



Una guía para el cliente sobre el Sistema Unificado de Quejas

Los solicitantes y participantes de la Ley de Oportunidad e Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA) tienen derecho a presentar una queja o reclamo para resolver disputas relacionadas con WIOA. Las quejas deben presentarse por escrito dentro de un año (para actividades de Título I), dentro de 2 años (para actividades de Servicio de Empleo) y dentro de 180 días (para quejas de discriminación) después de que ocurrió la presunta violación. Las personas que presentan quejas están protegidas de represalias y se les permite tener traductores, intérpretes y / o un representante de su elección durante el proceso de resolución.

¿Cómo presentar una queja o reclamo?

Cada Centro de Carreras MassHire (MCC) tiene designado un oficial de quejas /EO o suplentes para recibir y aceptar quejas durante las horas normales de trabajo. El personal de MCC ayudará a registrar las quejas por escrito presentadas por los solicitantes, incluyendo a los de dominio limitado del inglés (LEP), los trabajadores agrícolas migrantes y de temporada (MSFW) y/o de otras personas interesadas.

Puede presentar su queja o reclamo en la oficina local o con el Oficial de Quejas del Estado.

Oficial Local de Quejas:

Nombre: _____

Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Oficial de Quejas del Estado

MassHire Department of Career Services
19 Staniford St, 1st Floor
Boston, MA 02114
Attn. State Complaint Officer
E-mail: DCSUnifiedComplaint@detma.org

Se le dará la oportunidad de completar una resolución informal dentro de los 5 días posteriores a la fecha en que se presentó la queja. Si decides no resolver la queja mediante este proceso, el Oficial de quejas (CO) local / estatal llevará a cabo una investigación formal.

¿Qué sucede después de enviar su queja o reclamo?

1. El Oficial de Quejas (CO) determinará si la queja cae dentro de su jurisdicción.
 - Si él/ella no tiene jurisdicción, él/ella le notificará y/o lo derivará a la agencia de cumplimiento apropiada.
 - Las infracciones al DOL de los EE. UU., la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) y la División de Horas y Salarios (WHD) se documentarán y se remitirán a la agencia de ejecución correspondiente para su resolución.
 - Si está dentro de su jurisdicción, se ofrecerán a resolver la disputa de manera informal o pueden realizar una investigación administrativa.
2. El Oficial de Quejas (CO) actuará como un tercero imparcial e investigador. Durante la investigación, no lo representan a usted, a nosotros, al empleador ni al proveedor de servicios. El CO puede comunicarse con usted para obtener información adicional o con la persona contra la que presentó su queja para solicitar una respuesta y puede darles una copia de su queja. La duración de una investigación dependerá del número de casos actual y de la normativa aplicable.
3. Una vez recopilados todos los hechos, los CO evalúan la información y deciden.
4. Los CO le notificarán el resultado de su queja

EL PROCESO DE AUDIENCIA / APELACIÓN

Los funcionarios estatales o locales de Quejas/Igualdad de Oportunidades (EO) proporcionarán información detallada sobre el proceso para presentar apelaciones. Dependiendo del tipo de queja, las apelaciones deben presentarse, por escrito, dentro de los plazos indicados en el aviso de determinación.

MANTENERSE INFORMADO - El Oficial de Quejas / EO lo mantendrá informado de las acciones tomadas con respecto a su queja relacionada con WIOA.

PARA LOCALIZAR UN CENTRO DE CARRERAS DE MASSHIRE EN SU COMUNIDAD, - <https://www.mass.gov/masshire-career-centers>