

**ALIANZA COMUNITARIA DEL SURESTE DE MICHIGAN (SOUTHEAST
MICHIGAN COMMUNITY ALLIANCE, SEMCA)
25363 Eureka Rd., Taylor, MI 48180**

POLÍTICA DE RECLAMACIONES y QUEJAS

Antecedentes: el proceso adecuado para la resolución de quejas relacionadas con los programas administrados por el Departamento de Trabajo y Oportunidades Económicas (LEO, por sus siglas en inglés) del estado de Michigan regidos por cualquiera de los siguientes, depende de la naturaleza de la queja:

- Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés)
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés)
- Asistencia Alimentaria, Empleo y Capacitación (FAE & T, por sus siglas en inglés)
- Ley de Comercio (excepto solicitudes de redeterminación)
- Programas financiados por el Fondo general/para fines generales del Estado de Michigan

Definiciones:

- A. Apelante:** la parte que presenta la apelación ante el LEO y el Departamento de Trabajo de los EE.UU. (USDOL, por sus siglas en inglés).
- B. Días:** significa días calendario consecutivos, incluidos los fines de semana y los días festivos.
- C. Presentado:** o presentación cuando se usa con respecto a los plazos, significa la fecha de recepción por parte de la parte destinataria.
- D. Reclamaciones informales:** implican insatisfacción con los servicios prestados o con la forma en que se prestaron los servicios.
- E. Queja:** una queja por escrito presentada de acuerdo con esta política.
- F. Beneficiario de la subvención local:** entidad que gasta las subvenciones recibidas directamente del LEO para llevar a cabo un programa o distintos programas.
- G. Partes interesadas:** incluye sub-beneficiarios, subcontratistas, proveedores de servicios, empleados, socios integrales, proveedores de servicios de capacitación, empleadores de capacitación basada en el trabajo y otras partes pertinentes.
- H. Participante:** una persona que se considera que reúne los requisitos para participar y que recibe servicios a través de un programa abarcado por esta política.
- I. Reclamante:** persona que presenta la reclamación.
- J. Demandante:** la parte que presenta la queja.
- K. Demandado:** la parte que argumenta contra el demandante o el apelante.
- L. Proveedores de servicios:** subreceptores o entidades que gastan las subvenciones recibidas de los beneficiarios de subvenciones del LEO.

Las reclamaciones se dividen en dos categorías: reclamaciones informales y quejas. Las reclamaciones informales implican insatisfacción con los servicios prestados o con la forma en que se prestaron los servicios. Las quejas incluyen reclamaciones al programa que involucran la aplicación adecuada de cualquiera de las leyes antes mencionadas, sus reglamentos y/o políticas a nivel estatal.

I. Requisitos generales

- A. La SEMCA ha desarrollado esta Política y la ha puesto a disposición de participantes, sub-beneficiarios, subcontratistas, proveedores de servicios, empleados, socios integrales, proveedores de servicios de capacitación y otras partes interesadas con el fin de brindar un procedimiento para la resolución de quejas relacionadas con WIOA, TANF, FAE & T, la Ley de Comercio (excepto solicitudes de redeterminaciones) y programas financiados por GF/GP del estado de Michigan administrados por el LEO.

Todos los participantes, sub-beneficiarios, subcontratistas, proveedores de servicios, empleados, socios integrales, proveedores de servicios de capacitación y otras partes interesadas deberán firmar y fechar la documentación acusando recibo y acuerdo de seguir los procedimientos establecidos en este documento. La documentación será conservada para su revisión en el Centro de servicio integral, a menos que se mantenga en nombre de toda el área de servicio de la SEMCA.

- B. Por lo general, todos los procesos prescritos en esta Política son accesibles para personas con discapacidades u otros impedimentos, según lo exige la ley.

La SEMCA ha publicado esta Política de reclamaciones y quejas en áreas donde se brindan servicios de administración y programas, y es accesible para personas con discapacidades u otros impedimentos, según lo exige la ley.

