PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN/LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Tipos de quejas

1. Una queja que involucra sospecha de fraude, desperdicio, abuso, mala conducta u otra irregularidad, en un programa financiado por WIOA.
2. Una queja general que alega una violación programática de WIOA.
3. Una queja que alega discriminación.

Una Queja General (#2) primero debe presentarse a nivel local utilizando los procedimientos de Queja locales. Sin embargo, las quejas que alegan fraude, desperdicio, abuso, mala conducta, otras irregularidades (#1) o discriminación (#3), PUEDEN SER, pero no están obligadas a ser, presentadas inmediatamente ante las Agencias Federales apropiadas.

Si cree que ha sido perjudicado por una violación de cualquier política o regulación que rodea el Programa de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral, tiene derecho a presentar una queja y solicitar una audiencia. Las quejas deben presentarse de acuerdo con los siguientes procedimientos establecidos por el Área de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Heart of Georgia Altamaha (Área Local).

1. **Una Queja que involucre sospecha de fraude, desperdicio, abuso, mala conducta u otra irregularidad, en un programa financiado por WIOA puede presentarse primero localmente o comunicándose inmediatamente con una de las siguientes agencias:**

TCSG OWD	GEORGIA OIG	USDOL OIG
Sistema de Colegios Técnicos de Georgia, Oficina de Desarrollo de la Fuerza Laboral A la asistencia de: Compliance Director 1800 Century Place N.E., Suite 150 Atlanta, GA 30345-4304 Teléfono: 404-679-1371 Correo electrónico: wioacompliance@tcsgeu	Oficina del Inspector General de Georgia 2 M.L.K. Jr. Drive, SW 1102 Torre Oeste Atlanta, GA 30334 Teléfono: 866-435-7644 Forma: http://oig.georgia.gov/file-Complaint	Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, Oficina del Inspector General A la atención de: Hotline, Oficina del Inspector General Departamento de Trabajo de los Estados Unidos 200 Constitution Ave. NW Habitación S-5506 Washington, D.C., 20210 Teléfono: 202-693-6999 Línea gratuita: 800-347-3756 Forma: https://www.oig.dol.gov/hotlinecontact.htm

2. **Una queja general que alega una violación programática de WIOA.**

Cualquier entidad dentro del Sistema de Fuerza Laboral de Georgia, incluidos, entre otros, clientes, participantes, destinatarios, subreceptores, contactores y proveedores de servicios puede presentar una queja. (Los procedimientos de queja también están disponibles en el sitio web www.worksourceheartofgeorgia.org). Todo reclamante tiene derecho a recibir asistencia técnica para presentar dicha queja. Las Quejas Generales deben presentarse dentro de los ciento veinte (120) días a partir de la fecha de la acción que dio lugar a la queja. El demandante puede presentar una queja utilizando el formulario de queja del Área Local, disponible a pedido. El demandante también tiene derecho a hacer una solicitud por escrito para una audiencia con dicha audiencia dentro de los sesenta (60) días posteriores a la presentación de la Queja. Al recibir una notificación por escrito de la solicitud de audiencia del reclamante, la LWDA responderá dentro de los diez (10) días hábiles, notificando al reclamante la fecha de la audiencia. El Área Local emitirá una resolución por escrito para cada Queja recibida a más tardar sesenta (60) días a partir de la fecha en que se presente la queja. En cuanto a las quejas generales, el demandante primero debe presentar a nivel de área local. Si el Área Local no responde dentro de los 60 días, el Demandante puede presentar una queja ante TCSG-OWD. Si el Demandante no está satisfecho con la resolución del Área Local, se puede presentar una apelación ante TCSG-OWD dentro de los sesenta (60) días posteriores a la resolución del Área Local. TCSG-OWD no tendrá jurisdicción sobre las Quejas Generales hasta que el Área Local haya emitido una resolución por escrito sobre la Queja o el Área Local no haya respondido dentro del plazo de sesenta (60) días. Cualquier resolución alcanzada por TCSG-OWD puede ser apelada ante la Administración de Empleo y Capacitación del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL) dentro de los sesenta (60) días posteriores a la recepción de la resolución escrita de TCSG-OWD. Un Reclamante puede retirar la Queja en cualquier momento antes de la resolución.

