

## **POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE PROCESAMIENTO DE QUEJAS DE ACUERDO CON LA LEY DE INNOVACIÓN Y OPORTUNIDADES DE LA FUERZA LABORAL (WIOA)**

El Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York (New York State Department of Labor, NYSDOL), de acuerdo con la designación del gobernador como administrador de los fondos del título I de la WIOA, por este medio adopta y publica los procedimientos de procesamiento de quejas para presentar una queja por discriminación de acuerdo con la [sección 188](#) de la WIOA, aplicable a todos los receptores que se definen en [29 CFR parte 38](#) y a continuación.

### **I. ANTECEDENTES**

La [sección 188](#) de la WIOA contempla que ninguna persona será excluida de la participación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera según el título I de la WIOA, ni se le negarán los beneficios de los mismos, ni será sujeta a discriminación en los mismos, ni se le negará un empleo en la administración de los mismos o relacionado con los mismos, debido a su raza, color de piel, religión, sexo (incluyendo embarazo, parto y trastornos médicos relacionados, situación de persona transgénero e identidad de género), país de origen (incluyendo a las personas con dominio limitado del inglés), edad, discapacidad o filiación o creencias políticas, ni a cualquier beneficiario debido a su situación de ciudadanía como inmigrante legal autorizado para trabajar en Estados Unidos. Las regulaciones de la WIOA en [29 CFR parte 38](#) aclaran las disposiciones sobre no discriminación e igualdad de oportunidades. Algunos ejemplos de actos discriminatorios específicamente prohibidos, además de los basados en una discapacidad, se establecen en 29 CFR sección 38.6. Los requisitos regulatorios asociados con las prácticas de empleo y la comunicación con personas con discapacidades se establecen en 29 CFR sección 38.12.

### **II. POLÍTICA**

La política del NYSDOL es garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en la operación y administración de todos los programas, servicios y actividades que se financien, de manera total o parcial, con fondos de la WIOA. Toda persona cubierta por la WIOA que crea que ha sufrido discriminación, o que una clase específica de personas han sufrido discriminación, tiene derecho a presentar una queja formal de acuerdo con los procedimientos aquí establecidos. Los receptores de fondos del título I de la WIOA deben tomar las medidas apropiadas para asegurarse de brindar acceso universal a sus programas y actividades. Los esfuerzos recomendados para garantizar ese tipo de acceso se describen en 29 CFR sección 38.40. En caso de surgir un problema que se relacione con una barrera del idioma, debe seguirse lo indicado en 29 CFR sección 38.9.

### **III. DEFINICIONES**

29 CFR sección 38.4 contiene las definiciones de los términos usados en la implementación de los requisitos de igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA. Para mayor conveniencia, algunas de las definiciones de esa sección se incluyen a continuación. En caso de existir un conflicto entre la definición de un término en esta política y la de 29 CFR sección 38.4, regirá la definición de 29 CFR 38.4.

**A. Solicitante** es una persona que está interesada en ser beneficiaria de la asistencia, los beneficios, los servicios o la capacitación que imparte un receptor con asistencia financiera del título I de la WIOA, cuando la persona ha indicado su interés mediante la entrega de información personal en respuesta a una petición del receptor.

- B. Solicitante de empleo** es una persona que solicita empleo a un receptor de asistencia financiera federal de acuerdo con el título I de la WIOA.
- C. Beneficiario** es la persona o las personas que el Congreso pretende que reciban beneficios o servicios de un receptor.
- D. Quejoso** es la persona o entidad que presenta una queja por discriminación. Consulte la parte V.B. (1) de esta política para ver quiénes pueden presentar una queja.
- E. CRC** es el Centro de Derechos Civiles del Departamento de Trabajo de Estados Unidos (United States Department of Labor, USDOL), 200 Constitution Avenue, NW, Room N-4123, Washington, DC 20210.
- F. Departamento** significa el USDOL, incluyendo a sus agencias y unidades organizativas.
- G. Discapacidad y persona cualificada con una discapacidad.** Ver 29 CFR sección 38.4.
- H. Solicitante/inscrito elegible** es un solicitante que se ha determinado que es elegible para participar en uno o más de los programas o actividades que reciben asistencia financiera del título I de la WIOA.
- I. Entidad** es cualquier persona, corporación, sociedad, empresa conjunta, asociación no incorporada o gobierno estatal o local, así como cualquier agencia, organismo o subdivisión de dichos gobiernos (29 CFR sección 38.4 contiene una lista parcial de las entidades que se consideran receptores).
- J. Especialista en quejas de servicios de empleo** es un empleado del sistema de centros de desarrollo profesional del NYSDOL designado para atender ciertas quejas iniciales sobre asuntos que se relacionan directamente con programas del NYSDOL.
- K. Encargado de igualdad de oportunidades** es la persona responsable de coordinar las obligaciones de un receptor de acuerdo con [29 CFR parte 38](#). En el estado de Nueva York, incluye a la persona designada por el gobernador como encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA en el estado y a la persona designada por el Consejo Local de Desarrollo de la Fuerza Laboral de cada Área Local de Desarrollo de la Fuerza Laboral (Local Workforce Development Area, LWDA) (encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA).
- L. Receptor de un subsidio de la LWDA** se refiere a la entidad que recibe asistencia financiera según el título I de la WIOA directamente del gobernador para una LWDA, y entrega esos fondos para actividades de desarrollo de la fuerza laboral.
- M. Participante** es una persona que se ha determinado que es elegible para participar y que recibe asistencia, beneficios, servicios o capacitación de un programa autorizado por el título I de la WIOA. Algunos ejemplos de personas que se consideran participantes se encuentran en 29 CFR 38.4. Se considerará que la participación comienza el primer día, después de la determinación de elegibilidad, en que el participante empiece a recibir asistencia, beneficios, servicios o capacitación subsidiados de acuerdo con el título I de la WIOA.
- N. Receptor** es una entidad a la que se entrega asistencia financiera según el título I de la WIOA, ya sea directamente del Departamento o a través del gobernador o de otro receptor (incluyendo a todos los sucesores, cedatarios y destinatarios de un receptor), pero excluyendo a los beneficiarios últimos del programa o la actividad financiada según el título I de la WIOA. Se incluye una lista de los receptores en 29 CFR 38.4.
- O. Acusado** es la persona o entidad en contra de la que se presenta una queja por igualdad de oportunidades o discriminación.
- P. Proveedor de servicios.** Ver 29 CFR sección 38.4.  
(Dispositivo de telecomunicación para sordos (TDD) 1-800-662-1220; VOZ 1-800-421-1220).
- Q. Pequeño receptor** es un receptor que atiende en total a menos de 15 beneficiarios durante todo el año del subsidio y que emplea a menos de 15 empleados en cualquier día dado del año del subsidio.
- R. El encargado estatal de Igualdad de Oportunidades (EO) de la Ley de Innovación y Oportunidades para la Fuerza Laboral (WIOA) es el Director de la Oficina de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad (ODEIA) del NYSDOL.**
- S. Programa o actividad financiada por el título I de la WIOA.** Ver 29 CFR Sección 38.4.

