

# MASSHIRE MERRIMACK VALLEY CAREER CENTER

MassHire Merrimack Valley Career Center, en colaboración con Northern Essex Community College (NECC, por sus siglas en inglés) y el MassHire Departamento de Servicios Profesionales (DCS, por sus siglas en inglés), establece o reafirma lo siguiente:

## POLÍTICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS FORMALES

### Quién puede presentar una reclamación:

#### La igualdad de oportunidades es la ley

Cualquier individuo o grupo específico de individuos que crea que es o ha sido víctima de discriminación debido a su raza, color, religión, sexo (lo que incluye acoso sexual y discriminación por identidad de género, embarazo y discriminación de salario según el género), lugar de procedencia, edad, discapacidad (física o mental, incluida la falta de adaptación), información genética, orientación sexual, estado parental, o si recibió represalias por actividades previas relacionadas con la igualdad de oportunidades laborales, creencia o afiliación política, y únicamente en el caso de los beneficiarios, estado de ciudadanía en la admisión o el acceso a oportunidades o tratamientos, o en la administración o en conexión con cualquier programa o actividad financiada por la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral. En todas las reclamaciones que incluyen discriminación, y en todas las reclamaciones que alegan discriminación por discapacidad, se usará el siguiente procedimiento:

### Reclamaciones presentadas y plazos:

- El cliente puede presentar una reclamación relacionada con los servicios prestados de acuerdo con la Ley Wagner-Peyser dentro de los dos años de ocurrida la supuesta violación.
- No hay límite de tiempo para presentar una reclamación relacionada con los servicios prestados conforme al Título I de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés).
- Las reclamaciones que aleguen discriminación deben ser presentadas dentro de los 180 días de ocurrida la supuesta violación. El plazo de 180 días se extiende a 300 días si la acusación también está legislada en una ley estatal o local antidiscriminación. En el caso de las acusaciones relacionadas con la ADEA, únicamente las leyes estatales extienden el límite a 300 días.
- Todas las reclamaciones deben presentarse por escrito de la siguiente manera:
  - Mediante una carta firmada por el reclamante o su representante autorizado.
  - Mediante una cuenta de correo electrónico ya que se considerará como firma electrónica.
  - Mediante la presentación del Formulario oficial de Registro de Derivación de Reclamaciones del Sistema de Fuerza Laboral (disponible en recepción).

La reclamación escrita debe incluir el nombre completo, el número de teléfono y la dirección del reclamante, y la fecha de presentación de la reclamación. Las reclamaciones escritas también deben incluir una declaración clara y breve de los hechos y la supuesta violación, las fechas pertinentes, y cualquier otra información que ayude a la investigación y resolución de la reclamación. Si el reclamante necesita ayuda, un miembro del personal del Centro de Recursos Profesionales MassHire Merrimack Valley ayudará al cliente que busca presentar una reclamación, lo que incluye asistencia para completar los formularios pertinentes.

**Procedimiento para presentar una reclamación:**

**Tipo de reclamación:**

Violación de la Ley Wagner-Peyser, de los reglamentos, las reglamentaciones, las subvenciones u otros acuerdos realizados por el estado en conformidad con la ley.

O

Violación del Título I de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral, de los reglamentos, las reglamentaciones, las subvenciones u otros acuerdos realizados por el estado en conformidad con la ley.

**Dónde presentar la reclamación o la queja:**

Para reclamaciones en contra del Centro de Recursos Profesionales o del operador, subreceptor o contratista del programa del DCS:

**Contacto principal**

**Agente local de reclamaciones**

Larry Hinkle\*

Grievance Officer

IT Director

MassHire Merrimack Valley Career Center

420 Common Street

Lawrence, MA 01840

978-722-7054

Email: lhinkle@masshiremvcc.com

**Suplente:**

Mary Vazquez\*

Grievance Officer

Program Manager

MassHire Merrimack Valley Career Center

420 Common Street

Lawrence, MA 01840

978-722-7033

Email: mvazquez@masshiremvcc.com

\* Nombres sujetos a cambio.

**Cuándo presentar una reclamación:**

En el caso de violaciones a la Ley Wagner-Peyser, a los reglamentos, las reglamentaciones, las subvenciones u otros acuerdos realizados por el estado de acuerdo con la ley, dentro de los dos (2) años de ocurrida la supuesta violación. En el caso de violaciones al Título I de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral, de los reglamentos, las reglamentaciones, las subvenciones u otros acuerdos realizados por el estado en conformidad con la ley: No hay límite de tiempo.

**Resolución de la reclamación:**

El agente local de reclamaciones tiene 15 días desde la fecha en que recibe la reclamación escrita para resolverla.

Si la reclamación fue iniciada por un trabajador inmigrante agrícola estacional (MSFW, por sus siglas en inglés), el agente local de reclamaciones tiene 5 días desde que recibe la reclamación.

El período de 15 días (o en el caso de las reclamaciones iniciados por un MSFW, el período de 5 días) no comienza hasta no recibir la información solicitada.

Si el Centro de Recursos Profesionales le ha solicitado por escrito al reclamante (o al representante autorizado del reclamante) información adicional, el período de 15 días (o en el caso de las reclamaciones iniciadas por un MSFW, el período de 5 días) no comienza hasta que se haya recibido la información solicitada por el Centro de Recursos Profesionales local.