Si se presenta una solicitud por escrito de una audiencia como se indicó anteriormente, el (los) reclamante (s) recibirán un aviso por escrito de la audiencia dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud por escrito del reclamante. El aviso incluirá:

- A. La fecha del aviso.
- B. El nombre del demandante y el nombre del demandado.
- C. Una declaración de que el demandante puede estar representado por un asesor legal.
- D. La fecha, hora y lugar de la audiencia junto con el nombre del oficial de audiencias.
- E. Una declaración de la presunta violación.
- F. Una copia de cualquier política o procedimiento para la audiencia o la identificación de dónde se pueden encontrar dichas políticas.
- G. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la persona de contacto que emite el aviso.

ÁREA LOCAL	TCSG OWD	USDOL
Capacitación laboral ilimitada, Inc. A la hora de: Sandy Bunton, Oficial de EO 107 North Duval St. / P.O. Box 906 Claxton, GA 30417 Teléfono: 912-739-7158 Línea gratuita: 800-503-0204 Fax: 912-739-7126 Correo electrónico: sandy.bunton@jobtrainingunlimited.com	Sistema de Colegios Técnicos de Georgia, Oficina de Desarrollo de la Fuerza Laboral A la asistencia de: Compliance Director 1800 Century Place N.E., Suite 150 Atlanta, GA 30345-4304 Teléfono: 404-679-1371 Correo electrónico: wioacompliance@tcsgeu	Departamento de Trabajo de los Estados Unidos 200 Constitution Ave. NW Washington, D.C., 20210 Teléfono: 866-487-2365

3. **Una queja por discriminación.**

Es contra la ley que este beneficiario de asistencia financiera federal discrimine sobre las siguientes bases: Contra cualquier individuo en los Estados Unidos, por motivos de raza, color, religión, sexo (incluido el embarazo, el parto y las afecciones médicas relacionadas, estereotipos sexuales, estado transgénero e identidad de género), origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), edad, discapacidad o afiliación o creencia política, o, contra cualquier beneficiario, solicitante o participante en programas con asistencia financiera bajo el Título I de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral, sobre la base del estado de ciudadanía del individuo o la participación en cualquier programa o actividad financieramente asistida por el Título I de WIOA.

La igualdad de oportunidades es la ley

Es contra la ley que este beneficiario de asistencia financiera federal discrimine sobre las siguientes bases: Contra cualquier individuo en los Estados Unidos, por motivos de raza, color, religión, sexo (incluido el embarazo, el parto y las afecciones médicas relacionadas, estereotipos sexuales, estado transgénero e identidad de género), origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), edad, discapacidad o afiliación o creencia política, o, contra cualquier beneficiario, solicitante o participante en programas con asistencia financiera bajo el Título I de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral, sobre la base del estado de ciudadanía del individuo o la participación en cualquier programa o actividad financieramente asistida por el Título I de WIOA.

El destinatario no debe discriminar en ninguna de las siguientes áreas:

Decidir quién será admitido, o tendrá acceso, a cualquier programa o actividad financieramente asistida por el Título I de WIOA; proporcionar oportunidades en, o tratar a cualquier persona con respecto a, dicho programa o actividad; o tomar decisiones de empleo en la administración de, o en conexión con, dicho programa o actividad.

Los beneficiarios de asistencia financiera federal deben tomar medidas razonables para garantizar que las comunicaciones con las personas con discapacidades sean tan efectivas como las comunicaciones con otros. Esto significa que, previa solicitud y sin costo para el individuo, los beneficiarios deben proporcionar ayudas y servicios auxiliares apropiados a personas calificadas con discapacidades.

Qué hacer si cree que ha experimentado discriminación

Si cree que ha sido objeto de discriminación bajo un programa o actividad asistida financieramente por el Título I de WIOA, puede presentar una queja dentro de los 180 días a partir de la fecha de la presunta violación con:

El Oficial de Igualdad de Oportunidades del destinatario (o la persona que el destinatario ha designado para este propósito); o
El Director, Centro de Derechos Civiles (CRC), Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, 200 Constitution Avenue NW., Sala N-4123, Washington, DC 20210 o electrónicamente como se indica en el sitio web de CRC en www.dol.gov/crc.

Si presenta su queja ante el destinatario, debe esperar hasta que el destinatario emita un Aviso de Acción Final por escrito, o hasta que hayan pasado 90 días (lo que ocurra antes), antes de presentar ante el Centro de Derechos Civiles (consulte la dirección anterior).

