

DERECHOS DE LOS CLIENTES Y PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIONAR QUEJAS DEL CENTRO DE SOLUCIONES DE LA FUERZA LABORAL COASTAL BEND

La participación en los servicios de la fuerza laboral administrada por la Comisión de La Fuerza Laboral de Texas (Comisión) o el Consejo de Soluciones de la Fuerza Laboral Coastal Bend (Consejo) le garantiza a usted el derecho a entablar una queja concerniente a sus servicios laborales. Estos derechos están garantizados a través de las quejas de la Comisión, audiencias y procesos de apelaciones* en 40 TAC, Capítulo 823.

Por favor asegúrese de que el proceso de esta queja no se refiera a asuntos alegando violaciones no discriminatorias o a los requerimientos de la igualdad de oportunidad bajo el Oportunidad Laboral y Innovaciones Acto (WIOA) o a asuntos gobernando quejas relacionadas al servicio del trabajo.

EL PROCESO DE LA QUEJA

¿Qué es una queja?

Una queja es una declaración escrita alegando una violación de cualquier ley, regulación, o regla relacionada a cualquier servicio laboral financiado federal –o estatalmente. Si usted ha recibido una acción adversa o quiere entablar una queja sobre los servicios de la fuerza laboral, se le anima a que primeramente discuta la acción adversa o la queja con el personal del Centro de la Fuerza Laboral de Texas donde se originó la queja.

¿Quién puede entablar una queja?

Los clientes del Centro de la Fuerza Laboral de Texas – Individuos que han solicitado o que son elegibles para recibir servicios laborales financiados con fondos federales o estatales administrados por la Comisión o el Consejo. Estos servicios incluyen:

- Servicios de Guardería
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TAFN) CHOICES
- Programa de Asistencia de Nutrición Suplementale (SNAP) Empleo & Entrenamiento
- Adultos, Trabajadores Dislocados, y Jóvenes (WIOA) Oportunidad Laboral y Innovaciones Acto
- Proveedores de Entrenamiento Elegibles recibiendo fondos WIOA o otros fondos por servicios de entrenamiento.
- Otras partes interesadas afectadas por el sistema de la fuerza laboral de Texas, incluyendo sub-destinatarios. Estos individuos pueden ser proveedores de guardería u otros servicios que han recibido un comunicado por escrito emitido por el Consejo, el Centro de la Fuerza Laboral de Texas, o la Agencia relacionada a una acción adversa, o a un proveedor o contratista, relacionado a la negación o terminación de la elegibilidad, bajo programas administrados por la Agencia o el Consejo.
- Individuos previamente empleados que creen que han sido desplazados por un cliente del Centro de la Fuerza Laboral de Texas participando en servicios relacionados al trabajo como un empleo subsidiado, experiencia laboral, o asistencia social.

¿Cómo entablo una queja?

- Las quejas tienen que ser por escrito usando la forma de quejas adjunta.
- Las quejas tienen que ser entabladas dentro de los 180 días de la presunta violación.
- Las quejas deben ser entabladas al nivel del servicio donde la queja se originó para una óptima e inmediata satisfacción.

Los procedimientos del Consejo para la queja están disponibles al solicitarlos.

¿Cómo se resolverá la queja?

- A usted se le dará la oportunidad de tener una resolución informal para resolver cualquier disputa resultante de ya sea una queja o de una apelación para una determinación. Un ejemplo de una resolución informal podría incluir:
 - Reunirse con la persona encargada de su caso para buscar una resolución;
 - Reunirse con el encargado del Centro de la Fuerza Laboral de Texas o el personal designado del Consejo para una discusión más detallada relacionada a las circunstancias de la queja y para discutir la forma en la que la queja podría ser resuelta.
- Si usted no está satisfecho/a con el resultado de la resolución informal, usted tiene el derecho de entablar una queja y de tener la oportunidad de una audiencia con el Consejo con:

Consejo de Soluciones de la Fuerza Laboral Coastal Bend
520 N. Staples
Corpus Christi, Texas 78401

- Una vez que la queja sea entablada con el Consejo, usted será notificado por escrito sobre la audiencia con el Consejo cuando menos (10) diez días del calendario previo a la fecha de la audiencia. Los diez días de la noticia pueden ser acortados con un previo consentimiento escrito por las partes involucradas.
- Una decisión del Consejo será emitida dentro de 60 días del calendario desde la fecha en la que la queja fue originalmente entablada.

Si usted no está de acuerdo con la decisión emitida por el Consejo o si la decisión no fue enviada dentro de los 60 días del calendario desde la fecha en la que la queja fue originalmente entablada, usted puede entablar una apelación escrita a la Comisión. La apelación debe enviarse dentro de 14 días del calendario después de la fecha de envío de la decisión del Consejo o 90 días del calendario después de la fecha original en la que se entabló la queja. Las apelaciones a la Comisión son enviadas a:

Apelaciones, Comisión de la Fuerza Laboral de Texas
101 East 15th St., Room 410
Austin, Texas 78778-0001

El Secretario del Departamento de Trabajo de EE.UU. investigará las apelaciones de los receptores directos de los fondos del Título I de la WIOA para presentar quejas y denuncias por violaciones de los requisitos del Título I de la WIOA en las siguientes circunstancias:

- Quejas y reclamaciones a nivel local: cuando se presenta una apelación a nivel estatal y en un plazo de 60 días a partir de esa solicitud, cualquiera de las partes apela al Secretario.
- Quejas a nivel estatal:
 - cuando no se hace ninguna determinación a nivel estatal en el plazo de 60 días a partir de la recepción de la denuncia a nivel estatal; o
 - cuando se ha llegado a una decisión sobre una queja o reclamación a nivel estatal y la parte a la que le corresponde la decisión es adversa apela al Secretario.

Y aquellos que deseen apelar una determinación final a nivel estatal de lo siguiente:

- Las apelaciones al Secretario, que se basan en una determinación a nivel estatal que no se haya hecho en un plazo de 60 días a partir de la recepción de una queja o reclamación, deben presentarse en un plazo de 120 días a partir de la presentación de la queja o la apelación ante el Estado.
- Las apelaciones al Secretario que se basan en el descontento de una de las partes con la decisión de la apelación a nivel estatal deben presentarse en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la decisión a nivel estatal.
- Las apelaciones al Secretario deben ser presentadas por correo certificado con acuse de recibo. A demás de enviar una apelación al Secretario, la parte también debe proporcionar simultáneamente una copia de la apelación a la parte contraria y al administrador regional de la Administración de Capacitación y Empleo del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (DOLETA).
- El Secretario debe tomar una decisión final sobre una apelación a más tardar 120 días después de recibir la apelación.

Secretario del Departamento de Trabajo de EE.UU.
200 Constitution Ave. NW
Washington, DC 20210
Atención: ASET

Administrador Regional, DOLETA
525 S. Griffin Street, Room 317
Dallas, Texas 75202

Por favor diríjase al personal del escritorio de enfrente en el Centro de la Fuerza Laboral Coastal Bend para obtener una copia de la Forma de Quejas del Cliente.