#### **IV. DIFUSIÓN Y AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN**

Un receptor de fondos de subsidios de la WIOA dará avisos de manera inicial y constante en el sentido de que no discrimina por cualquier motivo prohibido a los receptores secundarios que reciban fondos del título I de la WIOA del receptor, ni a los inscritos, solicitantes, solicitantes/inscritos elegibles, participantes, solicitantes de empleo, empleados y miembros del público en general, incluyendo a quienes tienen discapacidades de la vista o el oído, ni a los sindicatos y organizaciones profesionales que tengan contratos colectivos o acuerdos profesionales con el receptor. El aviso contendrá el texto que se ordena en 29 CFR sección 38.35.

##### **A. PUBLICACIÓN DEL AVISO**

El aviso [La igualdad de oportunidades es la ley](#) debe publicarse de manera prominente, en cantidad y lugares razonables; difundirse en memorandos internos y otras comunicaciones escritas o electrónicas; incluirse en los manuales; y ponerse a disposición de todos los participantes y documentarse en el registro electrónico o impreso del caso del participante (por ejemplo, el Sistema Operativo Integrado (One- Stop Operating System, OSOS)). El aviso debe proporcionarse en formatos apropiados para las personas con discapacidades visuales, y debe incluirse en el expediente del participante un registro que indique que se ha dado el aviso.

##### **B. AVISO EN FOLLETOS Y OTROS MATERIALES**

El aviso contenido en folletos de reclutamiento y otros materiales que ordinariamente se distribuyen al público en formato escrito u oral, electrónico o impreso, a fin de describir los programas financiados por el título I de la WIOA o los requisitos que deben cumplir los receptores y participantes para poder participar, debe contener el texto prescrito en 29 CFR sección 38.38(a). Si dichos materiales indican que es posible llamar por teléfono al receptor, los materiales deben incluir el número de teléfono del servicio de TDD/teletipo o servicio de retransmisión que utiliza el receptor.

##### **C. AVISO EN MEDIOS NOTICIOSOS**

Toda la información publicada o difundida por medios noticiosos deben contener el texto prescrito en 29 CFR sección 38.38(b).

##### **D. AVISO EN PRESENTACIONES DE ORIENTACIÓN**

Durante las presentaciones de orientación y las evaluaciones iniciales de nuevos participantes, nuevos empleados o miembros del público en general relacionadas con los programas o actividades del receptor que usan asistencia financiera del título I de la WIOA, el receptor incluirá una explicación de los derechos de la persona de acuerdo con las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades de la EO y de [29 CFR parte 38](#). También se les informará sobre su derecho a presentar una queja por discriminación al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA o al director del CRC.

#### **V. PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS E INVESTIGACIONES**

##### **A. Encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA**

1. Todas las áreas locales designarán a un encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA para coordinar las responsabilidades que les impone esta ley, de acuerdo con 29 C.F.R. sección 38.28. Los receptores deben cumplir con los procedimientos para procesar quejas e investigaciones que se establecen en este documento, y deben cooperar con el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA.
2. Los proveedores de servicios seguirán los procedimientos establecidos en esta política cuando se reciba una queja por discriminación.
3. Un encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA no debe tener otras responsabilidades o actividades que generen un conflicto de intereses, o la apariencia de un conflicto, con las responsabilidades de un encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA.

## B. Quejas

1. **Quiénes pueden presentarlas.** Cualquier persona que crea que ella o una clase específica de personas ha sido o sigue siendo objeto de discriminación prohibida por las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA o de sus reglamentos puede presentar una queja por escrito, ya sea de manera personal o por medio de un representante.
2. **En dónde presentarla.** Puede presentar la queja al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA o directamente al director del CRC en U.S. Department of Labor, 200 Constitution Avenue, Room N- 4123, Washington, DC 20210.

Las quejas relacionadas con los programas del NYSDOL deben presentarse directamente al encargado estatal de EO de la WIOA en el Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York, Oficina de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad, 1220 Washington Ave., Building 12, Room 540, Albany, NY 12226; o a través del Especialista en Quejas de Servicios de Empleo (ES) designado en el Centro de Desarrollo Profesional.

3. **Plazo para la presentación.** Una queja presentada en los términos de esta parte debe ser presentada en un plazo de ciento ochenta (180) días de la presunta discriminación. El director del CRC puede extender el plazo para la presentación si el encargado de igualdad de oportunidades no incluye en su aviso de acción definitiva el aviso obligatorio sobre el derecho del quejoso a presentar una queja al director o por causa justificada.
4. **Contenido de las quejas.** Cada queja debe presentarse por escrito en un formulario prescrito por el encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal o por el director (en el caso de quejas presentadas al CRC) y debe:
  - a. Contener el nombre y la dirección del quejoso (o identificar otra forma de contactarlos);
  - b. Identificar el nombre y la dirección del acusado (la persona o entidad que el quejoso alega que es responsable de la discriminación);
  - c. Contener la fecha del suceso;
  - d. Describir las acusaciones del quejoso con suficiente detalle para permitir que el director del CRC o el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA determine si:
    - i. El CRC, el encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal, o el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA, según corresponda, tiene jurisdicción sobre la queja; y
    - ii. La queja se presentó de manera oportuna; y
    - iii. La queja tiene méritos aparentes (si las acusaciones del quejoso, de ser ciertas, infringirían alguna de las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA).
  - e. Tener la firma del quejoso o de su representante autorizado.
5. **Formularios de queja.** El encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal deberá proporcionar un [formulario de información sobre quejas](#) a cada encargado de igualdad de oportunidades de una LWDA y receptor, para que lo conserven y lo usen para presentar las quejas correspondientes.
6. **Derecho a representación.** Cada quejoso y acusado tiene derecho a ser representado por un abogado o por otra persona de su elección.
7. **Procesamiento de quejas.** Tras recibir una queja por escrito, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA debe entregar un acuse de recibo por escrito en un plazo de cinco (5) días de que se reciba la queja, con el aviso de que el quejoso tiene derecho a ser representado en el proceso de queja. El encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA tendrá noventa (90) días a partir de la fecha de recepción de una queja por escrito para procesarla. Todas las quejas deben ser selladas con la fecha de su recepción y deben reenviarse al encargado de igualdad de

oportunidades de la LWDA correspondiente para su procesamiento. El encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal supervisará el procesamiento de todas las quejas, lo que incluye los plazos establecidos para el procesamiento de una queja.