Si el destinatario no le da un Aviso de Acción Final por escrito dentro de los 90 días posteriores al día en que presentó su queja, puede presentar una queja ante CRC antes de recibir ese Aviso. Sin embargo, debe presentar su queja de CRC dentro de los 30 días posteriores a la fecha límite de 90 días (en otras palabras, dentro de los 120 días posteriores al día en que presentó su queja ante el destinatario).

Si el destinatario le da un Aviso de Acción Final por escrito sobre su queja, pero usted no está satisfecho con la decisión o resolución, puede presentar una queja ante CRC. Debe presentar su queja de CRC dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que recibió el Aviso de Acción Final.

Al proporcionar cualquier ayuda, beneficio, servicio o capacitación bajo un programa o actividad asistida financieramente por el Título I de WIOA, un beneficiario no debe discriminar directamente o a través de acuerdos contractuales, de licencia u otros, sobre la base del estado de ciudadanía. Las personas protegidas bajo esta sección incluyen ciudadanos y nacionales de los Estados Unidos, extranjeros residentes permanentes legalmente admitidos, refugiados, asilados y personas en libertad condicional, y otros inmigrantes autorizados por el Secretario de Seguridad Nacional o la persona designada por el Secretario para trabajar en los Estados Unidos. La discriminación por ciudadanía ocurre cuando un beneficiario mantiene y hace cumplir políticas y procedimientos que tienen el propósito o el efecto de discriminar a los beneficiarios individuales, solicitantes y participantes, sobre la base de su estado como ciudadanos o nacionales de los Estados Unidos, extranjeros residentes permanentes admitidos legalmente, refugiados, asilados y personas en libertad condicional, u otros inmigrantes autorizados por el Secretario de Seguridad Nacional o la persona designada por el Secretario para trabajar en los Estados Unidos.

Cualquier cliente, solicitante, empleado o parte interesada tiene derecho a presentar una Queja de discriminación. Todas las quejas basadas en la discriminación y ADR deben presentarse dentro de los ciento ochenta días (180) de la presunta discriminación. El Demandante puede presentar su Queja de discriminación al Área Local, TCSG-OWD o al Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, Centro de Derechos Civiles (CRC). Si el Demandante decide presentar su queja ante el Área Local o TCSG-OWD, se emitirá un Aviso de respuesta de acción final dentro de los noventa (90) días posteriores a la presentación de la Queja. Las opciones para presentar la Queja incluirán la resolución alternativa de disputas. El Demandante tiene derecho a ser representado en la Queja por un abogado u otro representante.

**CORAZÓN DE GEORGIA ÁREA DE DESARROLLO DE LA FUERZA LABORAL DE ALTAMAHA
CAPACITACIÓN LABORAL ILIMITADA, INC.**

Resolución Alternativa de Disputas (ADR):

