

## Sistema de Quejas – Una Guía para Trabajadores

### SI TIENE UNA QUEJA SOBRE:

- Un Centro de Recursos Profesionales “One-Stop” (One-Stop Career Center, OSCC por sus siglas en inglés)
- Un trabajo a que le refirieron en el Centro de Recursos Profesionales “One-Stop”
- El Programa de Asistencia por Ajuste Comercial (The Trade Adjustment Assistance, TAA por sus siglas en inglés)
- Empleo agrícola
- Programas de Capacitación recomendadas por el Departamento de Servicios Profesionales
- Discriminación que Usted cree que haya experimentado
- Otros asuntos relacionados con el empleo

### CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Rellene el Record de Quejas/Referencias del Centro de Recursos Profesionales “One-Stop” (One-Stop Career Center, OSCC por sus siglas en inglés) e incluya todo lo siguiente:

1. Copias de todos los documentos relacionados con su queja.
2. Una explicación detallada de su queja, en orden cronológico, incluyendo:
  - Fechas
  - otras partes implicadas
  - nombres de las personas con quienes usted trató
3. Un resumen de los esfuerzos que ya hizo para resolver el problema.

Es importante darnos la máxima información posible sobre el problema. Esto nos ayudará a darle una respuesta más rápida.

### PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA:

#### En persona:

En el Centro de Recursos Profesionales “One-Stop” (One-Stop Career Center, OSCC por sus siglas en inglés) que más le convenga

#### Por correo:

North Carolina Department of Commerce  
313 Chapanoke Road, Suite 210  
Raleigh, NC 27699  
Dirigido a: Defensor y Monitor Estatal

#### Por teléfono:

Teléfono Móvil (919) 812-4608

#### Por correo electrónico:

[DWS\\_StateMonitorAdvocate@nccommerce.com](mailto:DWS_StateMonitorAdvocate@nccommerce.com)

### MANTENERSE INFORMADO/A

El Oficial de Quejas le mantendrá informado/a de acciones tomadas con respeto a su queja relacionada con el Centro de Recursos Profesionales “One-Stop.”

Este material se hará disponible a individuos con discapacidades sensoriales a petición.

**PARA LOCALIZAR UN CENTRO DE RECURSOS PROFESIONALES “ONESTOP” EN SU COMUNIDAD, VISITE: [www.ncworks.gov](http://www.ncworks.gov)**

## EL SISTEMA DE QUEJAS

Cada Centro de Recursos Profesionales "One-Stop" (One-Stop Career Center, OSCC por sus siglas en inglés) tiene que tener un miembro de su personal asignado y capacitado apropiadamente y apoyo designado para recibir quejas durante las horas normales de ese OSCC. El personal de OSCC ayudará y grabará por escrito cualquier queja presentada por los solicitantes, Trabajadores Migrantes y Temporeros de Granja (Migrant and Seasonal Farm Workers, MSFW por sus siglas en inglés), y/o partes interesadas implicadas en: actos u omisiones en servicios proporcionados o violaciones a reglamentos de paga, ordenes de trabajo, términos y condiciones de empleo, saneamiento campestre, estándares de domiciliación de labor agrícola, etc. Se registrarán las quejas y se referirán inmediatamente al Oficial de Quejas (Complaint Specialist, por sus siglas en inglés) o al Defensor/a y Monitor Estatal (State Monitor Advocate), si tiene que ver con MSFW. El Oficial de Quejas informará al querellante de la(s) acción(es) que se tomará(n) y administrará un seguimiento mensual o trimestral de la queja hasta que se haya resuelto.

## DEFINICIONES:

**Queja:** Una representación hecha o referida a una oficina estatal o local de OSCC de una violación de las regulaciones de OSCC y/u otra ley federal, estatal, o local relacionada con el empleo.

**Respondedor:** El empleador, la persona, entidad u oficial de la agencia estatal responsable de responder a la(s) alegada(s) violación(es) descritas en la queja.