- a. Si la queja se presenta al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA le asignará un número de caso, registrará la queja e iniciará el proceso de queja.

Si una queja presentada al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA se refiere a un programa administrado por el NYSDOL, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA registrará la queja y la reenviará al encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal para su procesamiento.

- b. Si se presenta la queja al encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal o al especialista en quejas de servicios de empleo, y esta se refiere a un programa o una actividad administrada por el receptor o un socio del sistema de centros de desarrollo profesional, el encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal lo notificará de inmediato al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA y reenviará la queja para su procesamiento. Si una queja se relaciona con programas administrados por el NYSDOL, el encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal conservará la queja para su procesamiento.
- 8. Confidencialidad de la queja.** El acusado, la persona o la entidad en contra de quien se presente la queja, recibirá una carta en un plazo de quince (15) días de que se reciba la queja, en la que se indicará que se ha recibido una queja en su contra y el motivo de la misma, y se le notificará que tiene derecho a representación. El acusado recibirá la oportunidad de responder a las acusaciones durante la investigación. El nombre del acusado solamente se divulgará en la medida en que sea necesario para investigar y determinar con imparcialidad los asuntos alegados en la queja.
- 9. Confidencialidad de los testigos.** La identidad de todas las personas que proporcionen información relacionada con la investigación o revisión de una queja, o que ayuden a la misma, solamente se divulgará en la medida en que sea necesario para investigar y determinar con imparcialidad los asuntos alegados en la queja o en los casos que ordene la ley.
- 10. Prohibición de la intimidación y las represalias.** Consulte la parte VI de esta política.
- 11. Cálculo del tiempo.** Al calcular cualquier período de tiempo que se indique en estas reglas, el primer día deberá ser excluido y el último día deberá ser incluido para completar el período. Además, los períodos de tiempo se cuentan en días calendario, no en días hábiles.

## **12. Notificación al quejoso**

- a. **Notificación de falta de jurisdicción.** El encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA notificará al quejoso, en un plazo de quince (15) días de que se reciba su queja por escrito, si determina que no tiene jurisdicción sobre una queja que alegue una infracción de las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA. La notificación también incluirá el fundamento de la determinación y una declaración del derecho del quejoso a presentar una queja por escrito al director del CRC en un plazo de treinta (30) días de que reciba la notificación. Este aviso se les enviará al quejoso y al acusado por correo certificado, y una copia del aviso se le enviará al encargado de igualdad de oportunidades de la WIOA estatal.
- b. **Declaración de asuntos.** Si el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA que reciba la queja tiene jurisdicción, lo notificará al quejoso en un plazo de quince (15) días de que se reciba su queja por escrito. La carta informará al quejoso sobre la lista de asuntos expuestos en la queja y sobre su derecho a ser representado en el proceso de queja. Además, se informará al quejoso de cuáles asuntos serán aceptados para investigación y el motivo por el que no se aceptó cada asunto no aceptado. Se notificará al quejoso que tiene

la opción de resolver la queja por medio de un proceso de determinación de hechos e investigación o mediante un proceso de resolución alternativa de disputas.

Si la queja se presentó al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA, la declaración de asuntos se enviará al quejoso por correo certificado, y se enviará una copia del aviso al encargado de igualdad de oportunidades de WIOA estatal. El acusado recibirá una carta (por correo certificado) en la que se le notificará que se ha presentado una queja en su contra, el fundamento (raza, género, etc.) y se le notificará que tiene derecho a ser representado durante la investigación. El encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA que reciba la queja también notificará al quejoso y al acusado sobre la prohibición contra las represalias y la intimidación que se establece en la parte VI de esta política.

- c. **Reunión y resolución informal.** El encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA puede reunirse con el quejoso o con su representante en un plazo de quince (15) días de la fecha en que se recibió la queja por escrito para conversar de manera informal y aclarar los asuntos. Durante este proceso, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA puede, en los casos en los que resulte apropiado, ofrecer una resolución al asunto, si el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA emite un aviso de acción definitiva, de acuerdo con la sección V(C)(4) de este documento. Si el quejoso no queda satisfecho con la resolución informal, el quejoso puede proceder con una investigación completa o solicitar un proceso de resolución alternativa de disputas.

### C. Resolución de quejas

1. **Opciones.** El quejoso tiene la opción de resolver su queja por medio de un proceso de determinación de hechos e investigación o mediante un proceso de resolución alternativa de disputas (ADR) Si el quejoso elige la opción de resolución alternativa de disputas, debe notificarlo al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA en un plazo de diez (10) días de que se reciba la declaración de asuntos. Si no se recibe respuesta, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA continuará investigando la queja.
2. **Proceso de determinación de hechos e investigación.** Si el quejoso elige el proceso completo de determinación de hechos e investigación, la entidad que reciba la queja realizará una revisión completa del asunto, que incluirá darles al quejoso y al acusado la oportunidad de responder a todas las evidencias presentadas. Una investigación o determinación de hechos de una queja incluirá los siguientes elementos:
  - a. Entrevistar al quejoso para recopilar hechos;
  - b. Pedir al quejoso los nombres, las direcciones y los números de teléfono de las personas que tengan conocimiento de la situación. El encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA debe contactar a los potenciales testigos para pedirles una entrevista;
  - c. Reunir todas las evidencias que tenga el quejoso para sustentar sus acusaciones;
  - d. Establecer la solución que desea el quejoso;
  - e. Garantizar al quejoso que solamente se revelará información a quienes tengan la necesidad de conocerla. Las personas que deben tener conocimiento se determinarán de acuerdo con las características de cada caso, y por lo general incluyen a gerentes, supervisores y testigos, en la medida en que sea necesario para obtener información;
  - f. El investigador debe tomar ciertas decisiones estratégicas respecto a cuáles testigos deben ser entrevistados y para qué propósitos:
    - i. Primero, deberá entrevistar a los testigos que tengan conocimientos de primera mano;
    - ii. En segundo lugar, deberá entrevistar a las personas que participaron directamente en la situación que el quejoso afirma que ocurrió; y
    - iii. En tercer lugar, si el investigador lo considera necesario, debe entrevistar a las personas que tengan conocimiento de segunda mano.

Opcional: se puede pedir a los testigos que firmen y fechen las notas de las entrevistas al momento de las mismas, o bien, como alternativa, se pueden preparar declaraciones basadas en las notas de la entrevista y pedirles a los testigos que firmen y fechen la declaración preparada.

