



## Procedimientos de Queja de CareerSource South Florida e Información Estadual para el Procesamiento de Denuncias de Discriminación

### Introducción a Quejas y Denuncias

Conforme al Título 20 del Código de Reglamentaciones Federales, 667.600, cada área local, Estado y receptor directo de fondos conforme al Título I de la WIA debe establecer y mantener un procedimiento para las quejas y denuncias. El Departamento de Oportunidad Económica (Department of Economic Opportunity, DEO) es responsable de la implementación de la política en las áreas de desarrollo de la fuerza laboral, asistencia social transitoria, compensación por desempleo, información del mercado laboral, educación inicial y preparación para la escolaridad. El Código Administrativo de Florida, en su Capítulo 60BB-1, exige que haya procedimientos de queja y audiencia para quejas conforme al programa de Asistencia Social Transitoria (Welfare Transition, WT), la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (Workforce Investment Act, WIA), el programa de Asistencia para Ajuste de Comercio (Trade Adjustment Assistance Program, TAA), el programa de Asistencia y Nutrición Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) y/o Wagner-Peyser (WP), cuando se argumenta que hubo una violación de los derechos del participante.

Como cliente/solicitante/participante/parte interesada, usted tiene el derecho de presentar una queja o una denuncia de discriminación si considera que ha sido tratado en forma injusta en relación con cualquier programa de fuerza laboral supervisado por CSSF. Se le está entregando una copia de estos Procedimientos de Queja y se le está informando cómo obtener una copia de los Procedimientos Estaduales para el Procesamiento de Denuncias de Discriminación. También se le pide que firme un **Acuse de recibo de los Procedimientos de Queja (Anexo 2)**.

**Por favor observe que el término "queja" y estos procedimientos no son aplicables en casos que implican una posible discriminación. Para obtener una descripción de los procedimientos que se aplican a denuncias de discriminación, vea la Sección VI, a continuación.**

### **PROCEDIMIENTOS**

Los Procedimientos de Queja de la Fuerza Laboral del Sur de Florida (CSSF) estarán disponibles en forma inmediata y visible en el mostrador central de cada Centro de carreras para todos los clientes que visiten el Centro.

CSSF actúa como la entidad administrativa y fiscal para los programas de WIA, TAA, SNAP y WT. Si tiene una queja que surge de un programa provisto por un socio de servicios de CSSF, CSSF tratará de resolver el asunto informalmente. Si el asunto no puede resolverse, se han adoptado los siguientes procedimientos para brindarle un mecanismo para abordar su queja. El **PRIMER** paso es tratar de llegar a un arreglo de su queja con su Asesor de Carrera, Consejero o su(s) supervisor(es) inmediato(s). Si no está satisfecho con los resultados, puede comunicarse con la Unidad de Servicio al Cliente al (305) 594-7615 (voz).

CareerSource South Florida (CSSF) es un programa / empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Se ofrecen ayudas y servicios complementarios a solicitud de personas con discapacidades. Todos los números telefónicos de voz que figuran en este documento pueden ser empleados por personas que emplean equipo de TTY/TDD a través del Servicio de Retransmisión de la Florida llamando al 711.

Esta sección brinda procedimientos estándar para la presentación y procesamiento de quejas contra un empleado, política o programa de WT, SNAP, TAA o WIA, Título I, administrados por CSSF. Es responsabilidad de todos los Socios de Programa y Socios de Servicio en los programas de WT, TAA y/o WIA, Título I, establecer un clima en el cual el problema de un empleado, persona que busca trabajo, cliente, solicitante o parte interesada pueda ser rápidamente presentado, conversado y considerado en forma justa y oportuna. Estos procedimientos proveen una base para una solución rápida y equitativa de dichas quejas. La confidencialidad de la queja y cualesquiera acciones resultantes de la misma deberá estar protegida.

