

WRTP | BIG STEP

WRTP/BIG STEP GRIEVANCE PROCEDURE

Este procedimiento de reclamo de WRTP/BIG STEP se aplica a todos los programas administrados por WRTP/BIG STEP.

TRASFONDO

La Ley de Oportunidad e Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés) requiere que los concesionarios establezcan y mantengan los procedimientos de quejas / reclamos y apelaciones que se ajusten a la WIOA y otros requisitos federales y estatales aplicables. De acuerdo con esos requisitos, WRTP/BIG STEP ha establecido un procedimiento de reclamo aplicable a todo el personal de WRTP/BIG STEP, a los solicitantes y participantes del programa, y a los operadores del programa. Estos son los procedimientos que se deben utilizar para resolver quejas / reclamos y apelaciones con respecto a presuntas violaciones de las subvenciones DWD, sus reglamentos relacionados, los estatutos de Wisconsin aplicables, otros requisitos federales o estatales aplicables, las disposiciones de este documento o los términos de un acuerdo de concesión DWD. Las Secciones 181 (c) y 188 de WIOA son las citas legales aplicables.

ACEPTACIÓN DE RECLAMOS

Se requiere que los operadores del programa acepten los reclamos del personal, los solicitantes y los participantes de los programas financiados por WRTP/BIG STEP de acuerdo con los procedimientos establecidos de reclamo. Los reclamos que deben presentarse directamente con WRTP/BIG STEP incluyen:

- WRTP/BIG STEP reclamos del personal
- Problemas entre WRTP/BIG STEP y los operadores del programa
- Problemas entre dos o más operadores de programas
- Problemas relacionados con las operaciones de WRTP/BIG STEP
- Reclamos que alegan discriminación (pueden enviarse directamente a las agencias enumeradas a continuación sin pasar por WRTP/BIG STEP)

WRTP/BIG STEP is an Equal Opportunity Employer and Service Provider. Auxiliary aids and services are available upon request to individuals with disabilities. If you need this information interpreted to a language you understand or in a different format, please contact Matthew Waltz, WRTP | BIG STEP, at 414-342-9787 or mwaltz@wrtp.org. Callers who are deaf or hearing or speech-impaired may reach us at Wisconsin Relay Number 711.

IMPORTANT! This document contains important information about your rights, responsibilities and/or benefits. It is critical that you understand the information in this document, and we will provide the information in your preferred language at no cost to you. Call 414-342-9787 for assistance in the translation and understanding of the information in this document.

¡IMPORTANTE! Este documento contiene información importante sobre sus derechos, responsabilidades y/o beneficios. Es importante que usted entienda la información en este documento. Nosotros le podemos ofrecer la información en el idioma de su preferencia sin costo alguno para usted. Llame al 414-342-9787 para pedir asistencia en traducir y entender la información en este documento.

TSEEM CEEB! Daim ntawv no muaj ib cov lus tseem ceeb qhia paub txog koj cov cai, cov luag hauj lwm thiab/los yog cov kev pab. Nws yog ib qho tseem ceeb uas koj yuav tau to taub cov lus nyob hauv daim ntawv no, thiab peb yuav muab tau cov lus no txhais ua koj hom lus yam koj tsis tau them nyiaj dab tsi. Hu rau 414-342-9787 yog xav tau kev pab kom muab cov lus nyob hauv daim ntawv no txhais rau koj kom koj to taub

(414) 342-9787 | WRTP.ORG

3841 W WISCONSIN AVENUE | MILWAUKEE, WI 53208

WRTP | BIG STEP

Reclamos que incluyen presunta discriminación También puede ser enviado a, o enviado directamente a:

Equal Opportunity Officer
Wisconsin Dept. of Workforce Development ○
201 East Washington Avenue, Room G100
P.O. Box 7972
Madison, WI 53707
(608) 266-6889 (voice)
(866) 275-1165 (TTY)
Director – Civil Rights Center (CRC)

ATTN: Office of External Enforcement
U.S. Department of Labor
Room N-4123
200 Constitution Avenue NW
Washington, D.C. 20210

Los reclamos que incluyen supuestos incidentes de discriminación, que se envían a una de las agencias mencionadas anteriormente, también se pueden presentar ante la División de Igualdad de Derechos (ERD por sus siglas en inglés) del Departamento de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Wisconsin (WI DWD por sus siglas en inglés). Los reclamos que incluyen supuestos incidentes de discriminación según los Estatutos de Empleo Justos de Wisconsin deben presentarse ante el ERD:

Equal Rights Division
819 N Sixth Street – Room 255
Milwaukee, WI 53203
(414) 227-4384 (voice)
(414) 227-4081 (TTY)

Reclamos que denuncian incidentes de fraude y violación de abuso de programas financiados por DWD se presentarán completando un formulario de Informe de Incidente y presentándolo a la DWD de acuerdo con los procedimientos al dorso del formulario. Puede solicitar un Informe de Incidente de Fraude y Abuso de la WIOA de Wisconsin al Oficial de Reclamos. Si teme represalias o que su posición pueda verse comprometida, puede comunicarse con la línea directa gratuita de la Oficina Federal del Inspector General (800) 347-3756 o puede llamar a DWD, Equal Opportunity Officer al (608) 266-6889 o (TTY) (866) 275-1165.

LIMITACIONES

Excepto por las denuncias de fraude y violaciones de abuso, los reclamos que alegan violaciones no penales distintas de la discriminación deben presentarse dentro del año de ocurrencia. Los reclamos de discriminación deben presentarse dentro de los 180 días de la presunta ocurrencia. Los reclamos que alegan una violación del Estatuto de Empleo Justo del Estado de Wisconsin, 111.31-111.395, Estadísticas, con respecto a la discriminación deben presentarse dentro de los 300 días posteriores a la presunta discriminación. Las quejas presentadas después de este período de tiempo no serán aceptadas.

ENMIENDAS

Las enmiendas escritas relacionadas con la ley y de hecho con el reclamo original se permitirán hasta el día de la resolución. Las enmiendas por escrito relacionadas con el acoso debido a la presentación del reclamo formal pendiente pueden incluirse en la solicitud de audiencia. Las enmiendas no relacionadas con la ley y de hecho con el reclamo original y las enmiendas que cambian sustancialmente la naturaleza y el alcance del reclamo se considerarán nuevos reclamos.

WRTP | BIG STEP

ACUMULACIÓN Y DEMANDAS COLECTIVAS

Cada individuo tiene derecho a una audiencia justa. Sin embargo, no se permitirán demandas colectivas y de clase, excepto en las raras circunstancias en que el Director Ejecutivo (CEO por sus siglas en inglés) de WRTP/BIG STEP determine que varios reclamos comparten la misma situación de hecho operativo y la misma cuestión de derecho, y que sería de interés de eficacia para otorgar una audiencia conjunta o de clase. La falta de adhesión del CEO no será motivo de reclamo.

REQUISITOS

Todos los operadores del programa:

1. Publique su procedimiento de reclamos en un lugar destacado y asegure que todos los empleados del programa, los solicitantes y los participantes conozcan sus derechos con respecto a los reclamos, apelaciones y audiencias.
2. Mantenga en un archivo una notificación de muestra del procedimiento de reclamo que puede modificarse para cumplir con las operaciones individuales del programa.
3. Haga que los participantes firmen y fechen un aviso de derechos y beneficios y guarden una copia de ese aviso en el archivo del participante. Como alternativa, una persona del personal puede dar al participante la notificación de derechos y beneficios y firmar y fechar el recibo en nombre del participante.
4. Se asegure de que cualquier empleador de un participante de WIOA tenga un procedimiento de reclamos establecido y que los participantes de WIOA conozcan sus derechos con respecto a los reclamos con un empleador.
5. Los operadores del programa conservarán todos los registros relacionados con un reclamo por un período de tres años o más de tres años si la queja no se resuelve o está bajo auditoría o investigación.

WRTP/BIG STEP deberá:

1. Publicar su procedimiento de reclamos en un lugar destacado y asegurarse de que todo el personal tenga conocimiento de sus derechos con respecto a los reclamos, apelaciones y audiencias.
2. Durante la orientación para nuevos empleados, proporcionar al empleado una copia del procedimiento de reclamos de WRTP/BIG STEP.

(414) 342-9787 | WRTP.ORG

3841 W WISCONSIN AVENUE | MILWAUKEE, WI 53208

WRTP | BIG STEP

PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS DE PRESUNTAS VIOLACIONES NO CRIMINALES QUE NO SEAN DE DISCRIMINACIÓN

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIÓN

Los pasos uno, dos y tres, a continuación, se llevarán a cabo a nivel del operador del programa si el reclamo es presentado por el personal, el solicitante o el participante de ese operador, y debe abordarse dentro de los 12 días calendario posteriores a la presentación de un reclamo por escrito, WRTP/BIG STEP debe otorgar una audiencia dentro de los 30 días posteriores a la presentación de un reclamo. En el caso de que se presente un reclamo directamente con WRTP/BIG STEP, el paso uno comienza en WRTP/BIG STEP. Consecuentemente, cada operador del programa debe designar un Oficial de Reclamos que será responsable de atender los reclamos. Además, a los participantes del programa se les debe proporcionar una declaración de Derechos y Beneficios que incorpore este procedimiento.