- C. La SEMCA mantiene un sistema de monitoreo/seguimiento para documentar las quejas recibidas y su resolución. La SEMCA mantiene estos registros para su revisión por un período de tres años. El período de retención comienza en la fecha en que el CRC acepta el informe de cierre final de la subvención o el contrato. Los registros se conservan durante más de tres años si se inicia un litigio o una auditoría, o si se presenta una reclamación relacionada con la subvención o el acuerdo cubierto por los registros. En estos casos, los registros se conservan hasta la resolución final del litigio, la auditoría o la reclamación.
- D. De conformidad con 29 CFR 37.35, donde existe una cantidad o proporción significativa de personas con un dominio limitado del idioma inglés, el procedimiento de reclamaciones y quejas se proporciona en los idiomas apropiados para cubrir las necesidades idiomáticas de las personas con un dominio limitado del inglés que buscan información sobre los procedimientos de reclamaciones y quejas. El reclamante tiene derecho a solicitar y recibir asistencia con el idioma durante el proceso, y todos los

avisos serán traducidos a idiomas distintos del inglés cuando esto se solicite y sea necesario.

II. Requisitos generales - Reclamaciones informales

- A. La SEMCA pondrá a disposición de los participantes, sub-beneficiarios, subcontratistas, proveedores de servicios, empleados, socios integrales, proveedores de servicios de capacitación y otras partes interesadas una oportunidad para resolver las reclamaciones de manera informal antes de que se conviertan en quejas. El reclamante primero intentará llegar a una resolución con la persona u organización contra la que reclama.

Paso 1:

El reclamante primero intentará llegar a una resolución con el **Administrador del programa en el sitio** para el programa contra el cual se presenta la reclamación, solicitando hablar con el Administrador del programa. Se alentará a los clientes a discutir informalmente sus inquietudes con el administrador del programa para intentar una resolución informal de su reclamación. El Administrador del programa hará todo lo posible para resolver la reclamación con prontitud e introducirá notas objetivas del caso que describan la reclamación y la resolución o los próximos pasos a seguir.

Paso 2:

Si no se recibe una resolución, el reclamante deberá comunicarse con el proveedor administrativo: La Alianza Comunitaria del Sureste de Michigan (Southeast Michigan Community Alliance, SEMCA), en el:
734-229-3500.

III. Procedimientos de queja:

A. Presentación de quejas a nivel de la SEMCA

1. Las quejas se definen como presuntas violaciones relacionadas con WIOA, TANF, FAE & T, la Ley de Comercio (excepto solicitudes de redeterminaciones) y los programas GF/GP del estado de Michigan administrados por el LEO.
2. Se requiere que las quejas se presenten dentro del plazo de un año a partir de la fecha del evento que motivó la queja. Las quejas formales se presentarán ante:

- Kate Brady-Medley, SEMCA COO
- 25363 Eureka Road, Taylor, MI 48180
- Kate.bradymedley@semca.org

3. Todas las quejas deberán hacerse **por escrito** y contener, en la medida de lo posible, la siguiente información:
 - a. el nombre completo, la dirección y el número de teléfono del demandante (parte(s) que presenta(n) la queja);
 - b. el nombre completo, la dirección y el número de teléfono de los demandados;
 - c. una exposición clara y concisa de los hechos, según se alega, incluidas las fechas pertinentes, que constituyen la presunta violación. Se debe detallar la cuestión fundamental, las acciones y los acontecimientos;
 - d. la disposición de la ley, los reglamentos, la subvención, el contrato u otros acuerdos según la ley que se cree que se han violado; y
 - e. la reparación solicitada.

B. Procedimientos de la SEMCA para responder a quejas

La SEMCA acusará recibo de todas las reclamaciones/quejas.

1. Rechazo de una queja: la SEMCA puede rechazar la queja si esta carece de mérito, si se determina que el reclamante no declara un asunto que puede ser motivo de queja o si no existe una reparación que pueda ser otorgada, o si el reclamante no cumple con este procedimiento.

La SEMCA le informará al reclamante por escrito las razones por las cuales se rechazó la queja. La notificación se emitirá lo antes posible o dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha en que se presentó la queja e incluirá la oportunidad de apelar ante el LEO.

2. Resolución informal: se debe brindar la oportunidad de llegar a una resolución informal. Si la queja se resuelve por medios informales, la resolución se proporcionará como resultado por escrito dentro de los 60 días.