## **I. Quejas abarcadas por estos procedimientos**

- A.** Estos procedimientos abarcan a los solicitantes / clientes / participantes / partes interesadas de CareerSource South Florida (CSSF) enumerados a continuación:
1. Las personas que buscan trabajo a quienes se les ha negado el acceso a servicios intensivos o de capacitación conforme a la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (WIA) por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
  2. Participantes del programa de WT a quienes se les negó un servicio de educación, capacitación o soporte, o cuyo pedido de dichos servicios ha sido demorado, o cuyo servicio de educación, capacitación o soporte ha sido cambiado, reducido o terminado por motivos que no incluyen discriminación ilícita. Participantes del programa de WT cuyo pedido de extensión o diferimiento o exención por bajos ingresos de los límites de tiempo prescritos por ley fueron negados por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
  3. Participantes del Programa de Empleo y Capacitación para Refugiados (RETP) a quienes se les negó una oportunidad de educación, soporte, capacitación o empleo por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
  4. Receptores del servicio de soporte de SNAP a quienes se les negó su reembolso por servicios de soporte por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
  5. Cualquier persona interesada afectada en forma adversa por una decisión o acción tomada por el Sistema de CSSF, incluyendo decisiones tomadas por los Socios de Servicio, en relación con el programa de WT, TAA o WIA Título I administrado por CSSF, por motivos que no incluyen discriminación ilícita.

CSSF brinda a las personas que buscan trabajo acceso a programas y servicios operados y administrados por otras agencias y organizaciones estatales y locales. Si tiene una queja acerca de programas o servicios de uno de los socios (tales como DEO, el Departamento de Niños y Familias, Cuerpo de Trabajo, Subsidio por Desempleo, Veteranos, etc.), puede necesitar procesar su queja de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes para dicha organización o entidad. Debe dirigirse al administrador del programa asociado contra el cual quisiera presentar una queja o pedirle a su Asesor de Carrera que identifique al funcionario responsable adecuado.

**B.** Puede presentar una queja si:

1. Tiene una queja respecto de los programas operados por CSSF si considera que sus derechos fueron violados o cree verse afectado en forma adversa respecto de un programa operado por CSSF por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
2. Está registrado o inscrito en un programa bajo la WIA o WT y ha solicitado un servicio o beneficio conforme al programa y le negaron el servicio o beneficio en su totalidad o en parte, ya sea mediante un aviso de denegación por escrito o no, por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
3. Usted es cliente de Capacitación en el Trabajo, Experiencia Laboral Pagada, Capacitación Personalizada u otro Socio de Capacitación (conforme a la WIA, Título I o la TAA) cuya elegibilidad ha sido negada o terminada ilícitamente por un Operador del Centro de Carreras por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
4. Usted es participante (conforme a la WIA, Título I o la TAA) y fue sancionado por el uso de una sustancia controlada por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
5. Usted es empleado regular o participante de un programa de la WIA, TAA, WT o SNAP que ha sido desplazado por un participante de un programa de la WIA, TAA, WT o SNAP por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
6. Usted es un socio o socio de servicio de un Centro de Carreras conforme a la WIA, TAA, WT y se vio afectado en forma adversa por el sistema del Centro de Carreras de CSSF por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
7. Usted es un participante de WT que ha sido ilícitamente sancionado por incumplimiento de las actividades laborales por motivos que no incluyen discriminación ilícita.
8. Cuando CSSF, o un socio de servicio supervisado por CSSF, toma una decisión que afecta sus servicios de soporte, educación, capacitación o asignación de actividad laboral, usted igualmente puede presentar una queja contra la decisión a través de los procesos informales y/o formales descritos a continuación.