PASOS	CALENDARIO
Presentar reclamo por escrito	Día 1
Investigación	Hasta el día 12
Resolución informal	Hasta el día 12
Solicitud de audiencia	No más tarde del día 15
Audiencia	No más tarde del día 30
Decisión final local	No más tarde del día 60

1. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO POR ESCRITO

- Cada reclamo debe presentarse por escrito y debe ser lo suficientemente preciso y completo para ser evaluado por su propio mérito.
- La siguiente información debe incluirse cada vez que se presente un reclamo:
 - El nombre completo, número de teléfono y dirección del demandante;
 - El nombre completo y la dirección del demandado contra quien se presenta el reclamo;
 - Una declaración clara y concisa de los hechos, incluidas las fechas pertinentes, que indique la presunta violación;
 - Provisión de WIOA u otras regulaciones del programa, si se conocen, que el demandante cree que se violó;
 - Una declaración que revele si el reclamo se ha presentado en forma cruzada con cualquier otra jurisdicción y si estos otros procedimientos han comenzado o concluido, incluidas fechas, autoridades y otra información pertinente; y
 - Una declaración de la resolución que el demandante busca.
- El demandado acusará recibo de un reclamo por escrito dentro de los 5 días laborables.

(414) 342-9787 | WRTP.ORG

3841 W WISCONSIN AVENUE | MILWAUKEE, WI 53208

WRTP | BIG STEP

2. INVESTIGACIÓN

- El Oficial de Reclamos debe investigar el reclamo para determinar tanto la versión de los hechos como la del denunciante de los hechos y para determinar qué disposición de la ley, las regulaciones del programa o el contrato se aplican. Si un empleado de WRTP/BIG STEP presenta un reclamo, el Director Ejecutivo es responsable de la investigación y del proceso de resolución informal.
- El Oficial de Reclamos prepara un informe escrito sobre su investigación, entregando una copia al demandante y al demandado.
- El demandante es notificado, por escrito, que la investigación ha sido completada.

3. RESOLUCIÓN INFORMAL

- A los demandantes se les debe ofrecer la oportunidad de resolver sus reclamos de manera informal.
- El Oficial de reclamos realiza una cita de investigación, que es una reunión entre el demandante, el demandado y el Oficial de reclamos que busca resolver el reclamo a través de canales informales. Se recomienda encarecidamente la resolución informal, pero no es un requisito previo para solicitar una audiencia imparcial a WRTP/BIG STEP.
- Se notifica al demandante, por escrito, el derecho a solicitar una audiencia con WRTP/BIG STEP dentro de los tres días posteriores a la cita de determinación de hechos si no se ha llegado a un acuerdo.
- Si se ha llegado a un acuerdo sobre alguna o todas las cuestiones planteadas por el reclamante, se ejecutará un Acuerdo de Resolución.

4. SOLICITUD DE AUDIENCIA

- Si el reclamante ha agotado el proceso de reclamos del operador del programa y no está satisfecho, entonces el reclamante tiene derecho a solicitar una audiencia a WRTP/BIG STEP. Esta solicitud debe realizarse dentro de los tres días posteriores a la cita de investigación (a más tardar 15 días después de la presentación del reclamo por escrito). La solicitud de audiencia debe ser dirigida a:
- La solicitud de audiencia debe incluir una copia del reclamo y los motivos por los cuales el demandante no está satisfecho con el proceso de resolución informal.
- Al recibir la queja, WRTP/BIG STEP investigará, preparará un informe de hechos, programará una audiencia del Comité de Reclamaciones (a más tardar a los 30 días de la fecha de presentación) y notificará a todas las partes.
- El Comité de Reclamaciones revisará el informe del personal, que identifica los problemas pertinentes, y formulará las preguntas apropiadas para la audiencia.