- g. En la entrevista con el quejoso, el encargado de igualdad de oportunidades local puede querer obtener una declaración firmada del quejoso en la que indique que recibió documentos importantes que el receptor afirme que entregó al quejoso, como advertencias disciplinarias, solicitudes de documentos o notificaciones de fechas límite;  
Opcional: se puede pedir al quejoso que firme y feche las notas de la entrevista al momento de la misma, o bien, como alternativa, se puede preparar una declaración basada en las notas de la entrevista y pedirle al quejoso que firme y feche la declaración preparada.
- h. Entrevistar al acusado para recabar los hechos;  
Pedir al acusado los nombres, las direcciones y los números de teléfono de las personas que tengan conocimiento de la situación. El encargado de igualdad de oportunidades local debe contactar a los potenciales testigos para pedirles una entrevista;  
Opcional: se puede pedir al acusado que firme y feche las notas de la entrevista al momento de la misma, o bien, como alternativa, se puede preparar una declaración basada en las notas de la entrevista y pedirle al acusado que firme y feche la declaración preparada.
- i. Analizar los documentos, informes, correspondencia, expedientes de personal y políticas/procedimientos que se relacionen con las actividades que provocaron la acusación de discriminación;
- j. Si se hacen acusaciones adicionales durante la investigación, o si se descubre más información pertinente, informarlo al acusado y darle la oportunidad de responder, siguiendo el formato de la investigación original;
- k. Los testigos pueden hacer declaraciones basadas en lo que escucharon, y no en lo que saben. Esa información de segunda mano no es "evidencia", ya que su credibilidad depende de otra persona o fuente. Sin embargo, puede ser pertinente para la investigación. Por lo tanto, la evidencia de segunda mano no debe ser eliminada, sino utilizada, cuando sea apropiado, para guiar a fuentes que permitan usar la información como evidencia;
- l. Preparar un informe de la investigación que incluya la declaración que fundamenta la queja, las acusaciones específicas, las respuestas del acusado y declaraciones de testigos, las determinaciones de hechos, la justificación y la conclusión (existencia o inexistencia de causa probable de que el acusado puede haber cometido discriminación), así como los derechos de apelación;
- m. Toda la información adicional que resulte esencial para entender el asunto específico del caso o el entorno en el que ocurrió;
- n. La declaración de postura del acusado, incluyendo su relato de los hechos y si el acusado está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las acusaciones del quejoso;
- o. El acusado puede presentar documentación para revisión en su defensa; y
- p. Mantener un archivo de la queja y un registro de quejas con números de referencia.

**3. Proceso de resolución alternativa de disputas.** Si el quejoso elige el método de resolución alternativa de disputas, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA remitirá el asunto a un mediador imparcial aprobado por el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA. Se informará al quejoso que la mediación es voluntaria. Se informará a ambas partes que deben participar en la mediación de buena fe, pero que no estarán obligados a llegar a un acuerdo.

- a. Aviso de reunión de mediación. Se enviará una confirmación por escrito de la reunión de mediación a todas las partes en un plazo de diez (10) días de la fecha de la mediación. El aviso incluirá la fecha, la hora y el lugar de la reunión de mediación, y una declaración de los asuntos a mediar. Si el quejoso y el acusado tienen representación, serán responsables de dar aviso de la mediación a sus representantes.
- b. Confidencialidad. Las sesiones de mediación serán cerradas a toda persona distinta a las partes y sus representantes, excepto cuando exista un acuerdo distinto de ambas partes y el mediador. Las comunicaciones y la información que se divulguen durante la mediación son reservadas y confidenciales, y no deberán ser divulgadas a terceros, excepto con fines de implementación o aplicación, o por acuerdo escrito de ambas partes. Durante el proceso de mediación, pueden tomarse notas. Sin embargo, una vez que se llegue a un acuerdo definitivo o que las partes sean incapaces de llegar a un acuerdo, todas las notas deben ser entregadas al mediador para su disposición.
- c. Acuerdo definitivo. El mediador entregará una copia del acuerdo definitivo o del aviso de incapacidad para llegar a un acuerdo al quejoso, al acusado y al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA en un plazo de sesenta (60) días de la fecha en que el quejoso eligió participar en la resolución alternativa de disputas.
- d. Incapacidad para llegar a un acuerdo. Si las partes no logran llegar a un acuerdo, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA enviará un aviso de acción definitiva a las partes en un plazo de cinco (5) días de que reciba del mediador la notificación del resultado de la mediación. El aviso de acción definitiva deberá incluir una copia del acuerdo e indicar que las partes no lograron llegar a un acuerdo en algunos o todos los asuntos, según corresponda. El aviso también debe informar al quejoso de su derecho a presentar una queja al director del CRC en un plazo de treinta (30) días.
- e. Incumplimiento del acuerdo. Cualquiera de las partes de cualquier acuerdo logrado mediante resolución alternativa de disputas puede presentar una queja al director del ADR en caso de que el acuerdo sea incumplido.
- f. Queja de la parte que no ha incumplido. La parte que no ha incumplido puede presentar una queja al director del CRC en un plazo de treinta (30) días de la fecha en que la parte que no incumplió se enteró del incumplimiento.
- g. Evaluación de la queja. El director del CRC debe evaluar las circunstancias para determinar si se ha incumplido el acuerdo. Si se determina que se ha incumplido el acuerdo, el quejoso puede presentar una queja al CRC sobre la base de su acusación original, y el director del CRC hará caso omiso del plazo límite para la presentación de la queja.
- h. Archivos de mediación. El encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA es responsable de mantener un registro de los casos presentados para mediación y una copia de cada acuerdo de mediación.
- i. Método alternativo de determinación de hechos e investigación. Las áreas locales pueden decidir ofrecer a los quejosos la alternativa de que el quejoso sea escuchado formalmente por un juez administrativo imparcial en un plazo de sesenta (60) días de que el quejoso haya elegido una determinación de hechos e investigación completa. Este proceso está sujeto a la revisión y aprobación del encargado de igualdad de oportunidades de WIOA estatal.

#### **4. Aviso de acción definitiva**

- a. Al concluir su investigación y revisión de la queja, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA debe presentar un aviso de acción definitiva en un plazo de noventa (90) días de la recepción de la queja. El aviso debe abordar cada asunto expuesto en la queja, con una explicación de los motivos que sustentan la decisión, o bien incluir una

descripción de la forma en que las partes resolvieron el asunto. Todos los avisos de acción definitiva deben ser revisados por el encargado de igualdad de oportunidades de WIOA estatal, a fin de garantizar que la investigación haya sido completa y que la decisión se sustente en las determinaciones de hechos.

El aviso también debe informar al quejoso de que tiene el derecho a presentar una queja al director del CRC en un plazo de treinta (30) días de la fecha en que se emita el aviso, si el quejoso está insatisfecho con la decisión. La decisión se les enviará por correo certificado al quejoso y al acusado.