**II. Quejas no abarcadas por estos procedimientos**

**A.** Los programas de WIA, TAA, SNAP y WT no son programas que otorguen derechos. Esto significa que incluso si usted cumple con la descripción de las personas que pueden ser elegibles para recibir servicios conforme a esos programas igualmente se le puede negar acceso al programa o se le puede negar un servicio específico permitido de acuerdo con las normas del programa. Esto no se considera una violación de la ley. Esto puede suceder porque:

1. La Región puede no tener fondos suficientes para inscribirlo a usted o a cualquier otro participante en el programa o brindarle a usted o a cualquier otro participante un servicio en el momento en que usted solicita o necesita el servicio. Si la Junta Regional, el estado de Florida o el gobierno federal imponen un congelamiento de los fondos para el programa o servicio en

CareerSource South Florida (CSSF) es un programa / empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Se ofrecen ayudas y servicios complementarios a solicitud de personas con discapacidades. Todos los números telefónicos de voz que figuran en este documento pueden ser empleados por personas que emplean equipo de TTY/TDD a través del Servicio de Retransmisión de la Florida llamando al 711.

cuestión, no habría fundamentos para presentar una queja formal. Puede obtener una copia de la acción local, estatal o federal aplicable que impone el congelamiento de los fondos a solicitud.

2. Las áreas locales tienen la flexibilidad de decidir los tipos y combinaciones de servicios que ofrecen en sus localidades. Estas decisiones son tomadas localmente por las juntas directivas para CSSF. Las juntas directivas para CSSF pueden haber decidido no ofrecer un beneficio o servicio determinado. En tales casos no habría fundamentos para presentar una queja formal. Puede obtener una copia de la política aplicable a solicitud.
3. Conforme a WIA hay requisitos de elegibilidad y criterios de priorización. Las personas que buscan servicios, pero que no cumplen los criterios de elegibilidad o priorización, no pueden recibir estos fondos. Los criterios de prioridad le pueden ser provistos a solicitud. Si no objeta el hecho de que usted no cumple con los criterios de elegibilidad o priorización, no tiene fundamentos para una queja formal. Si desea demostrar que cumple con los criterios aplicables, puede presentar una queja formal.
4. Las Juntas de Fuerza Laboral locales tienen la flexibilidad de imponer requerimientos o de desarrollar políticas y procedimientos aplicables a los programas y servicios. Una política que haya sido adoptada puede restringir el acceso a un programa o servicio o puede limitar la disponibilidad del programa o servicio. En tales casos no habría fundamentos para presentar una queja formal. Puede obtener una copia de la política aplicable a solicitud.

*Nota: Si se le niegan servicios por uno de los motivos enumerados, igualmente puede seguir los procedimientos de queja informal prescritos, pero puede no tener derecho a una audiencia ante un Funcionario de Audiencias.*

- B. El Título 20 del Código de Reglamentaciones Federales, 667.630, describe el proceso para efectuar denuncias y/o presentar informes de fraude y abuso. Las denuncias/informes deben ser presentados inmediatamente al USDOL (U.S. Department of Labor), Office of the Inspector General, Office of Investigations, Room S5514, 200 Constitution Avenue NW, Washington, D. C. 20210.

Las denuncias o informes también pueden enviarse por correo a:

USDOL South East Regional Inspector General for Investigations, Office of Investigations, Sam Nunn Atlanta Federal Center, 61 Forsyth Street, SW, Suite 6T1, Atlanta, Georgia 30303 entregando simultáneamente una copia a la Administración de Empleo y Capacitación.

Los informes o denuncias que alegan fraude y abuso también pueden informarse a través de la línea de USDOL al 1-800-347-3756 (voz) o 800-877-8339 (Servicio de Retransmisión Federal -- para TTY/TDD).