- A. Los procedimientos que un destinatario adopta y publica para procesar las quejas permitidas bajo esta parte y la Sección 188 de WIOA deben indicar que el destinatario emitirá un Aviso de Acción Final por escrito sobre las quejas dentro de los 90 días posteriores a la fecha en que se presenta la queja.
- B. Como mínimo, los procedimientos deben incluir los siguientes elementos:
 - i. Notificación inicial por escrito al demandante que contiene la siguiente información:
 - a. Un acuse de recibo de que el destinatario ha recibido la queja; y
 - b. Tenga en cuenta que el reclamante tiene derecho a estar representado en el proceso de queja;
 - c. Notificación de derechos contenida en §38.35; y
 - d. Tenga en cuenta que el reclamante tiene derecho a solicitar y recibir, sin costo alguno, ayudas y servicios auxiliares, servicios de asistencia lingüística, y que este aviso se traducirá a los idiomas distintos del inglés según lo requerido en §§38.4 (h) e (i), 38.34 y 38.36.
 - ii. Una declaración escrita de la(s) cuestión(es), proporcionada al reclamante, que incluya la siguiente información:
 - a. Una lista de las cuestiones planteadas en la queja; y
 - b. Para cada uno de estos problemas, una declaración de si el destinatario aceptará el problema para la investigación o rechazará el problema, y las razones de cada rechazo.
 - iii. Un período para la determinación de los hechos o la investigación de las circunstancias subyacentes a la queja.
 - iv. Período durante el cual el destinatario intenta resolver la reclamación. Los métodos disponibles para resolver la queja deben incluir la resolución alternativa de disputas (ADR), como se describe en el párrafo (c) de esta sección.
 - v. Un Aviso de Acción Final por escrito, proporcionado al reclamante dentro de los 90 días posteriores a la fecha en que se presentó la queja, que contenga la siguiente información:
 - a. Para cada cuestión planteada en la queja, una declaración de:
 - 1. La decisión del destinatario sobre la cuestión y una explicación de los motivos en que se basa la decisión; o
 - 2. Una descripción de la forma en que las partes resolvieron el problema; y
 - b. Aviso de que el reclamante tiene derecho a presentar una queja ante el CRC dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que se recibe el Aviso de Acción Final si el reclamante no está satisfecho con la acción final del destinatario sobre la queja.
- C. Los procedimientos que adopte el destinatario deben prever la resolución alternativa de litigios (ADR). Los procedimientos de ADR del destinatario deben prever que:
 - i. El reclamante puede intentar ADR en cualquier momento después de que el reclamante haya presentado una queja por escrito con el destinatario, pero antes de que se haya emitido un Aviso de Acción Final.
 - ii. La elección de utilizar la solución alternativa de controversias o el proceso habitual recae en el demandante.
 - iii. Una parte en cualquier acuerdo alcanzado en virtud de ADR puede notificar al Director en caso de incumplimiento del acuerdo. En tales circunstancias, se aplicarán las siguientes reglas:
 - a. La parte no infractora podrá notificar al Director dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que la parte no infractora se entere del presunto incumplimiento; y
 - b. El Director debe evaluar las circunstancias para determinar si el acuerdo ha sido incumplido. Si el Director determina que se ha incumplido el acuerdo, la queja se restablecerá y procesará de acuerdo con los procedimientos del destinatario.
 - iv. Si las partes no llegan a un acuerdo bajo ADR, el demandante puede presentar una queja ante el Director como se describe en §§38.69 a 38.71.

Si el Demandante no está satisfecho con la resolución de su Queja por parte del Área Local o TCSG-OWD, el Demandante puede presentar una nueva Queja ante el CRC dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha en que el Demandante reciba el Aviso de Acción Final. Si el Área Local o TCSG-OWD no responde dentro de los 90 días, el Demandante puede presentar una nueva Queja ante el CRC dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del Aviso de Acción Final o ciento veinte (120) días a partir de la fecha en que se presentó la Queja original.

ÁREA LOCAL	TCSG OWD	USDOL
Capacitación laboral ilimitada, Inc. A la hora de: Sandy Bunton, Oficial de EO 107 North Duval St. / P.O. Box 906 Claxton, GA 30417 Teléfono: 912-739-7158 Línea gratuita: 800-503-0204 Fax: 912-739-7126 Correo electrónico: sandy.bunton@jobtrainingunlimited.com	Sistema de Colegios Técnicos de Georgia, Oficina de Desarrollo de la Fuerza Laboral A la asistencia de: Compliance Director 1800 Century Place N.E., Suite 150 Atlanta, GA 30345-4304 Teléfono: 404-679-1371 Correo electrónico: wioacompliance@tcsgeu	Departamento de Trabajo de los Estados Unidos Director, Centro de Derechos Civiles (CRC) 200 Constitution Ave. NW, Suite N-4123 Washington, D.C., 20210 En línea: http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/external-enforc-complaints.htm Forma: http://www.dol.gov/oasam/programs/crcDL1-2014A-Rev-April-2011.pdf

Las personas con discapacidades auditivas pueden llamar al Centro de Retransmisión de Georgia al 1-800-255-0056 o marcando el 711.

Todas las quejas presentadas ante el Área Local deben contener lo siguiente:

- A. El nombre completo, número de teléfono (si lo hubiera), dirección de la persona que presenta la queja.
- B. El nombre completo y la dirección de la persona u organización contra la que se presenta la queja.
- C. Una declaración breve y clara de los hechos, incluida la fecha (s) en que ocurrió la presunta violación.
- D. Puede incluir documentos adjuntos.
- E. La reparación solicitada, incluyendo si se solicita o no una audiencia formal (o el representante del demandante)
- F. Una declaración escrita FIRMADA de que la información incluida en la Queja es verdadera y correcta.

**CORAZÓN DE GEORGIA ÁREA DE DESARROLLO DE LA FUERZA LABORAL DE ALTAMAHA
CAPACITACIÓN LABORAL ILIMITADA, INC.**

Se proporcionará un formulario de queja al reclamante si lo solicita.