5. AUDIENCIA

- En la asistencia debe estar el demandante, su representante y testigos; el demandado, sus representantes y testigos; y el personal de WRTP/BIG STEP y los miembros del Comité de Reclamaciones de WRTP/BIG STEP.
- La audiencia está abierta al público y será grabada por el personal.
- El demandante presentará su caso y el demandado o el representante responderá en consecuencia.
- Toda la evidencia se presenta por escrito o a través de testigos

(414) 342-9787 | WRTP.ORG

3841 W WISCONSIN AVENUE | MILWAUKEE, WI 53208

WRTP | BIG STEP

6. DECISIÓN FINAL LOCAL

- El Comité de Reclamaciones examina las pruebas, las leyes, los reglamentos y las políticas pertinentes al caso.
- Usando un enfoque a base de consenso, el Comité emite una decisión por escrito al demandante y al demandado dentro de los 30 días de la audiencia y no más tarde de 60 días a partir de la fecha en que se presentó el reclamo.
- Se informa a las partes de su derecho a apelar ante el Estado de Wisconsin, DWD / DET dentro del siguiente período de tiempo:
 - Diez días calendario después de que el demandante recibiera la decisión; o
 - Si el demandante no recibió una decisión, el demandante debe presentar la apelación dentro de los 15 días calendario posteriores a la fecha de vencimiento de la decisión.

RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR DEL PROGRAMA EN EL PROCESAMIENTO DE RECLAMOS

Cada Operador del Programa debe designar un Oficial de Reclamos para que sea responsable de procesar los reclamos. Esa persona será responsable de:

1. Cumplir con el procedimiento de quejas de WRTP/BIG STEP, los procedimientos de informe proporcionados en www.oig.dol.gov y la Nota Administrativa 18-2 de WRTP/BIG STEP: Emplear los requisitos de notificación de incidentes y fraude de WRTP/BIG STEP;
2. Aceptar reclamos escritos y procesarlos dentro de los plazos prescritos;
3. Investigación de la denuncia;
4. Proporcionar al demandante las notificaciones escritas requeridas y la oportunidad de una resolución informal; y
5. Mantener un archivo de caso que incluya toda la correspondencia relacionada con la audiencia.

PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS DE DISCRIMINACIÓN

FECHA LÍMITE DE PRESENTACIÓN

Los reclamos deben presentarse dentro de los 180 días posteriores a la presunta discriminación. El Director de la Dirección de Derechos Civiles (DCR) puede otorgar una prórroga por una buena causa. Cualquier extensión es para la conveniencia administrativa de la Dirección y no crea una defensa para el demandado.

DÓNDE PRESENTAR EL RECLAMO

Equal Opportunity Officer
Wisconsin Dept. of Workforce Development
201 East Washington Avenue, Room G100
P.O. Box 7972
Madison, WI 53707
(608) 266-6889 (voice)
(866) 275-1165 (TTY)
Director - Civil Rights Center (CRC)

OR

ATTN: Office of External Enforcement
U.S. Department of Labor
Room N-4123
200 Constitution Avenue NW
Washington, D.C. 20210

(414) 342-9787 | WRTP.ORG

3841 W WISCONSIN AVENUE | MILWAUKEE, WI 53208

WRTP | BIG STEP

AND/OR

Matthew Waltz

WRTP | BIG STEP

3841 W Wisconsin Ave, Milwaukee, WI 53208

(414) 342-9787

Cualquier persona que elija presentar un reclamo ante DWD-División de Empleo y Capacitación (DET por sus siglas en inglés), deberá conceder DET 90 días calendario para procesar el reclamo.

DET y WRTP/BIG STEP permiten que cualquiera de las partes de un reclamo de discriminación solicite una Resolución Alternativa de Disputas (ADR, por sus siglas en inglés) o una mediación de su queja. ADR permite que las disputas se resuelvan de manera menos contenciosa y es totalmente voluntaria. El demandante puede presentar un reclamo ante el Director / CRC dentro de los treinta (30) días, en caso de que ADR no proporcione una resolución satisfactoria del reclamo. La División de Igualdad de Derechos de DWD proporcionará ADR o mediación para las partes que soliciten este método de resolución de reclamos de discriminación.

Si al final de los 90 días calendario, DET no ha completado el procesamiento del reclamo, no ha notificado al reclamante de la resolución o ha ofrecido una resolución que no es aceptable para el demandante, incluida la ADR, el demandante puede, después que han pasado los noventa (90) días calendario, presentar un reclamo ante el Director / CRC completando y enviando los Formularios de consentimiento de la Ley de privacidad y Información de reclamos de CRC. El reclamo debe presentarse a más tardar treinta (30) días calendario después de que DET haya emitido una decisión final o hayan pasado noventa días. En cualquier caso, la queja debe presentarse ante el CRC a más tardar ciento veinte (120) días después de la presentación inicial de la queja.