- b. En un plazo de noventa (90) días, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA puede, tras hacer una investigación preliminar, ofrecerle al quejoso una resolución de la queja. Si el quejoso acepta la resolución, el encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA debe emitir un aviso de acción definitiva y notificar al quejoso de su derecho a presentar una queja al director del CRC, así como informar al quejoso de que debe ejercer este derecho en un plazo de treinta (30) días de la fecha en que se emita el aviso, en caso de que el quejoso esté insatisfecho con la decisión. La decisión se les enviará por correo certificado al quejoso y al acusado.
- c. Si el quejoso no ha recibido un aviso de acción definitiva en un plazo de noventa (90) días de la presentación de su queja, el quejoso o su representante pueden, en un plazo de treinta (30) días del vencimiento del período de 90 días, presentar una queja al director del CRC, si la queja es presentada al CRC dentro de un plazo de ciento veinte (120) días de la fecha en que se presentó la queja al encargado de igualdad de oportunidades de la LWDA.

## **VI. PROHIBICIÓN DE INTIMIDACIÓN Y REPRESALIAS**

- A. Un receptor no debe dar de baja, intimidar, tomar represalias, amenazar, coaccionar o discriminar a persona alguna debido a que dicha persona ha presentado una queja en la que alegue una infracción a las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA; por oponerse a una práctica prohibida por las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA; por proporcionar información, ayudar o participar de cualquier manera en una investigación, revisión, audiencia o cualquier otra actividad relacionada con la administración o el ejercicio de facultades o privilegios conferidos por las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA; o por ejercer facultades o privilegios conferidos por las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA.
- B. Las sanciones y multas que se describen en la [sección 188](#)(b) de la WIOA pueden imponerse a cualquier receptor que cometa cualquiera de estos tipos de represalia o intimidación, o que no tome las medidas apropiadas para prevenirlos.

## **VII. RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN**

- A. Cada receptor, de acuerdo con los procedimientos prescritos por el director del CRC, reunirá los datos y mantendrá los registros que el director del CRC considere necesarios para determinar si el receptor ha cumplido o está cumpliendo con las disposiciones sobre igualdad de oportunidades y no discriminación de la WIOA.
- B. Dichos registros deben incluir, entre otras cosas, los registros sobre solicitantes, inscritos, solicitantes/inscritos elegibles, participantes, exparticipantes, empleados y solicitantes de empleo.
- C. Cada receptor debe registrar la raza y grupo étnico, el sexo, la edad y, cuando se conozcan, la situación de discapacidad de todos los solicitantes, inscritos, solicitantes/inscritos elegibles, participantes, exparticipantes, solicitantes de empleo y empleados.

- D. Dicha información se almacenará de manera que se garantice su confidencialidad y debe usarse solamente con fines de conservación de registros y elaboración de informes; la determinación de elegibilidad para programas o actividades que reciban asistencia financiera según la WIOA, cuando corresponda; la determinación de la medida en que el receptor está operando su programa o actividad que recibe asistencia financiera según la WIOA de manera no discriminatoria; y para otros usos autorizados por la ley.

### **VIII. NOTIFICACIÓN DE QUEJAS Y DEMANDAS**

- A. Cada solicitante y receptor de subsidios notificará de manera expedita al encargado de igualdad de oportunidades de WIOA estatal y al director del CRC sobre todas las acciones administrativas y demandas iniciadas en su contra en las que se alegue discriminación por motivos de raza, color de piel, religión, sexo, país de origen, edad, discapacidad, filiación o creencias políticas, y solo para beneficiarios, ciudadanía o participación en programas o actividades que reciben asistencia financiera según el título I de la WIOA. Los requisitos del aviso se establecen en 29 CFR sección 38.42.
- B. Cada encargado de igualdad de oportunidades de una LWDA mantendrá un registro de las quejas que se le presenten en las que se alegue discriminación por motivos de raza, color de piel, religión, sexo, país de origen, edad, discapacidad, filiación o creencias políticas, o solo para beneficiarios, debido a la situación de ciudadanía de ese beneficiario como inmigrante legal autorizado para trabajar en Estados Unidos o por su participación en programas o actividades que reciben asistencia financiera según el título I de la WIOA. El registro incluirá el nombre y la dirección del quejoso; los motivos de la queja; una descripción de la queja; la fecha en que se presentó la queja; la disposición y fecha de disposición de la queja; y otra información pertinente. La información que podría provocar que se identifique a una persona en específico como alguien que presentó una queja deben mantenerse confidencial.

### **IX. RETENCIÓN DE REGISTROS**

- A. Cada receptor mantendrá, por un período mínimo de tres (3) años desde el cierre del año del programa en cuestión, los registros de los solicitantes, inscritos, solicitantes/inscritos elegibles, participantes, exparticipantes, empleados y solicitantes de empleo, así como todos los demás registros que exija la WIOA o el encargado de igualdad de oportunidades de WIOA del estado.
- B. Cada receptor mantendrá registros de las quejas y de las acciones emprendidas en respuesta a las mismas por un período no menor a tres (3) años desde la fecha de la resolución de la queja.

### **X. GARANTÍAS**

Todos los subsidios, acuerdos de cooperación y contratos de asistencia financiera para recibir financiamiento según el título I de la WIOA, como se describe en 29 CFR sección 38.25, deben contener la siguiente garantía:

#### **GARANTÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN:**

- A. Como condición para la recepción de asistencia financiera del NYSDOL de acuerdo con el título I de la WIOA, el solicitante del subsidio garantiza que tiene la capacidad para cumplir con las disposiciones sobre no discriminación e igualdad de oportunidades de las siguientes leyes, y que seguirá cumpliendo mientras dure la asignación de asistencia con fondos federales:
1. La [sección 188](#) de la WIOA que prohíbe la discriminación en contra de cualquier persona en Estados Unidos debido a su raza, color de piel, religión, sexo (incluyendo embarazo, parto y trastornos médicos relacionados, situación de persona transgénero e identidad de género), país de origen (incluyendo a las personas con dominio limitado del inglés), edad, discapacidad o filiación o creencias políticas, o en contra de beneficiarios debido a su situación de ciudadanía o su participación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera según el título I de la WIOA;
  2. El título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, con sus enmiendas, que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color de piel y país de origen;

3. La sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, con sus enmiendas, que prohíbe la discriminación en contra de personas calificadas con discapacidades;
  4. La Ley de Discriminación por Edad de 1975, con sus enmiendas, que prohíbe la discriminación debido a la edad; y
  5. El título IX de las Enmiendas Educativas de 1972, con sus enmiendas, que prohíbe la discriminación debido al sexo en programas educativos.
- B.** El solicitante del subsidio también garantiza que cumplirá con 29 CFR parte 38 y con todas las demás regulaciones que implementen las leyes arriba mencionadas. Esta garantía se aplica la operación por parte del solicitante del subsidio del programa o la actividad que reciba asistencia financiera según el título I de la WIOA, y a todos los acuerdos que el solicitante del subsidio haya para llevar a cabo el programa o la actividad que reciba asistencia financiera según el título I de la WIOA. El solicitante del subsidio entiende que los Estados Unidos tienen derecho a pedir la intervención judicial para hacer cumplir esta garantía.