**Querellante:** El individuo, empleador, la organización, asociación, u otra entidad presentando una queja.

## ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR QUEJAS?

- Individuos
- Negocios
- Organizaciones
- Empleadores
- Partes interesadas

## TIPOS DE QUERELLAS

Se categorizan las querellas como relacionadas con OSCC o no relacionadas con OSCC.

### Quejas Relacionadas con OSCC:

- **Quejas Relacionadas con el Empleador:** Quejas contra un empleador sobre el trabajo específico al que el solicitante fue referido/a por OSCC respecto a violaciones de los términos y condiciones del orden de trabajo o de una ley relacionada con el empleo,
- **Quejas Relacionadas con la Agencia:** Quejas sobre las acciones u omisiones de un Centro de Recursos Profesionales "One-Stop" conforme a las regulaciones del Acto de Innovación y Oportunidad para la Fuerza Laboral (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA por sus siglas en inglés), o
- Quejas contra la Agencia Estatal de la Fuerza Laboral (State Workforce Agency, SWA por sus siglas en inglés).

**Non-OSCC-Related Complaints are:** Quejas No Relacionadas con OSCC son: Todas otras quejas que no son relacionadas con los Centros de Recursos Profesionales "One-Stop".

**Quejas de MSFW son:** Quejas de MSFW alegando violaciones de leyes relacionadas con el empleo aplicadas por la División de Salario y Hora (Wage and Hour Division, WHD por sus siglas en inglés) o la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA por sus siglas en inglés) tienen que ser registradas por escrito por la agencia Estatal y referidas a la oficina apropiada de aplicación para conseguir una resolución. Para quejas de MSFW, el Centro de Recursos Profesionales "One-Stop" local tiene cinco días para tratar de resolver la queja, para las quejas no de MSFWs, se permiten 15 días.

**Quejas sobre Discriminación son:** Si cree que ha sido sujeto/a a discriminación bajo un programa o actividad asistido/a financieramente por WIOA Título I, puede presentar una queja dentro de 180 días de la fecha de la alegada violación con: el Director de Diversidad de la Oficina Ejecutiva de Trabajo y Desarrollo de la Fuerza Laboral (Executive Office of Labor and Workforce Development, EOLWD por sus siglas en inglés) o el Director del Centro de Derechos Civiles del Departamento Estadounidense de Trabajo (United States Department of Labor, USDOL por sus siglas en inglés).

## **PROCESO DE AUDIENCIA/APELACIÓN**

Los oficiales estatales o locales de Quejas...

### **Qué pasa después de que Usted presente su queja ...**

1. El Oficial de Quejas (Complaint Specialist por sus siglas en inglés) determinará si la queja corresponde a nuestra jurisdicción.
  - Si no corresponde a nuestra jurisdicción, le notificaremos. Violaciones a OSHA y WHD serán documentadas y referidas a la agencia apropiada de aplicación para conseguir una resolución.
  - Si corresponde a nuestra jurisdicción, puede que realizaremos una investigación administrativa o completa.
2. El Oficial de Quejas (Complaint Specialist por sus siglas en inglés) actuará como una tercera parte descubridora de hechos imparcial. Durante la investigación, no le representan ni a usted, ni a nosotros, ni al empleador, ni al proveedor de servicio. Puede que el Complaint Specialist se comunique con usted para información adicional o con la persona contra quien usted presentó su queja para pedir una respuesta, y puede que le dé una copia de su queja. La profundidad de una investigación dependerá de la cantidad actual de casos y la complejidad del caso.
3. Tras recopilar todos los hechos, evaluaremos la información y tomaremos una determinación.
4. Le notificaremos del resultado de su queja.
5. En la respuesta, el Oficial de Quejas le proveerá información detallada sobre el proceso de entrega de apelaciones o de cómo solicitar una audiencia.