3. Audiencia formal: para las quejas relacionadas con WIOA, se llevará a cabo una audiencia a nivel local dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que se presentó la queja y se tomará una decisión a más tardar 60 días calendario a partir de la fecha en que se presentó la queja. No se requiere una audiencia si la queja se resuelve o si el reclamante retira la queja.

Si se va a realizar una audiencia, la SEMCA notificará por escrito al demandante y al demandado. El aviso incluirá la fecha, la hora y el lugar de la audiencia y una oportunidad para que las partes presenten pruebas, incluidos los testigos. El aviso de la audiencia deberá indicar los asuntos que se decidirán. El aviso será entregado no menos de 10 días calendario antes de la fecha de audiencia programada.

Como mínimo, el proceso de audiencia incluirá:

- a. un oficial de audiencias;
- b. una oportunidad para que cada parte presente testigos y pruebas;
- c. una oportunidad para que cada parte haga preguntas a todos los testigos que declaren en la audiencia; y
- d. un registro de la audiencia y
- e. una lista de todos los anexos probatorios presentados en la audiencia.

A discreción del oficial de audiencias, podría existir la oportunidad de intercambiar información probatoria antes de la audiencia.

El oficial de audiencias emitirá una decisión por escrito que incluirá la siguiente información:

- a. fecha, hora y lugar de la audiencia (si se llevara una a cabo);
- b. nombre y dirección del demandante;
- c. nombre y dirección del demandado;
- d. nombres y direcciones de los testigos llamados por ambas partes;
- e. información suficiente para identificar todas las pruebas presentadas;
- f. una reiteración de los asuntos planteados;
- g. una determinación de los hechos;
- h. un análisis de los asuntos en la manera en que se relacionan con los hechos; y
- i. una decisión abordando cada asunto; y
- j. una declaración sobre la oportunidad de apelar la decisión ante el LEO.

Si no se recibe una respuesta a la queja dentro del tiempo prescrito (dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la queja), o si alguna de las partes no está satisfecha con una decisión, existe la oportunidad de apelar ante el LEO.

C. Revisión a nivel estatal de una decisión a nivel local

1. La decisión de la SEMCA sobre la queja se puede apelar, por escrito, ante el LEO. La apelación debe presentarse a más tardar 10 días a partir de la recepción de una decisión adversa en el Paso 1, o 10 días a partir de la fecha de vencimiento de una decisión (es decir, 60 días desde la presentación de la queja) que no fue emitida en el Paso 1.
2. Todas las apelaciones de una decisión sobre una queja al nivel de la SEMCA deberán enviarse por **correo certificado**, con acuse de recibo solicitado a:

Trabajo y Oportunidades Económicas: desarrollo de la fuerza laboral
Oficina Ejecutiva
Victor Office Building, 5^{to} piso
201 N. Washington Square
Lansing, MI 48913

3. Todas las apelaciones deberán contener, en la medida de lo posible, la siguiente información:
 - a. el nombre completo, la dirección y el número de teléfono de los apelantes;
 - b. el nombre completo, la dirección y el número de teléfono de los demandados;
 - c. una exposición clara y concisa de los hechos, según se alega, incluidas las fechas pertinentes, que constituyen la presunta violación;
 - d. la disposición de la ley, los reglamentos, la subvención, el contrato u otros acuerdos según la ley que se cree que se han violado; y
 - e. la reparación solicitada.

Documentación probatoria: Se notificará a ambas partes que deben enviar toda la información y documentación relevantes en la audiencia local y relacionada con esta apelación a la dirección del LEO citada anteriormente para ayudar con la decisión sobre la queja. Dicha documentación debe ser enviada al LEO dentro de los 15 días posteriores a la presentación de la apelación.

Acción del LEO: Tras la consideración de la apelación, el LEO tomará una de las siguientes acciones:

1. **Rechazo de la audiencia:** Una queja puede ser rechazada en una apelación si se determina que carece de mérito, no indica un problema que puede ser motivo de queja, si no se puede otorgar una reparación o si el apelante no cumplió con los procedimientos aplicables descritos en esta Política (por ejemplo, el requisito de presentación de 10 días, entre otras disposiciones). Se informará al apelante por escrito sobre el motivo por el cual la apelación fue

rechazada lo antes posible o dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se rechazó la apelación.