- C.** Si usted es un participante que recibe Asistencia Social Transitoria y su elegibilidad para recibir asistencia en efectivo de TANF o beneficio en efectivo o estampillas para alimentos o Medicaid fueron reducidos o terminados y usted no está de acuerdo con la acción tomada contra usted, pero no cree que la acción fue tomada por motivos de discriminación ilícita, debe presentar una queja ante la oficina local del Departamento de Niños y Familias. Su Administrador de Casos puede ayudar a dirigirlo a la agencia correcta y puede brindarle la dirección y número telefónico.
- D.** Si usted es un participante de SNAP y su elegibilidad para recibir estampillas de alimentos o derecho a beneficio fueron reducidos o terminados y usted no está de acuerdo con la acción tomada contra usted, pero no cree que la acción fue tomada por motivos de discriminación ilícita, debe presentar una queja ante la oficina local de Departamento de Niños y Familias. Su Administrador de Casos puede ayudar a dirigirlo a la agencia correcta y puede brindarle la dirección y número telefónico.
- E.** Si se ha visto afectado en forma adversa por una decisión o acción tomada por la DEO o por una entidad administrativa estatal como resultado de su participación en el Programa de WT, o el programa de WIA, Título I, administrado por la CSSF, pero no cree que la decisión o acción fue tomada por motivos de discriminación ilícita, debe presentar su queja a nivel estatal. Si presenta su queja ante CSSF, la agencia remitirá su queja a la entidad adecuada para su tramitación. La entidad tendrá sesenta (60) días para manejar la queja. El período de tiempo de sesenta (60) días comenzará a correr en el momento de recibir la queja.
- F.** Si usted es un participante del Programa de WT y tiene una queja relacionada con la provisión de servicios de actividades laborables financiadas por TANF, requisitos del Plan Alternativo, servicios de soporte, programas de desviación y otras funciones de fuerza laboral provistas conforme a la WIA, pero no cree que la acción fue tomada por motivos de discriminación ilícita, debe presentar una queja ante la DEO.
- G.** CSSF no resuelve denuncias relacionadas con discriminación, salud y seguridad. Para información sobre qué hacer si usted piensa que tiene una denuncia relacionada con discriminación y/o salud y seguridad, por favor consulte el Artículo VI a continuación.

### **III. Procedimientos de resolución informal**

- A.** Esta por lo general es la forma más rápida de obtener un recurso. Se recomienda que intente resolver su queja informalmente, primero. El proceso informal está compuesto de cuatro (4) pasos. Sin embargo, si en cualquier momento durante este proceso, usted cree que no ha logrado un recurso satisfactorio, entonces debe solicitar una audiencia formal.

- B.** Si es un participante y quiere iniciar el proceso de queja informal, entonces proceda de la siguiente manera:
1. Aborde el tema con su Administrador del Caso / de Carrera.
  2. Si el problema no se resuelve, puede solicitar una entrevista con el Jefe Administrador de Casos (Lead Case Manager). El Jefe Administrador de Casos debe entrevistarlo dentro las veinticuatro (24) horas o el día hábil siguiente, si hay un fin de semana o feriado de por medio.
  3. Si la entrevista con el Jefe Administrador de Casos no produce un resultado satisfactorio, puede solicitar una entrevista con el Administrador del Centro de Carrera. Esta entrevista será fijada o celebrada dentro de los tres (3) días hábiles de la recepción de su solicitud para entrevistarse con el Administrador de Centro de Carreras. El Jefe Administrador de Casos programará esta entrevista.
  4. Si el problema sigue sin resolverse, o si desea saltar los Pasos 1, 2 y 3, puede proceder a presentar una solicitud de entrevista con un representante de la Unidad de Servicio al Cliente de CSSF completando el Formulario de Queja por Escrito.
- C.** Para presentar una solicitud por escrito para una Entrevista para Resolución Informal, por favor complete el **Formulario de Queja por Escrito, Anexo 1**. Asegúrese de completar la mayor cantidad posible de información requerida incluyendo la información de contacto de modo que puedan comunicarse con usted para fijar la entrevista.

El formulario también puede obtenerse en las Oficinas Ejecutivas de CareerSource South Florida localizadas en 7300 Corporate Center Drive, Suite 500, Miami, Florida 33126-1232 o en cualquier Centro de Carreras en los condados de Miami-Dade y Monroe indicados en la página web de CareerSource South Florida en [www.careersourcesfl.com](http://www.careersourcesfl.com) o puede usar una hoja en blanco tamaño carta de 8½ x 11 incluyendo la mayor cantidad de información posible que se indica a continuación:

1. Todas las quejas deben presentarse por escrito.
2. Todas las quejas deben tener firma y fecha.
3. Todas las quejas deben incluir su nombre, dirección de contacto y un número telefónico de contacto.
4. La solicitud presentada debe estar firmada por la persona que presenta la queja o su representante y debe ser un original si es posible. Si está enviando su queja por fax, asegúrese de enviar el original por correo dentro de los cinco (5) días de haber enviado el fax.
5. Todas las quejas deben incluir una declaración acerca de la ley que usted piensa que fue violada y/o el motivo por el cual usted piensa que tiene derecho al servicio o beneficio que fue negado, demorado, reducido, cambiado o terminado.

