

PROCEDIMIENTO DE QUERELLAS

ENMIENDA I

TABLA DE CONTENIDO

	Página
I. Introducción.....	3
II. Base Legal.....	3
III. Definiciones.....	3
IV. Procedimiento.....	4
V. Procedimiento de Vista.....	7
VI. Cancelación de Caso.....	8
VII. Disposiciones Generales.....	8
VIII. Cláusula de Separabilidad.....	8
IX. Derogación.....	9
X. Interpretación.....	9
XI. Firma Digital.....	9
XII. Revisión.....	9
XIII. Control y Cumplimiento.....	10
XIV. Recomendación.....	10
XV. Vigencia.....	11
XVI. Aprobación.....	11
Anejos: Formularios	

I. Introducción

La Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI) establece y mantiene un procedimiento formal para atender y resolver querellas presentadas por participantes, proveedores de servicios, entidades colaboradoras, socios o cualquier parte interesada, cuando entiendan que sus derechos han sido violados o han sido objeto de discriminación.

Esto incluye querellas relacionadas a: raza, color, religión, sexo (incluyendo embarazo, parto y condiciones médicas relacionadas), estereotipos sexuales, estatus transgénero, identidad de género, origen nacional (incluyendo dominio limitado del inglés), edad, discapacidad, afiliación o creencia política, ciudadanía o participación en programas financiados parcial o totalmente bajo el Título I de la Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en inglés).

El procedimiento también contempla el derecho a una vista informal, la cual debe completarse dentro de los 60 días siguientes a la radicación de la querella ante el Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO) de la AMSI.

II. Base Legal

Este procedimiento se fundamenta en las siguientes leyes y reglamentaciones:

- Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA), Ley Pública 113-128, Sección 181(c) – Procedimientos de Querellas y Sección 188 – No Discriminación.
- 20 CFR Partes 603, 651, 652 y 683.600 – Reglamentación final de WIOA (2016).
- 29 CFR Parte 38 – Implementación de las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades bajo la WIOA.
- Ley Núm. 100 de 1959, según enmendada – Ley Antidiscrimen de Puerto Rico.

III. Definiciones

- **Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO):** Persona designada por el Administrador Ejecutivo de la AMSI, responsable de monitorear el cumplimiento de las disposiciones de no discriminación en todas las actividades financiadas con fondos WIOA. Entre sus funciones están: investigar querellas, revisar políticas, ofrecer orientación sobre derechos, y garantizar que todos los procesos cumplan con las regulaciones de igualdad de oportunidad.

- **Participante:** Toda persona que recibe servicios o participa en actividades provistas por la AMSI bajo sus programas.
- **Programa de Conexión Laboral (PCL):** Unidad adscrita al Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC), creada mediante la Ley 171-2014, encargada de administrar y fiscalizar la política pública del sistema de desarrollo de la fuerza laboral en Puerto Rico.
- **Querella:** Reclamación escrita en la que una persona o entidad alega que se han vulnerado sus derechos. Las querellas se clasifican como:
 - Querella de Programa: Cuando se alega el incumplimiento de términos contractuales bajo la WIOA (excluye actos de fraude o conducta criminal).
 - Querella por Discriminación: Cuando se alega trato desigual o denegación de servicios por razones ilegales, según las categorías protegidas.
 - Querella por Acto Criminal: Cuando se sospechan o se reportan actos de fraude, malversación de fondos u otras actividades ilegales.

IV. Procedimiento

Toda querella por discriminación que involucre discrimen por razones de: raza, color, religión, sexo (incluyendo el embarazo, el parto y las condiciones médicas relacionadas, y los estereotipos sexuales, el estatus transgénico y la identidad de género), origen nacional o condición social (incluyendo el dominio limitado del inglés), edad, discapacidad física o mental, por ser víctima o ser percibida como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acecho, información genética, condición de veterano, ni por sus ideas o afiliación política y en el caso de participantes, por ciudadanía y participación en la WIOA, debe presentarse dentro de los siguientes **ciento ochenta (180)** días a partir de la alegada acción. En aquellas querellas de programa (no criminal), que violen la WIOA, su reglamentación o el cumplimiento de algún contrato otorgado, el querellante tiene hasta un año a partir de la alegada acción para presentarla.

