



# **PROCEDIMIENTO DE QUERELLAS**

**Revisión  
2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

**Página**

Introducción.....	3
Propósito.....	3
Definiciones.....	4
Procedimiento.....	5
Procedimiento de Vista.....	9
Cancelación de Caso.....	10
Procedimiento para Informar y Referir Incidentes Relacionados Posibles Actos Ilegales o de Corrupción.....	10
Aprobación.....	15



## **PROCEDIMIENTO DE QUERELLAS**

### **Introducción**

La *WIOA*, dispone que las Juntas Locales deberán establecer un procedimiento para resolver las querellas presentadas por los participantes, proveedores de servicios, entidades y colaboradores cuando sus derechos o los acuerdos firmados han sido violados o discriminados 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 caso de participantes, por ciudadanía o participación en la *WIOA*; o cuando sus acuerdos, contratos u otras actividades de los programas descritos en la *WIOA* han sido incumplidos; o se conozca o sospeche de un acto de fraude, malgasto de fondos u otras actividades no permitidas por la *WIOA*. Este procedimiento ha sido preparado tomando en consideración las Secciones 181 (c) y 188 (a) de la *WIOA* y la Sección 658.411 (c) del 29 CFR 38.4.

### **Propósito**

El propósito de este procedimiento es establecer las normas para atender las querellas presentadas por los participantes, proveedores de servicios, entidades colaboradoras, colaboradores o personas interesadas que de alguna forma reciban o intenten recibir beneficios bajo la *WIOA*, cuando entiendan que sus derechos han sido violados o que han sido discriminados. O sea, un participante o cualquier otra persona interesada, podría presentar

una querrella: 1) **por discriminación** o, 2) **por violación a la WIOA**, a su reglamentación o a algún contrato que ha sido otorgado.

## **Definiciones**

- ❖ Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO) – Colaborador (a) designado(a) por el/la Administrador (a) Ejecutivo (a) de la AMSI cuya responsabilidad es: monitorear e investigar las actividades de los beneficiarios, y las actividades que reciben asistencia financiera bajo el Título I de la WIOA, para asegurar que el beneficiario y sus sub-beneficiarios no violen sus obligaciones de oportunidad y no discriminación; Revisar las políticas escritas del beneficiario para asegurar que esas políticas no sean discriminatorias; desarrollar y publicar los procedimientos del beneficiario para procesar las quejas de discriminación; Realizar actividades para educar y divulgar las obligaciones de igualdad de oportunidad y no discriminación.
  - Atiende en primera instancia las querellas de los participantes, proveedores de servicios o entidad colaboradora.
- ❖ Participante – Todo beneficiario de los programas de adiestramiento y empleo bajo los auspicios de la WIOA.
- ❖ Programa de Desarrollo Laboral (PDL) – unidad de trabajo adscrita al Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de Puerto Rico (DDEC), creada en virtud de la Ley 171-2014, cuya función es administrar, asesorar, coordinar, fiscalizar e implementar la política pública del sistema de desarrollo de la fuerza laboral.
- ❖ Querrella – Declaración escrita, donde un participante, proveedor de servicios, entidad colaboradora o colaborador(a) alega que sus derechos han sido violados bajo los siguientes conceptos:

- Querrela de Programa – Cuando algún acuerdo firmado bajo contrato, como lo define la *WIOA*, ha sido violado. Esto no incluye cuando se sospeche que exista un acto de fraude, malgasto de fondos o alguna actividad criminal.
- Querrela por discrimen – Cuando se niega servicio, participación o acceso a servicio 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 caso de participantes exclusivamente, por ciudadanía o estatus de participación en la *WIOA*.
- Querrela por acto criminal – Cuando se conoce o sospecha que existe un acto de fraude, malgasto de fondos u otra acción criminal. Esto incluye, pero no se limita a determinaciones administrativas resultantes de auditorías, monitorias o investigaciones especiales a proveedores de servicios.