## **XI. PUBLICACIONES SUPLEMENTARIAS**

Los encargados de igualdad de oportunidades de las LWDA pueden publicar procedimientos suplementarios para uso de los receptores y para uso interno, a fin de coordinar las responsabilidades de otros programas.

## **XII. MÉTODO DE RESOLUCIÓN PARA LA DISPOSICIÓN DE QUEJAS CONTRA UN SOCIO**

Estos son procedimientos para resolver las quejas presentadas en contra de un socio del sistema de centros de desarrollo profesional que recibe asistencia de una agencia\* que otorga subsidios con fondos federales y que no es el Departamento de Trabajo de EE. UU. Hay dos (2) tipos de quejas que pueden entrar en esta categoría:

### **1. Jurisdicción conjunta**

Cuando la queja alegue discriminación de un socio que recibe fondos federales por motivos de raza, color de piel, país de origen, discapacidad, sexo, edad o represalias prohibidas por la [sección 188](#) de la WIOA y por las leyes de derechos civiles, la queja debe derivarse al encargado de igualdad de oportunidades de esa agencia para ser procesada de acuerdo con los procedimientos de dicha agencia. El quejoso debe ser notificado de la derivación.

\* Ejemplos de otras agencias que otorgan subsidios con fondos federales:

- Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS)
- Departamento de Educación (DOE)
- Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD)
- Departamento de Agricultura (DOA)
- Departamento de Transporte (DOT)

### **2. Jurisdicción exclusiva**

Cuando la queja alegue discriminación de un socio por motivos de religión, filiación o creencias política, ciudadanía o participación en el título I de la WIOA, la queja debe retenerse y procesarse de acuerdo con estos procedimientos de queja.

## Descripción general del procedimiento de queja

### Quiénes pueden presentar una queja

Una queja puede ser presentada por cualquier persona que crea que ella o una clase específica de personas han sido o están siendo sometidas a discriminación por motivos de raza, color de piel, religión, sexo (incluyendo embarazo, parto y trastornos médicos relacionados, situación de persona transgénero e identidad de género), país de origen (incluyendo un dominio limitado del inglés), edad, discapacidad, filiación o creencias políticas, o que crea que se ha cometido discriminación en contra de beneficiarios debido a su situación de ciudadanía o su participación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera según el título I de la WIOA. Las quejas presentadas por el quejoso o por su representante autorizado deben entregarse por escrito y deben contener el nombre y la dirección de los quejosos y los acusados, la fecha del suceso, una descripción de los alegatos con suficiente detalle para establecer la jurisdicción del financiamiento del título I de la WIOA sobre la queja, si la queja se presentó de manera oportuna, si tiene méritos aparentes y si, en caso de ser cierta, los alegatos infringirían alguna de las disposiciones sobre no discriminación e igualdad de oportunidades de la WIOA, y la firma del quejoso o de su representante autorizado.

### En dónde presentarla

Las quejas se pueden presentar ante el encargado de igualdad de oportunidades del área local (encargado de EO de la LWIOA) o directamente ante el Director, Centro de Derechos Civiles, Departamento de Trabajo de EE. UU., 200 Constitution Avenue, N.W., Room N-4123, Washington, D.C. 20210. En el caso de las quejas relacionadas con los programas administrados directamente por el Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York, comuníquese ya sea con el Encargado de Quejas de ES del NYSDOL en el Centro Integral, o con el Director, encargado de Igualdad de Oportunidades de la agencia administrativa estatal de la WIOA del Estado de Nueva York (encargado estatal de EO de la WIOA), Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York, Oficina de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad, 1220 Washington Ave., Building 12, Room 540, Albany, New York 12226.

### Cuándo presentarla

En general, una queja debe ser presentada en un plazo de 180 días de la presunta discriminación. Sin embargo, de existir una causa justificada, el director del Centro de Derechos Civiles puede extender el período para presentar la queja. Los quejosos que presenten su queja a un encargado de igualdad de oportunidades deben esperar hasta recibir un aviso de acción definitiva por escrito o hasta que transcurran 90 días (lo que ocurra primero) antes de presentar su queja al CRC. El director del CRC, en caso de exponerse una causa justificada, puede extender el plazo de presentación a más de 180 días.

### Información que debe contener la queja

Todas las quejas deben presentarse por escrito y contener lo siguiente:

- El nombre del quejoso y su dirección u otro medio de contacto;
- La identidad del acusado, la persona o entidad que el quejoso alega que es responsable de la discriminación;
- Una descripción de los alegatos con suficiente detalle para determinar si la queja está o no dentro de la jurisdicción del encargado de igualdad de oportunidades, si la queja se presentó de manera oportuna, si tiene méritos aparentes y si, en caso de ser cierta, los alegatos infringirían las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades de la WIOA.
- La queja debe tener la firma del quejoso o de su representante autorizado.

Si se determina que el encargado de igualdad de oportunidades no tiene jurisdicción sobre una queja, debe notificarse de inmediato dicha falta de jurisdicción al quejoso. La notificación incluirá los motivos de la determinación y un aviso en el sentido de que la persona tiene derecho a presentar la queja al CRC en un plazo de 30 días de la fecha en que recibió el aviso sobre la jurisdicción.

Si se determina que el encargado de igualdad de oportunidades tiene jurisdicción conjunta de la queja, esta se reenviará al encargado de igualdad de oportunidades que corresponda y se notificará al quejoso que la queja fue recibida y reenviada para su procesamiento de acuerdo con los procedimientos de queja establecidos por el receptor con jurisdicción conjunta.

Todas las partes de la queja tienen derecho a contar con un representante de su elección, corriendo con los gastos correspondientes.

Después de su recepción por parte del encargado de igualdad de oportunidades, las quejas reciben un número de caso, se registran en el registro de quejas y se reenvían al encargado de igualdad de oportunidades correspondiente. Todas las quejas se manejan y mantienen en estricta confidencialidad.

### **Represalias/Intimidación/Venganza**

Ninguna persona deberá ser dada de baja, intimidada, objeto de represalias, amenazada, coaccionada o discriminada de otra manera por haber presentado una queja, por proporcionar información, ayudar o participar de cualquier manera en una investigación, revisión, audiencia o cualquier otra actividad relacionada con la administración o el ejercicio de facultades o privilegios conferidos por 29 CFR parte 38.

