Aviso sobre quejas y apelaciones

Si participa en actividades de la fuerza laboral o recibe servicios como el cuidado infantil que administra la Comisión de la Fuerza Laboral de Texas (Texas Workforce Commission) (Comisión) o Workforce Solutions de la Junta de West Central (Workforce Solutions of West Central Board) (Junta), tiene derecho a presentar una queja o apelación por esos servicios. Se garantizan estos derechos mediante los procesos* de quejas, audiencias y apelaciones de la Comisión en el título 40 del Código Administrativo de Texas (Texas Administrative Code, TAC), capítulo 823.

*Este proceso de quejas no corresponde a los asuntos que alegan violaciones de los requisitos de no discriminación o de igualdad de oportunidades (equal opportunity, EO) según la Ley de Oportunidades e Innovación en la Fuerza Laboral (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA). Puede obtener información de las quejas de EO del personal de Workforce Solutions o visitando la página de EO del sitio web de la Junta. Tampoco se aplica a las denegaciones o reducciones globales de beneficios para una clase de beneficiarios, ni a las denegaciones/reducciones de beneficios de la Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families, TANF) o del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) que administra el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Health and Human Services).

El proceso:

¿Qué diferencias hay entre una queja y una apelación?
Una **queja** es una declaración por escrito en la que se alega la violación de alguna ley, reglamento o norma de cualquier servicio de la fuerza laboral financiado por el gobierno federal o estatal. Si quiere presentar una queja formal sobre los servicios de la fuerza laboral, le recomendamos que primero hable de eso con el personal del Centro de Fuerza Laboral donde se originó la queja. Las quejas incluyen asuntos como, entre otros: no dar prioridad de servicio a un veterano, no dar un reembolso de salario a alguien que participa en una actividad de experiencia laboral remunerada, o no dar un servicio o beneficio acordado.

Una **apelación** es una solicitud por escrito para una revisión presentada ante la Junta o la Comisión en respuesta a una determinación o decisión. Una determinación es una declaración escrita de una acción adversa expedida a:

- un cliente del Centro de Fuerza Laboral sobre una denegación, reducción o terminación de servicios que administra la Junta o el Centro de Fuerza Laboral, o
- un proveedor o contratista sobre la denegación o la terminación de la elegibilidad según los programas que administra la Junta.

Las determinaciones son sobre cuestiones como: la terminación de los servicios de cuidado infantil, la denegación del patrocinio de una capacitación, la reducción de los servicios de apoyo o la denegación de una solicitud del proveedor de capacitación.

En resumen, si cree que no está recibiendo los servicios como la ley indica que es elegible, puede presentar una queja. Si recibió una determinación por escrito sobre una denegación de los servicios que solicitó, o sobre una reducción o terminación de los servicios que estaba recibiendo, puede presentar una apelación.

¿Quién puede presentar una queja o una apelación?

- Clientes del Centro de Fuerza Laboral: personas que han presentado una solicitud o son elegibles para recibir servicios de fuerza laboral financiados por el gobierno federal o estatal y administrados por la Comisión o la Junta. Estos servicios incluyen, entre otros: el cuidado infantil; la Asistencia Temporal para Familias Necesitadas; el

Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria; Empleo y Capacitación; la Ley de Oportunidades e Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA) para Adultos, Trabajadores Desplazados y Jóvenes; y los Proveedores de Capacitación Elegibles que reciben fondos de la WIOA u otros fondos para servicios de capacitación.

- Otras partes interesadas afectadas por el sistema de la fuerza laboral, incluyendo los subbeneficiarios. Estas personas pueden ser proveedores de cuidado infantil o de otros servicios que han recibido una declaración por escrito que dictó la Junta, un Centro de Fuerza Laboral o la Comisión sobre una acción adversa, o un proveedor o contratista, sobre la denegación o terminación de la elegibilidad, según los programas que administra la Comisión o la Junta.
- Personas empleadas anteriormente que creen que las han reemplazado por un cliente del Centro de Fuerza Laboral de Texas que participa en servicios laborales como el empleo subsidiado, la experiencia laboral o los programas de trabajo para desempleados.

¿Cómo presento una queja o una apelación?

Quejas

- Por escrito, con el Formulario de quejas y apelaciones de Workforce Solutions de West Central de Texas (puede pedírselo a cualquier miembro del personal o conseguirlo en el sitio web de la Junta en la página de Public Information [Información Pública]), o en algún otro formato que incluya toda esta información:
  - El nombre del demandante (la persona que tuvo la acción adversa)
  - El domicilio postal actual del demandante
  - Una breve declaración de la supuesta violación donde se describan los hechos en los que se basa la queja
- Deben presentarse* en un plazo de 180 días naturales después de la presunta violación.

Apelaciones

- Deben presentarse por escrito (puede usar el Formulario de quejas y apelaciones o algún otro formato)
- Deben presentarse* en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de envío de la determinación
- Deben incluir el nombre de la parte y el domicilio postal correcto
- Deben incluir información de la decisión que está apelando y la razón de la apelación

*Nota: La fecha de presentación es la fecha del contador postal, la fecha de transmisión del fax, o, si no hay una fecha legible del contador postal, la fecha del documento. Hay otras directrices para determinar la fecha de presentación en el 40 TAC, capítulo 823.3.

Las quejas o apelaciones por escrito se pueden presentar en persona en una de las oficinas de Workforce Solutions, se pueden enviar por correo a Workforce Board Office en 500 Chestnut, Ste. 1200, Abilene, TX, 79602 o se pueden enviar por correo electrónico a appeals@workforcesystem.org.

Apelaciones de cuidado infantil

Debe enviar las apelaciones sobre los servicios de cuidado infantil por correo a Child Care Services, 500 Chestnut, Ste. 1100, Abilene, TX, 79602, O puede enviarlas por fax a los Servicios de Cuidado Infantil, al 325-795-4369.

¿Cómo se resolverá la queja o la apelación?

- Le darán la oportunidad de una resolución informal para resolver cualquier disputa para que una queja o una apelación lleve a una determinación. Un ejemplo de una resolución informal puede incluir:
  - Reunirse con su trabajador del caso inmediato para buscar una resolución.
  - Reunirse con un gerente del Centro de Fuerza Laboral o con el personal designado de la Junta para una discusión más detallada sobre las circunstancias de la queja y para hablar de cómo puede resolverse la queja.
- Si no está conforme con el resultado de la resolución informal, tiene derecho a solicitar una audiencia con la Junta de Workforce Solutions de West Central Texas en: 500 Chestnut, Ste. 1200, Abilene, TX, 79602.
- Una vez que se presente una queja ante la Junta, le informarán por escrito de la audiencia con la Junta al menos 10 días naturales antes de la fecha de la audiencia. El aviso de 10 días puede acortarse con el consentimiento previo por escrito de las partes que participen.

- La decisión de la Junta se dictará en un plazo de 60 días naturales después de la fecha de presentación de la queja.

Si no está de acuerdo con la decisión que dictó la Junta o si no envía ninguna decisión por correo en un plazo de 60 días naturales después de la fecha en que se presentó originalmente la queja, puede presentar una apelación por escrito ante la Comisión. Debe enviar la apelación en un plazo de 14 días naturales después de la fecha de envío por correo de la decisión de la Junta o en un plazo de 90 días naturales después de la fecha de presentación original de la queja.

Las apelaciones para la Comisión se envían por correo:
Appeals, Texas Workforce Commission, 101 East 15th St., Room 410, Austin, Texas 78778-0001