El procedimiento para presentar la querella será el siguiente:

1. En caso de tratarse de una querella de un colaborador o un participante y que existiera en la empresa, corporación o lugar de empleo un acuerdo colectivo, las

- partes que alegan violaciones relacionadas a los estándares laborales, tramitarán su querrela a través de la unión o sindicato.
2. Las querellas de los Colaboradores serán presentadas directamente a la **División de Recursos Humanos**. Las querellas de los participantes, proveedores de servicios, entidades colaboradoras y personas interesadas serán presentadas ante el **Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO)**.
 3. Las querellas por discriminación deben ser resueltas dentro de los **noventa días (90)** siguientes de haber sido presentadas. Las querellas relacionadas a programa deben ser resueltas dentro de los **sesenta días (60)** siguientes de haber sido presentadas.
 4. Al radicar la querrela al Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO) se debe incluir una declaración firmada por el querellante o su representante designado que incluya nombre, dirección y teléfono del querellante; nombre de la persona, empresa o institución de la cual se querrela; y descripción en detalle de las alegaciones. Se utilizarán los documentos **9-9.67** Formulario para la radicación de la querrela y **9-9.68** para la declaración del querellado. Se le proveerá al querellante una certificación para evidenciar el recibo de la querrela y el derecho de éste a ser representado - **9-9.69**. Además, se deben incluir las gestiones realizadas por la oficina para resolver la querrela. Esto ayudará al OLIO a la determinación del caso.
 5. El OLIO abrirá un expediente al que se le asignará un número de caso.
 6. Desde que el OLIO recibe la querrela formal, la AMSI tendrá **sesenta días (60)** para emitir una decisión. De estos, tendrá **treinta (30)** consecutivos a partir de la fecha en que recibió la querrela para convocar a las partes a una vista.
 7. Se le proveerá al querellante una declaración que indique los asuntos presentados en la querrela y si son aceptados o no para investigación. Si es rechazado, se indicará la razón para el rechazo utilizando el formulario - **9-9.70**.
 8. Luego, tendrá los restantes **treinta días (30)** consecutivos para emitir la decisión final sobre la querrela presentada.
 9. Luego de finalizado el proceso, se le enviará por escrito al querellante una **Notificación de Determinación Final** del caso. En el caso de las querellas por

discrimen, la determinación será detallada por cada asunto presentado dentro de los siguientes **noventa (90) días** de haber sido presentada la querella. Esta Notificación incluirá una declaración de la decisión, una explicación de las razones que fundamentan tal decisión o una descripción de la forma en que las partes resolvieron el asunto.

- 10.** Los individuos que se querellen tendrán la oportunidad de apelar a nivel estatal si la decisión final no es emitida dentro de los **sesenta (60) días** siguientes al registro de la querella. En la Notificación de Determinación Final se orientará al querellante sobre su derecho a presentar una apelación dentro de los siguientes **treinta (30) días** consecutivos ante el **Centro de Derechos Civiles Federal**, de no estar de acuerdo con la decisión. Para certificar que el querellante fue debidamente orientado se utilizará el formulario – **9-9.71**.

Si usted piensa que ha sido discriminado, puede querellarse dentro de **180 días** a partir de la fecha de la alegada violación, ya sea ante:

- **Oficial Local de Igualdad de Oportunidades**
Sra. Carmen M. Maldonado Castro
Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc.
Consolidated Medical Plaza
Quinto Piso Suite 501
Caguas, Puerto Rico
PO Box 8518
Caguas, Puerto Rico 00726-8518
Teléfono: (787) 744-5329 Ext. *3509
TDD: (787) 653-0726
Fax: (787) 744-5334
Correo electrónico: cmaldonado@amsipr.com

o

- **Oficial Estatal de Igualdad de Oportunidades**
Hon. Sebastián Negrón Reichard
At. Lcda. Jannette González Almodóvar
PO Box 362350
San Juan Puerto Rico 00936-2350
Teléfono: (787) 765-2900 Ext. 3438

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

Fax: 787-753-6874

TTY/TDD: (787) 294-1924

Correo electrónico: querellasdiscrimen@ddec.pr.gov

o

- **Mrs. Naomi Barry-Pérez**
Director
Civil Rights Center (CRC)
U.S. Department of Labor
200 Constitution Ave. NW Room N4123
Washington, DC 20210
Visitar el sitio Web del CRC: www.dol.gov/crc

Participantes *Ticket to Work*

- **Srta. Nitzie Sánchez Pérez**
Gerente de Programa
Oficina de Protección y Defensa para las personas con impedimentos (PR P&A)
Protección y Defensa para Beneficiarios del Seguro Social PABSS/PABRP
Caribbean Office Plaza Segundo Piso Suite 670
Avenida Ponce de León, Parada 11 Sector Minillas, Puerto Rico
Teléfono: (787) 725-2333 Ext. 244
(787) 710-9645
Correo Electrónico: nsanchez@dpi.pr.gov

V. Procedimiento de Vista

En toda vista que se celebre las partes tendrán derecho a asistir solos o acompañados de un abogado o representante autorizado; se presentarán pruebas relevantes así como testigos; se interrogará y contra interrogará a los testigos y a las partes y; se facilitará el acceso a documentos presentados así como a pruebas relevantes al caso bajo la custodia de la AMSI o de la entidad.