CareerSource South Florida (CSSF) es un programa / empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Se ofrecen ayudas y servicios complementarios a solicitud de personas con discapacidades. Todos los números telefónicos de voz que figuran en este documento pueden ser empleados por personas que emplean equipo de TTY/TDD a través del Servicio de Retransmisión de la Florida llamando al 711.

6. Su queja debe especificar el recurso que usted busca.
7. Las quejas no deben tener más de cinco (5) páginas, sin incluir los anexos o apéndices que quiere que el Funcionario de Audiencias revise.
8. Si tiene una discapacidad que requiere arreglos especiales, o si no habla inglés y requiere un intérprete, incluya una declaración por escrito acerca de los arreglos que necesita, conjuntamente con la queja. CSSF intentará hacer los arreglos razonables.

Puede entregar en mano el Formulario de Queja por Escrito, enviarlo por fax o por correo a:

CareerSource South Florida  
Attn: Customer Service Unit  
7300 Corporate Center Drive, Suite 500  
Miami, FL 33126-1232  
Fax: (305) 470-5519

*Nota: Por favor no realice el pedido en forma telefónica. Todas las quejas formales deben presentarse por escrito. Debe tomarse una decisión dentro de los sesenta (60) días de la presentación de su Queja por Escrito.*

Se fijará o mantendrá una reunión informal con la Unidad de Servicio al Cliente dentro de los tres (3) días hábiles desde el momento de la recepción del Formulario de queja por escrito, o si el organismo no puede comunicarse con usted, tres (3) días hábiles desde la fecha en que CSSF pueda localizarlo.

***Si el problema es resuelto durante cualquier etapa de la entrevista informal con la Unidad de Servicio al Cliente, se generará un acuerdo por escrito y se le pedirá a los participantes que lo firmen. Esto formalmente dará por terminado el procedimiento de queja.***

#### **IV. Procedimientos de queja formal**

Si el problema no se resuelve mediante entrevistas informales con la Unidad de Servicio al Cliente y usted aún quiere presentar su queja, se le pedirá que firme una solicitud de audiencia formal con la Unidad de Servicio al Cliente.

**A.** Cuando firma una solicitud de audiencia formal:

1. La Unidad de Servicio al Cliente inmediatamente sellará con fecha el formulario de pedido de audiencia formal firmado y lo remitirá al Funcionario de Igualdad de Oportunidades de CSSF (Equal Opportunity Officer o EOO). El EOO procede a seleccionar un Funcionario de Audiencias, programa la fecha y hora del proceso de audiencia formal y notifica a todas las partes pertinentes mediante aviso por escrito.

2. Usted y su representante, si lo tuviera, recibirán una notificación por escrito informándole acerca de la fecha de su audiencia, así como también el horario y la ubicación de la audiencia. La audiencia se celebrará en las Oficinas Ejecutivas de CSSF a menos que usted solicite por escrito que la audiencia se realice en su Centro de Carreras.
3. Se emitirá una decisión por escrito dentro de los treinta y cinco (35) días de la fecha en que el Funcionario de Audiencias recibió el pedido de audiencia.
3. El aviso de la audiencia será enviado por correo certificado, correo con aviso de retorno, como mínimo quince (15) días calendario previos a la fecha de la audiencia.
5. Si usted está participando en un programa en el momento de la presentación de su queja, la misma no afectará los servicios que usted está recibiendo.