## **Procedimiento**

Toda querrela 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/la querellante tiene hasta un año a partir de la alegada acción para presentarla. El procedimiento para presentar la querella será el siguiente:

- En caso de tratarse de una querella de un(a) empleado(a) o un (a) 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 querella a través de la unión o sindicato.
- 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/la **Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO)**.
- 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.
- Al radicar la querella al/a la Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO) se debe incluir una declaración firmada por el/la querellante o su representante designado que incluya nombre, dirección y teléfono del/de la querellante; nombre de la persona, empresa o institución de la cual se querella; y descripción en detalle de las alegaciones. Se utilizarán los documentos **AMSI-2018 CI/211** para la radicación de la querella y **AMSI-2018 CI/211a** para la declaración del/de la

querellado(a). Se le proveerá al/a la querellante una certificación para evidenciar el recibo de la querella y el derecho de éste(a) a ser representado(a) **AMSI-2018 CI/211b**. Además, se deben incluir las gestiones realizadas por la oficina para resolver la querella. Esto ayudará al/a la Oficial Local de Igualdad de Oportunidades a la determinación del caso.

- El/La Oficial Local de Igualdad de Oportunidades abrirá un expediente al que se le asignará un número de caso.
- Desde que el/la Oficial Local de Igualdad de Oportunidades (OLIO) recibe la querella 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 querella para convocar a las partes a una vista.
- Se le proveerá al/a la querellante una declaración que indique los asuntos presentados en la querella y si son aceptados o no para investigación. Si es rechazado(a), se indicará la razón para el rechazo utilizando el formulario **AMSI-2018 CI/211c**.
- Luego, tendrá los restantes **treinta días (30)** consecutivos para emitir la decisión final sobre la querella presentada.
- Luego de finalizado el proceso, se le enviará por escrito al/a la 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.
- 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/a la 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/la querellante fue debidamente orientado(a) se utilizará el formulario **AMSI-2018 CI/211d**.

- En los casos de querellas por discrimen, el/la participante, proveedor (a) de servicios, entidad o colaborador(a) puede someter su querella directamente a:

**El Centro de Derechos Civiles del Gobierno Federal**

**U.S. Department of Labor**

**Director, Civil Rights Center (CRC)**

200 Constitution Ave. NW

Room N4123

Washington, DC 20210

Teléfono: (202) 693-6500 \* Fax: (202) 693-6505

TTY/TDD: 1-800-877-8339

Correo electrónico: [CivilRightsCenter@dol.gov](mailto:CivilRightsCenter@dol.gov)

Visitar el sitio Web del CRC:

<http://www.dol.gov/oasam/programs/crc>

- Si el/la querellante no está conforme con la decisión del/de la Oficial Local de Igualdad de Oportunidades y presenta la querella al **Centro de Derechos Civiles** dentro de los primeros **treinta días (30)** a partir de la fecha de la determinación de final, el/la Oficial Local de Igualdad de Oportunidades tendrá disponible en su oficina los formularios que se llenarán para estos casos.
- De la misma forma, si han pasado **noventa (90)** días y no se ha resuelto la querella ni se ha emitido una determinación final, el/la querellante tendrá derecho a radicar la misma querella ante el Centro de Derechos Civiles (CRC).
- En cuanto a las querellas presentadas relacionadas a programa,



si alguna de las partes no está conforme con la decisión final, puede apelar ante el/la Administrador(a) Ejecutivo(a) de la AMSI.

- El/La Administrador(a) Ejecutivo(a) tendrá **diez (10)** días consecutivos para emitir una decisión que será la **decisión final** de la AMSI.
- De la parte querellante no estar conforme con la decisión del/de la Administrador(a) Ejecutivo(a), puede apelar al:

Departamento Desarrollo Económico y Comercio  
Programa de Desarrollo Laboral  
Edificio Fomento Industrial Segundo Piso  
#355 Avenida F.D. Roosevelt  
San Juan, Puerto Rico 00918  
PO Box 192159  
San Juan Puerto Rico 00919-2159  
Teléfono: (787) 754-5504 \* Fax: (787) 763-0195  
TTY/TDD: (787) 294-1924

### **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.
- Se facilitará el acceso a documentos presentados así como a pruebas relevantes al caso bajo la custodia de la AMSI o de la entidad.