Un reclamo por discriminación se puede presentar ante la División de Igualdad de Derechos (ERD) del Departamento de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Wisconsin (WI DWD). Si la discriminación se basa en los Estatutos de Empleo Justo de Wisconsin, debe presentarse ante la ERD dentro de los 300 días posteriores a la presunta discriminación. Es importante tener en cuenta que los Estatutos de Empleo Justo de Wisconsin reconocen clases protegidas además de aquellas cubiertas por los Estatutos de Derechos Civiles federales, como el estado civil, orientación sexual, fuente de ingresos, etc. Para presentar su queja ante el ERD, comuníquese con:

WI DWD Equal Rights Division 819 N Sixth Street – Room 255

Milwaukee, WI 53203

(414) 227-4384 (voice)

(414) 227-4081 (TTY)

DISCRIMINACIÓN BASADA EN LOS ESTATUTOS ESTATALES DE EMPLEO JUSTO

Reclamos que alegan una violación de empleo justo, s. 111.31-111.395, Estadísticas, con respecto a la discriminación debe presentarse ante la DWD-ERD dentro de los 300 días posteriores a la presunta discriminación. Los reclamos presentados ante DOL-DCR pueden presentarse en forma cruzada con el estado DWD-ERD. Los reclamos presentados ante DWD-ERD se deben presentar utilizando el Formulario de reclamos de discriminación de ERD.

(414) 342-9787 | WRTP.ORG

3841 W WISCONSIN AVENUE | MILWAUKEE, WI 53208

WRTP | BIG STEP

PROCEDIMIENTOS PARA REPORTAR FRAUDE, ABUSO DEL PROGRAMA Y CONDUCTA PENAL

Los procedimientos de informe se proporcionan en www.oig.dol.gov. WRTP/BIG STEP utiliza la Nota Administrativa 18-2: Emplea la Declaración de Requisitos de Denuncia de Incidentes y Fraude de WRTP/BIG STEP como guía para reportar cualquier incidente de fraude, abuso del programa o conducta criminal en los programas administrados por WRTP/BIG STEP, que está disponible a solicitud del Oficial de Reclamaciones.

El Departamento de Trabajo, en conjunto con la Oficina del Inspector General (OIG), ha establecido un sistema nacional para reportar cualquier incidente sospechoso o real de fraude y / o abuso del programa. Bajo este sistema, se aplicarán los siguientes procedimientos.

Las personas que tengan conocimiento de cualquier alegato o queja / reclamo sobre posible fraude, malversación, incumplimiento o malversación, mala aplicación de los fondos, mala gestión y mala conducta de los empleados o participantes que involucren programas u operaciones de subvenciones de DET deben informar esa información de la siguiente manera:

1. El personal de las WDA o de los concesionarios en todo el estado deberá presentar un Informe de incidente utilizando el formulario Informe de incidente de fraude y abuso de la beca DET y enviarlo a DET de acuerdo con los procedimientos al dorso del formulario.
2. El personal de los operadores del programa que no sean WDA, los concesionarios estatales o el público en general puede denunciar los presuntos incidentes de fraude y abuso, ya sea a la Entidad administrativa local de la WDA o al DET.
3. No es la intención del DOL o DET limitar el uso del Informe de incidente para obtener información solo después de que un acto o denuncia ya haya sido legalmente procesable. Por el contrario, cualquier acto que plantee dudas sobre posibles gastos ilegales u otras actividades ilegales debe informarse de inmediato.

Los reclamantes que temen que sus posiciones se vean comprometidas si envían información a través del sistema de informes WDA / DET pueden enviar un Informe de incidente directamente a:

Office of Inspector General U.S. Department of Labor
200 Constitution Avenue, N.W. Room S-5506
Washington, D.C. 20210

o llame a la línea directa de la OIG que se mantiene para uso público por parte de personas que desean denunciar un presunto delito. El número gratuito es (800) 347-3756. La OIG debe responder a las referencias de la línea directa dentro de los 30 días.

La identidad de las personas que proporcionan información no se divulgará a menos que den su consentimiento o que la OIG determine que la divulgación es inevitable durante el curso de una investigación. El DOL prohíbe las represalias contra cualquier empleado que divulgue información sobre irregularidades o que formule una queja / reclamo válido. La "Ley del soplador de silbatos" de Wisconsin proporciona una protección similar para la mayoría de los empleados estatales (230.80-230.89, Estadísticas y 895.65, Estadísticas).

WRTP | BIG STEP



(414) 342-9787 | WRTP.ORG
3841 W WISCONSIN AVENUE | MILWAUKEE, WI 53208