**B. Su notificación le informará lo siguiente:**

1. La fecha, hora y lugar de la audiencia e instrucciones acerca de cómo usted puede solicitar los arreglos necesarios, incluyendo un intérprete, sin costo para usted;
2. Las secciones pertinentes de la WIA, TAA, WT o SNAP o cualesquiera otras reglamentaciones federales, ley de programa, norma o políticas involucradas;
3. Su derecho a presentar testigos y pedirle al personal, su consejero, administrador de casos y/o supervisor u otro contratista o personal de CSSF a quién usted querría interrogar o cuyo testimonio usted querría que el funcionario de audiencias escuche para comparecer a la audiencia. CSSF hará lo posible para asegurar que el contratista o personal que usted solicita esté presente en la audiencia, comparezcan en la fecha designada. Sin embargo, los testigos, personal, su consejero, administrador de casos y/o supervisor no necesitan estar presentes para que el Funcionario de Audiencias pronuncie una decisión.
4. Su derecho a pedir que otra persona, un abogado u otro representante que usted designe, lo represente a usted en la audiencia o hable por usted en la audiencia incluyendo el cuestionamiento del personal involucrado en la decisión adversa que lo afecta;
5. Su derecho de obtener, sin cargo, una copia de su legajo u otros documentos relacionados que usted piensa podrían ayudar a su caso. CSSF no proveerá copias de la ley pero le dará una copia de la política de CSSF o del contratista que es el tema de la controversia si usted así lo solicita y no ha recibido ya una copia;
6. Su derecho a presentar evidencia documentaria, testimonio y argumentos para respaldar su posición en la audiencia así como también examinar a los testigos en forma cruzada;



7. El derecho del Funcionario de Audiencias de no hacer lugar a la queja si usted o su representante no comparecen a la audiencia sin causa justa;
8. Que el Funcionario de Audiencias celebrará la audiencia de manera informal, y tomará una decisión basada en los hechos y evidencias presentados.
9. El Funcionario de Audiencias decidirá acerca de la admisibilidad del testimonio o evidencia;
10. Que una decisión por escrito será emitida dentro de los sesenta (60) días calendario de la recepción de su queja por escrito;
11. Dónde y de qué manera puede apelar la decisión si no está de acuerdo con el resultado;
12. Que las partes (usted y CSSF) pueden aceptar una extensión del período de sesenta (60) días si cualquiera de las partes necesita más tiempo y la otra parte está de acuerdo;
13. Que CSSF hará arreglos por anticipado para registrar, transcribir o de otra manera preservar los procedimientos de audiencia y que se le proveerá una copia de la grabación (cinta) sin cargo al demostrar indigencia con una transcripción de la audiencia. Cada parte que desee una copia de la transcripción debe pagar por la misma. Las personas indigentes pueden seguir los procedimientos establecidos en el Código Administrativo Federal, Sección 60BB-1007 (4) y (5) para obtener una transcripción sin costo; y
14. Que si usted alega una violación de una norma laboral, puede presentar una queja solicitando arbitraje vinculante si el convenio colectivo de trabajo correspondiente permite el uso de tal procedimiento.

## **V. Apelaciones de audiencias**

### **A. Puede presentar una apelación ante DEO si:**

1. Se ha celebrado una audiencia y cualquiera de las partes está insatisfecha o se ha visto afectada en forma adversa por la decisión del Funcionario de Audiencias;
2. Si no se ha celebrado una audiencia dentro de los sesenta (60) días calendario desde la recepción de la queja o
3. Si se celebró una audiencia, pero no se emitió una decisión dentro del período de sesenta (60) días calendario obligatorio.