A. El procedimiento de vista será el siguiente:

1. Esta comenzará con una identificación y descripción breve del caso.
2. Luego, la parte querellante expondrá sus argumentos, pruebas y testigos en el caso y se dará oportunidad a la parte querellada a contra interrogar a los testigos.

3. La parte querellada tendrá la oportunidad de exponer sus argumentos, pruebas y testigos en el caso y dará oportunidad a la parte querellante a contra interrogar a los testigos.
4. Se mantendrá una evidencia de la vista y para ello, la vista podría ser grabada en audio, video o en otro medio disponible. Si alguna parte no puede asistir a una vista, debe notificarlo con **cuarenta y ocho (48)** horas de anticipación, a menos que la causa sea imprevista. El/ OLIO reasignará la vista para una fecha no mayor de **siete (7) días laborables** luego de la fecha previa. De no notificar la cancelación, se procederá a celebrar la vista en ausencia y se fallará a favor de la parte presente.

VI. Cancelación de Caso

Si la parte querellante desea retirar la querella, debe presentar su solicitud por escrito con las razones en detalle que así lo justifique. El documento debe estar firmado por el querellante. El OLIO dará por terminado el caso en relación con el querellante.

Sin embargo, el OLIO determinará si debe continuar investigando la querella administrativamente. De ser así, al finalizar la investigación, emitirá un informe final el cual será referido al Administrador Ejecutivo y una copia archivada en el expediente. El Administrador Ejecutivo tomará las acciones correspondientes.

VII. Disposiciones Generales

Cualquier persona, entidad o colaborador que tenga conocimiento o sospeche de situaciones de fraude, abuso de poder, omisión en el cumplimiento del deber o malversación; mal uso de fondos; mal manejo craso; conducta indebida de colaboradores y/o participantes y otras acciones criminales o constitutivas de corrupción, potenciales o sospechadas puede informar las mismas.

La identidad de los Querellantes se mantendrá anónima.

VIII. Cláusula de Separabilidad

Si cualquier disposición de este procedimiento fuera impugnada por el Tribunal y declarada inconstitucional o nula, tal decisión no afectará, menoscabará o invalidará las restantes, sino

que su efecto se limitará a la disposición o tópico específicamente señalado. La nulidad o invalidez de cualquier disposición o tópico, no afectará o perjudicará en sentido alguno su aplicación o validez en cualquier otro caso, excepto cuando específica y expresamente se invalide para todos los casos.

IX. Derogación

Este procedimiento deroga, sustituye y deja sin efecto cualquier norma, carta circular o reglamento promulgado que esté en conflicto con las disposiciones de este procedimiento. Entre estos: **Procedimiento de Querellas**, aprobado el 2 de septiembre de 2020.

X. Interpretación

En este procedimiento las palabras o frases utilizadas en masculino incluyen el femenino. Este estilo de redacción no pretende implicar la supremacía de un sexo sobre otro.

XI. Firma Digital

Las PARTES acuerdan que este documento podrá ser firmado electrónicamente, siendo las firmas digitales igualmente válidas que las manuscritas en cuanto a validez, obligatoriedad y consentimiento. Además, las PARTES reconocen su derecho a firmar de forma manuscrita, pero aceptan la firma electrónica.

XII. Revisión

Certifico que el presente procedimiento ha sido desarrollado y revisado conforme a los principios y estándares de calidad establecidos por nuestra organización.



Ana G. Arias Villasuso
Administradora Asociada de
Investigación y Desarrollo

XIII. Control y Seguimiento

Certificamos que hemos revisado este procedimiento y nos comprometemos a supervisar su implementación, garantizar su cumplimiento y realizar el seguimiento necesario para mantenerlo actualizado. Además, discutiremos el procedimiento con los colaboradores responsables de las tareas descritas, quienes firmarán el formulario **9-9.82** Certificación Orientación y Discusión que se anexará al original en la División de Investigación y Desarrollo.