Si el Centro de Recursos Profesionales local ha solicitado información adicional al reclamante o al representante autorizado del reclamante y no recibe una respuesta dentro de los 20 días desde la fecha en que se realizó la solicitud (o, en el caso de las reclamaciones s iniciados por un MSFW, dentro de los 40 días), la reclamación se considerará resuelta.

**Apelación de la reclamación si la resolución no se realiza en el Centro de Recursos Profesionales:**

Si el Centro de Recursos Profesionales no resuelve la reclamación de forma que satisfaga al reclamante dentro de los 15 días (o en el caso de las reclamaciones iniciadas por un MSFW, dentro de los 5 días), el reclamante puede solicitar una audiencia a nivel local o estatal para la resolución de la reclamación o para solicitar medidas adicionales.

**Audiencias locales:**

Si el reclamante solicita una audiencia o si el agente local de reclamaciones considera que es necesario realizar una audiencia formal, el agente local de reclamaciones notificará a las partes (por escrito) la programación de una audiencia formal. La notificación debe informar a las partes sobre los siguientes elementos del proceso de audiencia:

- Fecha, horario y ubicación de la audiencia.
  - Que el agente local de reclamaciones o de audiencias basará su resolución en las pruebas\* y les ofrecerá a las partes la oportunidad de presentar testigos, interrogar y contrainterrogarlos.
- \* Es necesario aclarar que una audiencia administrativa no es lo mismo que un tribunal de justicia. *No se aplica* el reglamento técnico en materia de pruebas. Es responsabilidad del agente local de reclamaciones o del agente local de audiencias cumplir con los principios y procedimientos que están diseñados para garantizar la existencia de prueba fiable que puede comprobarse mediante interrogatorios.

- Que una copia del expediente del caso y de los documentos pertinentes se pondrá a disposición de todas las partes interesadas antes de la audiencia y bajo solicitud.

Además del proceso de audiencia, el agente de audiencia también puede hacer lo siguiente:

- Decidir tomar una resolución basada en la información incluida en el expediente del caso o investigar más antes de la audiencia formal.
- Permitir (según su criterio) la participación de las partes interesadas en relación con los problemas legales o fácticos específicos que sean relevantes para la queja o la apelación.
- Elegir realizar la audiencia en una única ubicación que sea conveniente para todas las partes o, si esto representara un trastorno para una o más partes, el agente de audiencias puede elegir realizar la audiencia mediante una llamada de conferencia.
- Debe garantizar que las audiencias sean grabadas o transcritas. Una vez finalizada la audiencia, se deben preservar todos los registros y ponerlos a disposición del reclamante o de las partes interesadas.
- Debe realizar la audiencia y emitir una determinación por escrito para el reclamante, el acusado y otras partes interesadas que hayan participado dentro de los **20 (veinte) días** desde la fecha de solicitud de audiencia.

Si el reclamante no está de acuerdo con la determinación del Centro de Recursos Profesionales local, puede evitar el proceso de audiencia local y apelar la determinación local a nivel estatal (agente estatal de reclamaciones) dentro de los 20 días de recibida la determinación.

Después de los 30 días (o en el caso de las reclamaciones iniciados por un MSFW, dentro de los 20 días), si no se ha llegado a una resolución a nivel estatal, el Agente Estatal de Reclamaciones emitirá una determinación por escrito sobre la reclamación que enviará por correo certificado al reclamante y al acusado.

**Dónde presentar la apelación:**

Ante el Agente Estatal de Reclamaciones:

**State Complaint Officer**

Jose V. Ocasio, Complaint Officer

Department of Career Services

19 Staniford Street

Charles F. Hurley Bldg.

Boston, MA 02114

Correo electrónico: [dcsunifiedcomplaint@massmail.state.ma.us](mailto:dcsunifiedcomplaint@massmail.state.ma.us)

Teléfono: 617-626-5587

**NOTA:** *Si el Agente Estatal de Reclamaciones solicitó por escrito información al reclamante o al representante autorizado del reclamante, el período de 30 o 20 días (según corresponda) no comenzará hasta que haya recibido la información solicitada.*

Las audiencias serán realizadas por los agentes estatales de audiencias. Un agente estatal de audiencias puede ser cualquier agente estatal autorizado para realizar audiencias en conformidad con la ley estatal.

Se pueden presentar apelaciones ante la Secretaría (1) si no se tomó una decisión sobre la queja o reclamación dentro de los 60 días de recibida la queja o reclamación o dentro de los 60 días de recibida la solicitud de

apelación de una reclamación local o (2) en relación a una decisión sobre una queja o reclamación que la parte considera adversa y presenta una apelación ante la Secretaría. Las apelaciones de la situación (2) deben presentarse dentro de los 60 días de recibida la decisión que se quiere apelar. Las apelaciones de la situación (1) deben presentarse dentro de los 120 días de presentada la queja ante el estado, o de presentada la apelación de una queja local ante el estado. Todas las apelaciones deben enviarse por correo certificado, con acuse de recibo, a la siguiente dirección: Secretary, U.S. Department of Labor, Washington, DC 20210, Attention: ASET. Al mismo tiempo se debe enviar una copia de la apelación al administrador regional de ETA correspondiente y a la parte contraria.

**Tipo de reclamación:**

Toda información y reclamación que alegue un delito de fraude, malversación, abuso u otra actividad delictiva según la WIOA debe ser reportada de inmediato a la Oficina del Inspector General del Departamento de Trabajo (20 CFR, Sección 667.630).

Office of Inspector General  
200 Constitution Ave. NW Room S-5506  
Washington, DC 20210  
Número gratuito: 1-800-347-3756  
Fax: 202-693-5210