### **B. La apelación debe ser concisa (en lo posible, no debe exceder cinco (5) páginas sin incluir los anexos) y debe enviarse por correo certificado, con aviso de retorno a DEO Office of General Counsel, Caldwell Building, MSC 110, 107 East Madison Street, Tallahassee, FL 32399-4128.**

- C. En la medida de lo posible, la solicitud de apelación debe indicar los hechos, leyes, procedimientos, etc. que la parte que presenta la queja considera relevantes para su revisión. La apelación debe ser presentada ante DEO dentro de los treinta (30) días calendarios de la recepción de la decisión del Funcionario de Audiencias o dentro de los treinta (30) días calendarios después de que haya transcurrido el marco requerido de **60 días calendarios** para que CSSF actúe. La solicitud incluirá la dirección de la parte que presenta la queja a donde se enviarán las notificaciones oficiales.
- D. El estado puede devolver la queja a CSSF para celebrar una audiencia o imponer otros recursos para resolver la queja.
- E. Conforme a las reglamentaciones de la WIA, Título 20 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 667.610, si la RWB o el Estado no emitieron una decisión sobre un caso que no se ocupa de argumentaciones de discriminación ilícita dentro del marco requerido de 60 días calendario, la parte que presenta la queja puede presentar una apelación al USDOL. La apelación debe presentarse ante el USDOL no después de 120 días calendario de la presentación de la queja ante el Estado, o la presentación de la apelación de una queja local ante el Estado. Simultáneamente debe entregarse una copia de la apelación al Administrador Regional correspondiente y a la parte contraria. La Solicitud de Revisión/Apelación debe enviarse por correo certificado, con aviso de retorno a: Secretary, U.S. Department of Labor, Washington, D.C. 20210, Attention ASET.

## VI. Denuncias relacionadas con discriminación o salud y seguridad

### A. Discriminación

**Los procedimientos de denuncia por cargos de discriminación son separados y distintos de los procedimientos de queja descritos en otras partes del presente documento.** Cualquier persona puede presentar una denuncia de discriminación presunta, incluyendo (pero sin limitarse a) cualquier empleado, solicitante de empleo o cliente de un Centro de Carreras, operador de un Centro de Carreras, proveedor de capacitación u otro programa o actividad que sea ofrecida a través de un sistema de Centro de Carreras, que considere que él/ella o cualquier "clase de personas" específica (grupo de gente), ha sido sometida a discriminación ilícita por un programa o actividad ofrecido a través de un sistema de Centro de Carreras, o por DEO o CSSF. La discriminación sobre la base de raza, color, discapacidad, religión, sexo, origen, edad, estado civil, afiliación política o creencia, participación en cualquier programa o actividad financiado por WIA, Título I, o sobre la base de ciudadanía o condición de inmigrante legalmente admitido y autorizado para trabajar en los Estados Unidos está prohibida conforme a las leyes federales y/o estatales.

CSSF no resuelve denuncias de discriminación a nivel local. Si considera que usted, o alguien que usted conoce ha sido sometido a discriminación ilícita, por favor consulte los Procedimientos Estaduales para el Procesamiento de Denuncias de Discriminación. Dichos procedimientos pueden obtenerse en el sitio web de DEO en:

[http://floridajobs.org/civilrights/ocr\\_complaint.html](http://floridajobs.org/civilrights/ocr_complaint.html)

También se puede acceder a información acerca de sus derechos y responsabilidades relacionadas con la no discriminación e igualdad de oportunidades a través del sitio web de DEO mencionado. Recuerde, su Asesor de Carrera de CSSF puede ayudarlo a identificar el organismo o departamento correcto al cual dirigir sus consultas y quejas acerca de asuntos de discriminación.

## B. Cuestiones de salud y seguridad

Las normas de salud y seguridad que fueron establecidas conforme a las leyes tanto federales como estatales que se aplican a las condiciones de trabajo de los empleados también son aplicables a los participantes de programas y actividades conforme a la WIA, Título I y los participantes en actividades de empleo. **CSSF no resuelve denuncias relacionadas con salud y seguridad.** Si tiene una denuncia relacionada con un asunto de salud o seguridad, puede presentarla ante:

Department of Economic Opportunity  
Office of General Counsel  
Caldwell Building, MSC 110  
107 East Madison Street  
Tallahassee, Florida 32399- 4128  
(850) 245-7150  
Servicio de retransmisión de Florida: 711

También puede presentar una denuncia sobre salud y seguridad ante:

U.S. Department of Labor  
Occupational Safety and Health Administration  
200 Constitution Avenue, N.W. Washington, D.C. 202 10  
<http://www.osha.gov/as/opa/worker/index.html>  
1-800-321-OSHA (6742) (voz) o  
TTY 1-877-889-5627

**IMPORTANTE:** Si presenta su denuncia sobre salud y seguridad ante el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, también debe enviar una copia de la misma a DEO a la dirección precedente.