### **Pasos procesales del procesamiento de quejas por discriminación**

#### **Paso I - La oportunidad de presentar una queja**

Todas las quejas deben presentarse por escrito. Toda persona que crea que ella o alguna clase específica de personas, o su representante autorizado, que en lo sucesivo se denominará el quejoso, que crea que ha sufrido discriminación, debe presentar sus alegatos por escrito al encargado de igualdad de oportunidades. El encargado de igualdad de oportunidades, en un plazo de cinco (5) días de la recepción de la queja, enviará una carta de acuse de recibo al quejoso y le informará de su derecho a ser representado en el proceso de queja.

#### **Paso II - La oportunidad de una reunión de resolución informal**

El encargado de igualdad de oportunidades puede reunirse con el quejoso o con su representante autorizado en un plazo de quince (15) días de la fecha de recepción de los alegatos por escrito, a fin de realizar una investigación preliminar y para conversar sobre las circunstancias subyacentes a los alegatos e intentar resolver los problemas de manera informal. Si la queja no puede resolverse de manera informal, el encargado de igualdad de oportunidades, en un plazo de quince (15) días de la recepción de la queja, hará llegar al quejoso una lista de los asuntos expuestos en la queja y una declaración que indique si el asunto se aceptará para su investigación o si será rechazado por el encargado de igualdad de oportunidades; en caso de ser rechazado, se incluirá el motivo del rechazo. Si cualquier parte de una queja es aceptada, el encargado de igualdad de oportunidades informará al quejoso sobre su derecho a solicitar una solución por mediación o de continuar con una investigación formal, y se le informará sobre su derecho a tener representación durante el proceso de queja.

#### **Paso III - La oportunidad de una mediación o investigación**

Si el quejoso está insatisfecho con la resolución informal intentada, debe informarlo al encargado de igualdad de oportunidades en un plazo de diez (10) días de la recepción del acuse de recibo por escrito que contenga la declaración de asuntos, e indicarle si desea elegir la opción de mediación o no. Si no se recibe respuesta, el encargado de igualdad de oportunidades continuará investigando la queja.

Si el quejoso elige la opción de mediación, se nombrará un mediador imparcial. La mediación se llevará a cabo dentro de un plazo de sesenta (60) días de la fecha de la elección. El tomador de

decisiones imparcial enviará una notificación por escrito de la reunión de mediación a todas las partes involucradas en un plazo de diez (10) días de la fecha de la mediación. La notificación incluirá la fecha, la hora y el lugar de la mediación, los asuntos específicos que se abordarán y el hecho de que la mediación es voluntaria y confidencial. Cada una de las partes (quejoso y acusado) tiene derecho a ser representado por un abogado o por otra persona de su elección, corriendo con sus propios gastos.

Si las partes llegan a un acuerdo sobre algunos de los asuntos abordados, o sobre todos ellos, el mediador ayudará a las partes a redactar un acuerdo para presentarlo con resolución de dichos asuntos. Si alguno de los asuntos, o todos ellos, siguen sin solución al final de la mediación, el mediador enviará un aviso de incapacidad para llegar a un acuerdo al encargado de igualdad de oportunidades, en un plazo de sesenta (60) días de que el quejoso haya elegido la mediación.

#### **Paso IV – La investigación: procedimiento de determinación de hechos**

Después de que el encargado de igualdad de oportunidades haya determinado que la queja por discriminación está dentro de su jurisdicción, las oficinas de igualdad de oportunidades del estado deben realizar una investigación oportuna.

Una investigación o determinación de hechos de una queja incluirá los siguientes elementos:

- Entrevistar al quejoso para recopilar hechos.
- Pedir al quejoso los nombres, las direcciones y los números de teléfono de las personas que tengan conocimiento de la situación. El encargado de igualdad de oportunidades debe contactar a los potenciales testigos para pedirles una entrevista.
- Reunir todas las evidencias que tenga el quejoso para sustentar sus acusaciones.
- Establecer la solución que desea el quejoso.
- Garantizar al quejoso que solamente se revelará información a quienes tengan la necesidad de conocerla. Las personas que deben tener conocimiento se determinarán de acuerdo con las características de cada caso, y por lo general incluyen a gerentes, supervisores y testigos, en la medida en que sea necesario para obtener información.
- El investigador debe tomar ciertas decisiones estratégicas respecto a cuáles testigos deben ser entrevistados y para qué propósitos.
  1. Primero, deberá entrevistar a los testigos que tengan conocimientos de primera mano.
  2. En segundo lugar, deberá entrevistar a las personas que participaron directamente en la situación que el quejoso afirma que ocurrió.
  3. En tercer lugar, si el investigador lo considera necesario, debe entrevistar a las personas que tengan conocimiento de segunda mano.
- Opcional: se puede pedir a los testigos que firmen y fechen las notas de las entrevistas al momento de las mismas, o bien, como alternativa, se pueden preparar declaraciones basadas en las sus de la entrevista y pedirles a los testigos que firmen y fechen la declaración preparada.
- En su entrevista con el quejoso, usted puede querer obtener una declaración firmada del quejoso en la que indique que recibió documentos importantes que el receptor afirme que entregó al quejoso, como advertencias disciplinarias, solicitudes de documentos o notificaciones de fechas límite.
- Opcional: se puede pedir al quejoso que firme y feche las notas de la entrevista al momento de la misma, o bien, como alternativa, se puede preparar una declaración basada en sus notas de la entrevista y pedirle al quejoso que firme y feche la declaración preparada.
- Entrevistar al acusado para recabar los hechos.
- Pedir al acusado los nombres, las direcciones y los números de teléfono de las personas que tengan conocimiento de la situación. El encargado de igualdad de oportunidades debe contactar a los potenciales testigos para pedirles una entrevista.

- Opcional: se puede pedir al acusado que firme y feche las notas de la entrevista al momento de la misma, o bien, como alternativa, se puede preparar una declaración basada en sus notas de la entrevista y pedirle al acusado que firme y feche la declaración preparada.
- Analizar los documentos, informes, correspondencia, expedientes de personal y políticas/procedimientos que se relacionen con las actividades que provocaron la acusación de discriminación.
- Si se hacen acusaciones adicionales durante la investigación, o si se descubre más información pertinente, debe informarlo al acusado y darle la oportunidad de responder, siguiendo el formato de la investigación original.
- Los testigos pueden hacer declaraciones basadas en lo que escucharon, y no en lo que saben. Esa información de segunda mano no es "evidencia", ya que su credibilidad depende de otra persona o fuente. Sin embargo, puede ser pertinente para la investigación. Por lo tanto, la evidencia de segunda mano no debe ser eliminada, sino que debe utilizarla, cuando sea apropiado, para guiarlo a fuentes que le permitan usar la información como evidencia.
- Preparar un informe de la investigación que incluya la declaración que fundamenta la queja, las acusaciones específicas, las respuestas del acusado y declaraciones de testigos, las determinaciones de hechos, la justificación y la conclusión (existencia o inexistencia de causa probable de que el acusado puede haber cometido discriminación), así como los derechos de apelación.
- Toda la información adicional que resulte esencial para entender el asunto específico del caso o el entorno en el que ocurrió.
- La declaración de postura del acusado, incluyendo su relato de los hechos y si el acusado está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las acusaciones del quejoso.
- El acusado puede presentar documentación para revisión en su defensa.
- Mantener un archivo de la queja y un registro de quejas con números de referencia.