2. **Renuncia a la audiencia:** En lugar de una audiencia para una apelación de una decisión a nivel local relacionada con WIOA, las partes de la apelación pueden consentir mutuamente que el LEO decida sobre el asunto basándose en el registro creado a nivel local. Si ambas partes y el LEO están de acuerdo, se renuncia a la audiencia. Ambas partes deben proporcionarle al LEO **una confirmación por escrito** que demuestre su consentimiento para renunciar a la audiencia. El LEO emitirá una decisión final dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la apelación tomando en cuenta la documentación probatoria presentada previamente.
3. **Audiencia:** Para una apelación de una decisión de la SEMCA relacionada con WIOA, se brindará la oportunidad de tener una audiencia. Sin embargo, no se llevará a cabo una audiencia bajo ciertas circunstancias, como el rechazo de la apelación o la renuncia a la audiencia, tal como se describió anteriormente en esta política. Si se va a celebrar una audiencia, se llevará a cabo dentro de los 30 días posteriores a la presentación de la apelación. No se requiere una audiencia si el apelante retira la apelación. Para una apelación no relacionada con la WIOA, se puede realizar una audiencia, pero esta no es obligatoria.

Audiencia: Si se va a celebrar una audiencia sobre una apelación, el apelante y el demandado recibirán una notificación por escrito en la que se indicará la fecha, la hora y el lugar de la audiencia programada y la oportunidad de presentar pruebas, incluidos los testigos. El aviso de la audiencia indicará los asuntos que se decidirán. El aviso será entregado no menos de 10 días antes de la fecha de audiencia programada.

Proceso de la audiencia: Como mínimo, el proceso de la audiencia incluirá:

- a. un oficial de audiencias;
- b. una oportunidad para que cada parte presente testigos (las citaciones no están autorizadas según esta Política) y pruebas;
- c. una oportunidad para que cada parte haga preguntas a todos los testigos que declaren en la audiencia; y
- d. un registro de la audiencia y una lista de todos los anexos probatorios presentados en la audiencia.

A discreción del oficial de audiencias, podría existir la oportunidad de intercambiar información probatoria antes de la audiencia.

Decisión final: Se emitirá una decisión por escrito a más tardar 90 días calendario después de presentar la apelación. La decisión deberá incluir lo siguiente:

- a. fecha, hora y lugar de la audiencia (si se llevara una a cabo);
- b. nombre y dirección del demandante;
- c. nombre y dirección del demandado;
- d. nombres y direcciones de los testigos llamados por ambas partes;
- e. información suficiente para identificar todas las pruebas presentadas;
- f. una reiteración de los asuntos planteados;
- g. una determinación de los hechos;
- h. un análisis de los asuntos en la manera en que se relacionan con los hechos; y
- i. una decisión abordando cada asunto.

D. Paso 3: Revisión del gobierno federal

En general, una decisión a nivel estatal es definitiva. Sin embargo, si no se emite una decisión para la fecha debida, una apelación relacionada con la WIOA podrá ser revisada por el Secretario del Departamento de Trabajo de los EE.UU. (USDOL). La parte perjudicada puede apelar una decisión relacionada con WIOA ante el USDOL dentro de **30 días** desde la recepción de la decisión del LEO. En cumplimiento con 20 CFR 683.610(c), se debe presentar una apelación al Secretario del USDOL por correo certificado, con acuse de recibo, al:

Secretario
Departamento de Trabajo de los EE. UU.
Atención: ASET
Washington, DC 20210

Se debe enviar una copia de la apelación simultáneamente a:

Administrador Regional
Administración de empleo y capacitación
Departamento de Trabajo de los EE. UU.
230 South Dearborn Street, Oficina 628
Chicago, IL 60604

Y
Trabajo y Oportunidades Económicas: desarrollo de la fuerza laboral
Oficina Ejecutiva
Victor Office Building, 5^{to} piso
201 N. Washington Square
Lansing, MI 48913