Para mayor información acerca de cuestiones de salud y seguridad puede ir al sitio web de la Administración de Salud y Seguridad del Trabajo en <http://www.osha.gov> o al sitio web del Departamento de Salud de Florida en <http://www.doh.state.fl.us>.

Se adjuntan formularios

CareerSource South Florida (CSSF) es un programa / empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Se ofrecen ayudas y servicios complementarios a solicitud de personas con discapacidades. Todos los números telefónicos de voz que figuran en este documento pueden ser empleados por personas que emplean equipo de TTY/TDD a través del Servicio de Retransmisión de la Florida llamando al 711.



**Formulario de queja por escrito**

- Marcar sólo uno:  Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (WIA)  
 Programa de Asistencia Social Transitoria  
 Programa de Empleo y Capacitación para Refugiados  
 Otro (describir): \_\_\_\_\_

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| <b>Información del participante</b>   |  |                       |
| Apellido  |  | Primer nombre         |
| Número de Seguro Social<br><i>Ver nota al pie de este formulario.</i>   | Dirección  | Ciudad/Código postal: |
| Teléfono:<br>( )  | Otro teléfono<br>( )   |                       |
| Centro de Carrera/Agencia/Organismo:<br>Teléfono: ( )   | Dirección del Centro de Carrera/Agencia:<br>Asesor de Caso/Carrera:                                |                       |
| Por favor explique por qué motivo querría una entrevista de resolución informal:<br>_____<br>_____<br>_____                                       |  |                       |
| <b>Envíe por correo el formulario a:</b>  |  |                       |
| CareerSource South Florida<br>7300 Corporate Center Drive, Suite 500<br>Attention: Customer Service Unit<br>Miami, FL 33126-1234                  |  |                       |
| Si tiene alguna consulta o necesita hablar con un representante de servicio al cliente, llame al (305) 594-7615 (voz) o (305) 470-5529 (TTY/TDD). |  |                       |
| <b>PARA USO OFICIAL ÚNICAMENTE</b>  |  |                       |
| Representante de servicio al cliente (nombre en letra de imprenta):   | Fecha de recepción del pedido de entrevista de resolución informal:<br><br>/ /                     |                       |
| Firma:  | Se realizó la entrevista de resolución informal?<br><br><b>S</b> <b>N</b>                          |                       |
| <b>PARTICIPANTE</b>   |  |                       |
| Esta entrevista de resolución informal <b>HA</b> resuelto mis problemas: <b>S</b> <b>N</b>  |  |                       |
| Esta entrevista de resolución informal <b>NO HA</b> resuelto mi(s) problema(s), y solicito una audiencia FORMAL: <b>S</b> <b>N</b>                |  |                       |
| Firma del participante/fecha:   | Firma del rep. de servicio al cliente/fecha:<br><br>Fecha en que se envió al funcionario E.O.: / / |                       |

**Nota:**  
**Declaración según la Ley de Privacidad:** La divulgación de su número de seguro social es voluntaria. Se solicita conforme al artículo 119.071(5)(a)2, de las leyes de Florida. Su número de seguro social será empleado únicamente para identificación del cliente.



## Acuse de recibo de los procedimientos de queja

**Nota a: Administrador de casos de socios de servicio de CareerSource South Florida (CSSF)**

**Por favor complete este formulario junto con su participante. Coloque el original en el legajo del participante. Puede entregar una copia al participante.**

**Certifico haber recibido una copia de los Procedimientos de queja de CareerSource South Florida (CSSF).**

\_\_\_\_\_  
Nombre del participante (en letra de imprenta)

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Fecha