Roberto L. Delgado Torres
Administrador Auxiliar
Área Asuntos Administrativos



Carmen M. Maldonado Castro
Oficial Local Igualdad de Oportunidades
AMSI, Inc.



Vivian M. Colón Casiano
Gerente Interina Recursos Humanos

XIV. Recomendación

Recomiendo la adopción de este procedimiento y certifico que cumple con las necesidades operativas de nuestra organización.



Dr. Joaquín Santiago Santos
Administrador Ejecutivo

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

XV. Vigencia

Este procedimiento será efectivo a partir de su aprobación y permanecerá vigente hasta que se requieran cambios en los procesos o nuevas directrices. En ese momento, será revisada y actualizada conforme a las nuevas normas.

XVI. Aprobación

Esta revisión al Procedimiento de Querellas es aprobada hoy, 24 de abril de 2026.



Jorge L. Cosme Oyola
Secretario
AMSI, Inc.



Alberto R. Costa Berríos
Presidente
AMSI, Inc.

Yo, _____, certifico que todo lo declarado es la verdad y que lo hice libremente, hoy ____ de _____ de _____, en _____, Puerto Rico.

Firma Querellante

Yo, _____, en mi facultad como Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO), certifico que

_____ radicó una querrela contra

_____ y que luego de examinada

encontré que; existe causa no existe causa para convocar a una vista administrativa.

Hoy, _____ de _____ de _____, en Caguas, Puerto Rico.

Firma OLIO

Yo, _____, certifico que todo lo declarado es la verdad y que lo hice libremente, hoy ____ de _____ de _____, en _____, Puerto Rico.

Firma Querellante

Yo, _____ en mi facultad como Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO), certifico que _____ declaró sobre la querrela que _____ radicó en su contra.

Hoy ____ de _____ de _____ en _____, Puerto Rico.

Firma OLIO

¹La AMSI garantiza el acceso a servicios de interpretación y traducción, sin costo alguno, a solicitud de la persona interesada. Esta asistencia en el lenguaje le brindará la oportunidad de obtener información sobre los requisitos, derechos, determinaciones y responsabilidades de acceso a los servicios del sistema de la fuerza laboral.

² En este documento las palabras o frases utilizadas en masculino incluyen el femenino. Este estilo de redacción no pretende implicar la supremacía de un sexo sobre otro.

Recibo Entrega de Querella

Nombre del
querellante:

Certificamos que su querella por razón de _____ fue recibida por el Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO), el ____ de _____ de _____ a las _____. Ésta será procesada según lo establecido en el Procedimiento de Querellas de la Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI).

Le notificamos que usted tiene el derecho de ser representado durante el proceso de la querella.

Firma

Nombre OLIO

Fecha



Declaración de Asuntos de Querellas

_____ de _____ de _____

Nombre del querellante:

Evaluamos la querella con el # _____ , presentada por usted el ____ de _____ de _____ ; y en la misma se reclaman los siguientes asuntos:

Asuntos	Aceptados	Rechazados	Explique (si son rechazados)
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

De tener alguna opinión adversa a lo antes expuesto, puede notificar al Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO) en los próximos 5 días laborables, a partir de la fecha de recibo de ésta.

Para información puede comunicarse al 787-744-5329 a la extensión _____ o por correo electrónico cmaldonado@amsipr.com

Nombre OLIO

Firma



Certificación de Derecho a Radicar Querrela Luego de la Decisión Final

Certifico que concluido el proceso de vistas para ofrecer la determinación final en la Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc., fui orientado sobre el derecho de radicar la misma querrela ante el Centro de Derechos Civiles Federal (CRC), dentro de los 30 días a partir de la fecha de la determinación final, si no estuviera satisfecho por la decisión.

La misma se radica en la siguiente dirección:

- Mrs. Naomi Barry-Pérez
Director
Civil Rights Center (CRC)
U.S. Department of Labor
200 Constitution Ave. NW Room N4123
Washington, DC 20210
Visitar el sitio Web del CRC: www.dol.gov/crc

Firma

Nombre querellante en letra de molde

Fecha

Registro de Querellas
Oficial Igualdad de Oportunidades

Número por Año Fiscal	Nombre del Querellante	Fecha de Radicación (día/mes/año)	Acción Tomada

Nombre Oficial Igualdad de Oportunidades

Firma

____/____/____
Fecha(día/mes/año)