IV. Disposiciones especiales

- A. **Igualdad de oportunidades:** Las reclamaciones que incluyan acusaciones de infracciones a las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades (EO, por sus siglas en inglés) de los programas subvencionados estatales/federales, deben resolverse de acuerdo con los lineamientos de la política de no discriminación y EO emitidas por el LEO, adoptadas como la Guía de la política de igualdad de oportunidades de la SEMCA. Consulte también el Procedimiento de reclamación por discriminación de clientes de la SEMCA.
- B. **Conducta delictiva:** La sospecha o confirmación de fraude, abuso o conducta delictiva según el WOIA será informado de acuerdo con los lineamientos de informe de incidentes emitidos por el LEO.
- C. **Desplazamiento TANF:** De conformidad con la Ley de Reconciliación de Oportunidades Laborales de Responsabilidad Personal de 1996, Regulación 45 CFR 261.70, una persona afectada puede presentar una queja si un beneficiario de TANF es asignado a un puesto (1) cuando cualquier otra persona está suspendida en ese mismo o en cualquier otro trabajo sustancialmente equivalente, o (2) si el empleador ha despedido a cualquier empleado regular o ha provocado de cualquier otra manera una reducción involuntaria de su fuerza laboral para cubrir la vacante así creada con un adulto que recibe asistencia de TANF. En esta situación, cualquier parte de la queja, el beneficiario de TANF o el empleado desplazado pueden apelar la decisión entregada por la SEMCA al LEO.
- D. **Desplazamiento WIOA:** En cumplimiento con la Regulación 20 CFR 683.270(d) de WIOA, un empleado regular desplazado por un participante WIOA que es colocado en una actividad de empleo operada con fondos WIOA, puede presentar una queja. Un participante WIOA en una actividad de empleo también puede presentar una queja si el participante es desplazado.
- E. **Arbitraje vinculante/Convenio colectivo:** De acuerdo con 20 CFR 683.600(c)(3) de las normas WIOA, los procedimientos de quejas de receptores de subvenciones locales deben proporcionar a los participantes WIOA un proceso que le permita a la persona que alega una violación a los estándares laborales presentar la queja en un procedimiento de arbitraje vinculante si el convenio colectivo que cubre a las partes de la queja así lo dispone.
- F. **Jurisdicción:** Dependiendo de la naturaleza de la queja, las quejas de los solicitantes y los beneficiarios de TANF y del programa FAE & T deben manejarse de acuerdo con los beneficiarios de la subvención local o el Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS, por sus siglas en inglés) de Michigan u otros procedimientos aplicables. Por ejemplo, las quejas relacionadas con la sanción de beneficios de los cupones de comida serán administradas por el DHHS, mientras que las quejas relacionadas con los programas administrados por el receptor de la subvención local serán manejadas por la SEMCA.

G. Wagner-Peyser: Las quejas relacionadas con las actividades de la Ley Wagner-Peyser deben resolverse de acuerdo con los procedimientos delineados en el Manual de servicios de empleo, el cual se encuentra disponible en el Sistema de información de gestión integral. Además, consulte el Manual de servicios de empleo para obtener orientación específica sobre las reclamaciones relacionadas con el trabajo que no son específicas del programa, tales como: violaciones de horas y salarios del empleador, quejas de trabajadores agrícolas migrantes y otras posibles violaciones de las leyes laborales generales.

Contratista federal

*Empleador y programas de igualdad de oportunidades: minorías, mujeres, discapacitados,
veteranos*

Se realizarán adaptaciones razonables según se soliciten.

**Alianza Comunitaria del Sureste de Michigan (Southeast Michigan Community Alliance,
SEMCA)**

**Política de reclamaciones y quejas
Reconocimiento y acuerdo**

La SEMCA ha desarrollado una Política de reclamaciones y quejas y la ha puesto a disposición de todos los participantes, sub-beneficiarios, subcontratistas, proveedores de servicios, empleados y otras partes interesadas con el fin de brindar un procedimiento para la resolución de quejas relacionadas con WIOA, TANF, FAE & T, la Ley de Comercio (excepto solicitudes de redeterminaciones) y programas financiados por GF/GP del estado de Michigan administrados por el LEO.

Yo, _____, reconozco que como:

Nombre en letra de imprenta

- Proveedor de servicios Subcontratista Sub-beneficiario
 Participante Empleado Otra parte interesada

He recibido y leído una copia de la Política de reclamaciones y quejas de la SEMCA, y acepto seguir los procedimientos establecidos en la misma.

Firma

Fecha

*Contratista federal
Empleador y programas de igualdad de oportunidades: minorías, mujeres, discapacitados,
veteranos*

Se realizarán adaptaciones razonables según se soliciten