para intentar resolver el reclamo por medio de canales informales. Se recomienda encarecidamente la resolución informal, aunque no es requerida como prerequisite para una audiencia justa de SDC.
- b. Se notifica al demandante por escrito del derecho de solicitar una audiencia justa de SDC dentro de los tres días de la cita de obtención de información si no se ha llegado a un acuerdo.
- c. Si se ha llegado a un acuerdo sobre alguna o todas de las cuestiones presentadas por el demandante, se formalizará un Acuerdo de Resolución.

Paso 4: Solicitud de audiencia

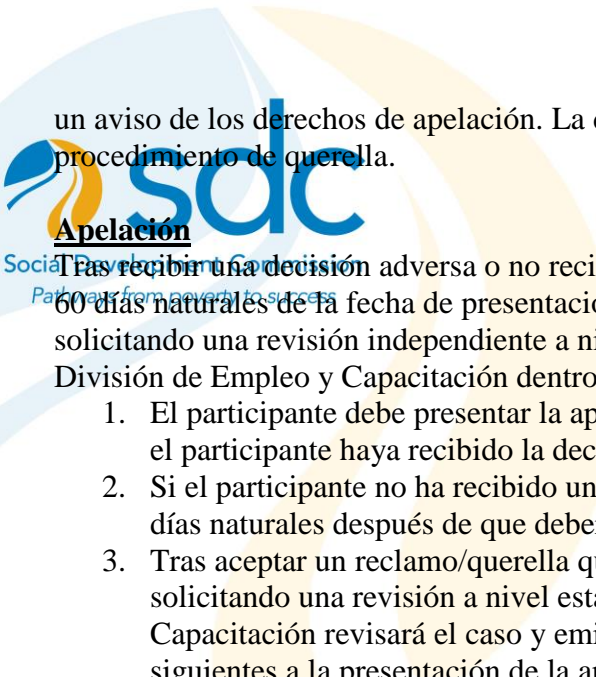
Si el demandante ha agotado el proceso de reclamo del programa y no está satisfecho, tiene derecho a una audiencia de SDC. Esta solicitud debe tener lugar dentro de los tres días siguientes a la cita de obtención de información (a más tardar 15 días de haber presentado el reclamo escrito). La solicitud de audiencia debe ser enviada a:

La Toya Jones, Equal Opportunity Coordinator
Social Development Commission
1730 West North Avenue
Milwaukee, WI 53205

- a. La solicitud de audiencia debe incluir:
 - a. Una copia del reclamo
 - b. Los motivos por el que el demandante no está satisfecho con el proceso informal de resolución
 - c. La infracción específica de WIOA, Garantía y Requisitos Administrativos o políticas de SDC
- b. Tras recibir el reclamo, SDC investigará, preparará un informe de los hechos, programará una audiencia del Comité de Querellas (a más tardar 30 días después de la fecha de presentación), y notificará a todas las partes. Actualmente, el Comité de Querellas está compuesto por:
 - a. Un representante de QA
 - b. Un representante de RR.HH.
 - c. Un representante de la ejecutiva
 - d. Un representante del programa
- c. El Comité de Querella revisará el informe del personal, que identifica las cuestiones pertinentes, y formulará las preguntas adecuadas para la audiencia.

Paso 5: Audiencia

El demandante debe estar presente, así como también su representante y testigos; el demandado, sus representantes y testigos; y el personal de SDC y los miembros del Comité de Querella de SDC. El procedimiento de audiencia de querella deberá incluir avisos escritos a las partes interesadas sobre la fecha, hora y lugar de la audiencia; una persona imparcial para tomar decisiones; el derecho de las partes a tener un representante; una oportunidad de presentar evidencia y cuestionar a otras personas que presenten evidencia tanto por escrito y por medio de testigos; una decisión escrita realizada estrictamente sobre la base de la evidencia registrada; y



un aviso de los derechos de apelación. La decisión del Comité de Querella es final dentro del procedimiento de querella.

Apelación

Tras recibir una decisión adversa o no recibir una decisión sobre un reclamo/querella dentro de 60 días naturales de la fecha de presentación, el participante puede presentar una apelación solicitando una revisión independiente a nivel estatal. Esta apelación debe ser presentada ante la División de Empleo y Capacitación dentro de las siguientes limitaciones de tiempo:

1. El participante debe presentar la apelación dentro de los 10 días naturales después de que el participante haya recibido la decisión.
2. Si el participante no ha recibido una decisión, debe presentar la apelación dentro de 10 días naturales después de que debería haberse emitido la decisión.
3. Tras aceptar un reclamo/querella que ha sido apelada desde el nivel de becario, solicitando una revisión a nivel estatal, el administrador de la División de Empleo y Capacitación revisará el caso y emitirá una decisión final dentro de los 30 días naturales siguientes a la presentación de la apelación.