Una queja puede ser enmendada para corregir cualquier deficiencia técnica en cualquier momento hasta la fecha de la resolución O la fecha de una audiencia si se solicita una audiencia. En el caso de que la Queja no contenga suficiente información para permitir una resolución, el Área Local hará todos los esfuerzos razonables para ponerse en contacto con el Reclamante para recopilar información adicional y necesaria. En caso de que el Área Local carezca de jurisdicción; el Área Local emitirá un aviso por escrito dentro de los 5 días hábiles al Demandante informándole de la falta de jurisdicción.

Los procedimientos de tramitación de reclamaciones son los siguientes:

- A. Notificación inicial por escrito al demandante.
- B. Una declaración escrita de la(s) cuestión(es), proporcionada por el demandante.
- C. Un período de determinación de los hechos o de investigación de las circunstancias subyacentes a la denuncia.
- D. Un período durante el cual el destinatario intenta resolver la queja, con una opción de ADR; y
- E. Un Aviso de Acción Final por escrito proporcionado al demandante dentro de los noventa (90) días posteriores a la fecha en que se presentó la queja.

La igualdad de oportunidades es la ley

Es contra la ley que este beneficiario de asistencia financiera federal discrimine sobre las siguientes bases: Contra cualquier individuo en los Estados Unidos, por motivos de raza, color, religión, sexo (incluido el embarazo, el parto y las afecciones médicas relacionadas, estereotipos sexuales, estado transgénero e identidad de género), origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), edad, discapacidad o afiliación o creencia política, o, contra cualquier beneficiario, solicitante o participante en programas con asistencia financiera bajo el Título I de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral, sobre la base del estado de ciudadanía del individuo o la participación en cualquier programa o actividad financieramente asistida por el Título I de WIOA.

El destinatario no debe discriminar en ninguna de las siguientes áreas:

Decidir quién será admitido, o tendrá acceso, a cualquier programa o actividad financieramente asistida por el Título I de WIOA;
proporcionar oportunidades en, o tratar a cualquier persona con respecto a, dicho programa o actividad; o
tomar decisiones de empleo en la administración de, o en conexión con, dicho programa o actividad.

Los beneficiarios de asistencia financiera federal deben tomar medidas razonables para garantizar que las comunicaciones con las personas con discapacidades sean tan efectivas como las comunicaciones con otros. Esto significa que, previa solicitud y sin costo para el individuo, los beneficiarios deben proporcionar ayudas y servicios auxiliares apropiados a personas calificadas con discapacidades.

Qué hacer si cree que ha experimentado discriminación

Si cree que ha sido objeto de discriminación bajo un programa o actividad asistida financieramente por el Título I de WIOA, puede presentar una queja dentro de los 180 días a partir de la fecha de la presunta violación con:

El Oficial de Igualdad de Oportunidades del destinatario (o la persona que el destinatario ha designado para este propósito); o
El Director, Centro de Derechos Civiles (CRC), Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, 200 Constitution Avenue NW., Sala N-4123,
Washington, DC 20210 o electrónicamente como se indica en el sitio web de CRC en www.dol.gov/crc.

Si presenta su queja ante el destinatario, debe esperar hasta que el destinatario emita un Aviso de Acción Final por escrito, o hasta que hayan pasado 90 días (lo que ocurra antes), antes de presentar ante el Centro de Derechos Civiles (consulte la dirección anterior).

Si el destinatario no le da un Aviso de Acción Final por escrito dentro de los 90 días posteriores al día en que presentó su queja, puede presentar una queja ante CRC antes de recibir ese Aviso. Sin embargo, debe presentar su queja de CRC dentro de los 30 días posteriores a la fecha límite de 90 días (en otras palabras, dentro de los 120 días posteriores al día en que presentó su queja ante el destinatario).

Si el destinatario le da un Aviso de Acción Final por escrito sobre su queja, pero usted no está satisfecho con la decisión o resolución, puede presentar una queja ante CRC. Debe presentar su queja de CRC dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que recibió el Aviso de Acción Final.

Los procedimientos anteriores son los procedimientos de quejas del Área de Desarrollo de la Fuerza Laboral Local de Heart of Georgia Altamaha. Al firmar a continuación, reconozco que he sido informado de estos procedimientos de quejas y entiendo mis derechos con respecto a la presentación de quejas relacionadas con WIOA.

Nombre del cliente: _____

Firma del cliente: _____ **Fecha:** _____