Todos los avisos de acción definitiva deben ser revisados por el encargado de igualdad de oportunidades estatal, a fin de garantizar que la investigación haya sido completa y que la decisión se sustente en las determinaciones de hechos.

El encargado de igualdad de oportunidades emitirá un aviso de acción definitiva en un plazo de noventa (90) días de la presentación de la queja. El aviso por escrito debe incluir, para cada asunto expuesto, una decisión sobre el asunto, una explicación de los motivos que sustentan la decisión o una descripción de la forma en que las partes resolvieron el asunto, así como un aviso de recurso, como se explica a continuación.

#### **Paso V - Aviso de recurso**

Si la solución ofrecida al quejoso o a su representante no es satisfactoria para el quejoso, este o su representante pueden, en un plazo de 30 días de la fecha de emisión del aviso de acción definitiva, presentar una queja al director del Centro de Derechos Civiles (CRC). El director del CRC puede extender el plazo de treinta días en caso de exponerse una causa justificada.

## Procedimientos para el manejo de quejas remitidas a mediación

La utilización de mediadores en la mediación de quejas en la administración de la WIOA en Nueva York debe representar un método altamente profesional y económico de resolución de disputas.

Las siguientes son directrices procesales para facilitar la implementación:

1. Los encargados de igualdad de oportunidades de las 34 áreas locales de desarrollo de la fuerza laboral de Nueva York serán responsables de remitir las quejas para mediación y asegurarse de que el proceso de mediación concluya dentro de un plazo de sesenta (60) días de que el quejoso seleccione la mediación.
2. El encargado de igualdad de oportunidades, en consulta con el quejoso, continuará investigando la queja (no abordado en este documento) o remitirá el asunto a mediación.
3. La decisión de utilizar resolución alternativa de disputas (mediación) corresponde exclusivamente al quejoso.
4. Si un quejoso firma un formulario de acuerdo de mediación, la queja será remitida a uno de los mediadores autorizados en los centros comunitarios de resolución de disputas (CDRC, por sus siglas en inglés) de los diferentes condados del estado. (Esto puede hacerse por fax o correo).
5. El encargado de igualdad de oportunidades o el CDRC coordinarán la fecha, hora y lugar de la reunión con el quejoso, el acusado y el mediador.
6. El mediador asumirá la jurisdicción de la queja durante sesenta (60) días, comenzando con la remisión inicial, por escrito, del encargado de igualdad de oportunidades.
7. Dentro del plazo de 60 días, el mediador realizará una sesión de mediación y entregará un acuerdo negociado al encargado de igualdad de oportunidades que hizo la remisión. Ambas partes deberán firmar un formulario de consentimiento de mediación.
8. En caso de que no se llegue a un acuerdo, el mediador lo notificará debidamente al encargado de igualdad de oportunidades cuando termine la mediación.
9. Los mediadores deberán ceñirse a los estándares más estrictos de conducta ética y deberán comprometerse a excusarse en caso de que exista un potencial conflicto de intereses, o incluso la apariencia de un potencial conflicto de intereses.
10. Los mediadores deberán ser acreditados por un CDRC o por otras organizaciones apropiadas, y deben recibir capacitación en los aspectos particulares del manejo de quejas por discriminación.
11. El proceso de mediación deberá ser voluntario para el quejoso y ambas partes deben participar en la mediación de buena fe, pero no estarán obligados a llegar a un acuerdo.
12. Las sesiones de mediación serán cerradas a toda persona distinta a las partes y sus representantes, excepto cuando exista un acuerdo distinto de las partes y el mediador. Las comunicaciones y la información que se divulguen durante la mediación son reservadas y confidenciales, y no deberán ser divulgadas a terceros, excepto con fines de implementación o aplicación, o por acuerdo escrito de ambas partes. Durante el proceso de mediación, pueden tomarse notas. Sin embargo, una vez que se llegue a un acuerdo definitivo o que las partes sean incapaces de llegar a un acuerdo, todas las notas deben ser entregadas al mediador para su disposición.

**LEY DE INNOVACIÓN y OPORTUNIDADES PARA LA FUERZA LABORAL  
POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN  
Y  
PROCEDIMIENTOS DE PROCESAMIENTO DE QUEJAS**

Al firmar en la parte inferior, me comprometo a adoptar y cumplir la Política de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación y los Procedimientos de Procesamiento de Quejas de la Ley de Innovación y Oportunidades para la Fuerza Laboral.

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(Fecha)

\_\_\_\_\_  
(Firma del funcionario de elección popular local)

\_\_\_\_\_  
(Nombre a máquina del funcionario de elección popular local)

\_\_\_\_\_  
(Título del funcionario de elección popular local)

\_\_\_\_\_  
(Nombre de la unidad local de gobierno)

\_\_\_\_\_  
(Dirección postal, parte 1)

\_\_\_\_\_  
(Dirección postal, parte 2)

\_\_\_\_\_, Nueva York \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
(Ciudad) (Código postal + 4)

**CONSEJO LOCAL DE DESARROLLO DE LA FUERZA LABORAL  
LEY DE INNOVACIÓN Y OPORTUNIDADES PARA LA FUERZA LABORAL  
POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN  
Y  
PROCEDIMIENTOS DE PROCESAMIENTO DE QUEJAS**

Al firmar en la parte inferior, me comprometo a adoptar y cumplir la Política de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación y los Procedimientos de Procesamiento de Quejas de la Ley de Innovación y Oportunidades para la Fuerza Laboral.

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(Fecha)

\_\_\_\_\_  
(Firma del presidente del Consejo Local de  
Desarrollo de la Fuerza Laboral)

\_\_\_\_\_  
(Nombre a máquina del presidente del Consejo  
Local de Desarrollo de la Fuerza Laboral)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del Consejo Local de Desarrollo de la Fuerza Laboral)

\_\_\_\_\_  
(Dirección postal, parte 1)

\_\_\_\_\_  
(Dirección postal, parte 2)

\_\_\_\_\_, Nueva York \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
(Ciudad) (Código postal + 4)