QUÉ HACER SI CREE QUE HA EXPERIMENTADO DISCRIMINACIÓN

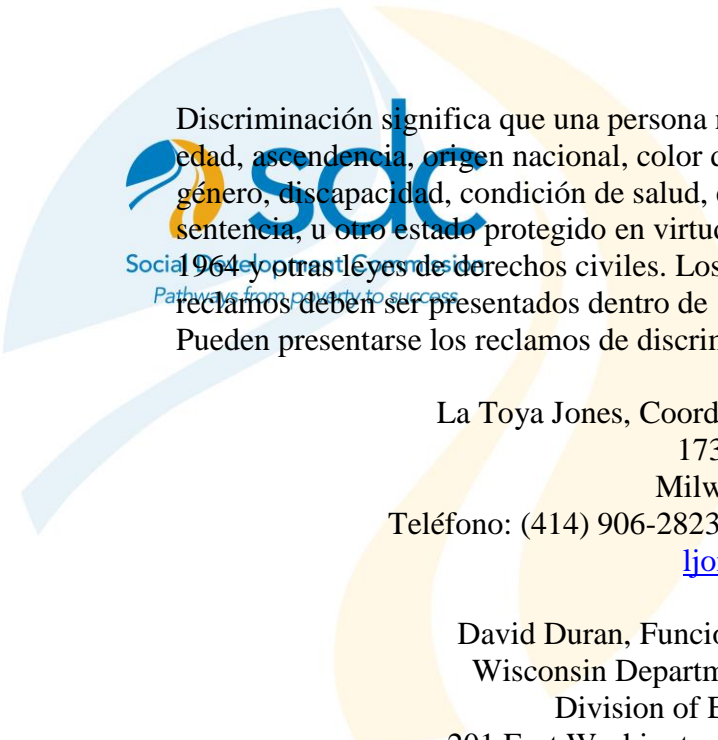
Si cree que ha sido sometido a discriminación en virtud de un programa o actividad asistida financieramente por WIOA Título I, puede presentar un reclamo dentro de 180 días de la fecha de la supuesta infracción ante el Coordinador de Oportunidad Igualitaria de SDC o al Director del Centro de Derechos Civiles (CRC), del Departamento de Trabajo de Estados Unidos.

Si presenta su reclamo con el receptor, debe esperar hasta que le emita un Aviso escrito de Acción Final o a que hayan transcurrido 90 días (lo que suceda primero), antes de realizar la presentación ante el CRC (ver la dirección arriba).

Si el receptor no le da un Aviso escrito de Acción Final dentro de 90 días de la fecha en la cual usted presentó su reclamo, puede presentar un reclamo ante el CRC antes de recibir ese aviso. Sin embargo, debe presentar su reclamo al CRC dentro de 30 días del plazo de tiempo de 90 días (es decir, dentro de 120 días después de la fecha en la cual presentó su reclamo ante el receptor).

Si el receptor le da un Aviso escrito de Acción Final sobre su reclamo, pero usted no está satisfecho con la decisión o resolución, puede presentar un reclamo ante el CRC. Debe presentar su reclamo al CRC dentro de 30 días de la fecha en la cual recibió su Aviso de Acción Final.

Discriminación



Discriminación significa que una persona no ha recibido servicios del programa a causa de su edad, ascendencia, origen nacional, color de la piel, religión, creencias, género, preferencia de género, discapacidad, condición de salud, estado civil, pruebas genéticas, expediente de arresto y sentencia, u otro estado protegido en virtud de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964 y otras leyes de derechos civiles. Los reclamos de discriminación son muy serios. Tales reclamos deben ser presentados dentro de 180 días de la fecha en la que ocurra un incidente. Pueden presentarse los reclamos de discriminación a nivel local, estatal o federal.

La Toya Jones, Coordinadora de Oportunidad Igualitaria
1730 W North Ave
Milwaukee, WI 53205
Teléfono: (414) 906-2823 TDD/TTY: 711 Fax: (414) 906-2759
ljones@cr-sdc.org

O

David Duran, Funcionario de Oportunidad Igualitaria
Wisconsin Department of Workforce Development
Division of Employment and Training
201 East Washington Avenue, Rm G100 PO Box 7972
Madison WI 54307-7972
Teléfono: (608) 266-6889 TTY (866) 275-1165 Fax: (608) 261-8506
david2.duran@dwd.wisconsin.gov

O

Director, Civil Rights Center (CRC)
ATTENTION: Office of External Enforcement
United States Department of Labor
200 Constitution Avenue NW, Room N-4123
Washington DC 20210
Fax: (202) 693-6505
CRCEXternalComplaints@dol.gov

Puede presentarse un reclamo de discriminación ante la División de Derechos Igualitarios (Equal Rights Division [ERD]) del Departamento de Desarrollo de Personal de Wisconsin (Wisconsin Department of Workforce Development [WI DWD]). Si la discriminación se basa en los Estatutos de Empleo Justo de Wisconsin (Wisconsin Fair Employment Statutes), **debe presentarse ante la ERD dentro de 300 días de que se haya producido la presunta discriminación.** Es importante tener en cuenta que los Estatutos de Empleo Justo de Wisconsin reconocen las clases protegidas además de las cubiertas por los Estatutos federales de Derechos Civiles, tales como el estado civil, la orientación sexual, la fuente de ingresos, etc.

WI DWD Equal Rights Division
819 N Sixth Street – Room 255
Milwaukee, WI 53203
(414) 227-4384 (voz)
(414) 227-4081 (TTY)

1. Se dirigirá a aquellos participantes que deseen realizar una querella a reunirse con el Departamento de Garantía de Calidad.
2. El Departamento de Garantía de Calidad trabajará con el individuo para reunir información básica sobre la querella y completar las preguntas en el Formulario de Querella.
3. Los reclamos que reúnan los criterios exigidos serán derivados inmediatamente al Coordinador de Oportunidad Igualitaria.
 - a. La Coordinadora actual de Oportunidad Igualitaria es La Toya Jones.
4. Para todas las otras querellas, QA completará una descripción detallada de la querella y alentará al participante a documentar la querella por escrito utilizando el Formulario de Querella.
5. QA determinará adónde dirigir o cómo resolver la querella.
 - a. Los reclamos relacionados con WIOA u otros programas asociados serán dirigidos al gerente del programa.
 - b. Los reclamos relacionados con un subreceptor serán dirigidos al gerente del programa.
 - c. Todas las querellas que requieran discusión con un gerente serán enviadas a la gerencia tan pronto como sea posible.
 - d. Los reclamos de solicitudes de Acomodación Razonable serán dirigidos al Oficial de Oportunidad Igualitaria en cuanto sea posible.