El procedimiento de vista será el siguiente:

- Esta comenzará con una identificación y descripción breve del caso.
- 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.

- 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.

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/La Oficial Local de Igualdad de Oportunidades 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.

### **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/la querellante. El/La Oficial Local de Igualdad de Oportunidades dará por terminado el caso en relación con el/la querellante. Sin embargo, el/la Oficial Local Igualdad de Oportunidades determinará si debe continuar investigando la querella administrativamente. De ser así, al finalizar la investigación, emitirá un informe final el cual será referido al/a la Administrador (a) Ejecutivo(a) y una copia archivada en el expediente. El/La Administrador (a) Ejecutivo (a) tomará las acciones correspondientes.

### **Procedimiento para Informar y Referir Incidentes Relacionados a Posibles Actos Ilegales o de Corrupción**

El propósito de este procedimiento es dar a conocer cómo informar, documentar y referir información sobre alegados actos de fraude, abuso de programa u otra conducta criminal o constitutiva de corrupción que involucre a recipientes o subrecipientes de estos fondos federales.

## **Base Legal**

- Procedimiento para informar y referir incidentes relacionados a posibles actos ilegales o constitutivos de corrupción que involucren a recipientes o subrecipientes de fondos federales provenientes de la Administración de Empleo y Adiestramiento (ETA, por sus siglas en inglés); Gobierno de Puerto Rico - Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC), Programa de Desarrollo Laboral PDL); aprobado el 29 de mayo de 2018.
- Ley de Oportunidades y de Innovación en la Fuerza Laboral, según enmendada, Ley Pública 113-128 de 22 de julio de 2014
- 20 CFR 667.630
- "Training and Employment Guidance Letter Num 2-12" de 12 julio de 2012

## **Definiciones**

- **Conducta indebida de empleados/participantes:** Acciones o comportamiento durante o fuera de horas laborables que tienen un efecto negativo en el Departamento del Trabajo Federal ("DOL"), en el DDEC, el PDL o en su misión, incluyendo pero sin limitarse a, conflictos de intereses reales o aparentes respecto a empleos en y fuera del empleo regular, actividades profesionales y de negocio; el recibo o entrega de regalos, sobornos, agasajos y beneficios; abuso de propiedad federal y abuso de información oficial y aquellas otras actividades que puedan afectar adversamente la confianza del público en la integridad del gobierno, así como serias violaciones de leyes federales y estatales.
- **Emergencia:** una situación que envuelve riesgos inminentes a la salud o seguridad, o la pérdida inminente de fondos que exceden los \$50,000.00.

- **Fraude, Abuso de autoridad, Omisión en el cumplimiento del deber o Malversación:** Cualquier alegada acción deliberada que pueda estar en violación de leyes y regulaciones federales. Esto incluye, sin limitarse a: alegaciones de soborno, falsificación, extorsión, desfalco, hurto de cheques de participantes, compensaciones ("Kickbacks") de participantes o contratistas, pagos intencionales a un contratista sin expectativa de recibir servicios, pago a participantes fantasmas, abuso de fondos asignados, e información falsa en informes oficiales.
- **Informe de Incidentes ("IR")** (formulario OIG 1-156): formato principal para informar instancias de fraude, mal uso de fondos, mal manejo craso y cualesquiera otros incidentes de actividades serias o criminales o constitutivas de corrupción conocidas o sospechadas, en programas subvencionados con fondos de la Administración de Adiestramiento y Empleo (ETA).
- **Mal manejo craso:** Acciones o situaciones derivadas de ineficiencia administrativa o de vigilancia y conducentes a una violación grave de leyes, regulaciones o de las disposiciones del contrato de asignación de fondos. Dichas acciones o situaciones tienen el potencial de entorpecer severamente el alcanzarlas metas del programa, mal uso de los recursos gubernamentales, y poner en riesgo asignaciones y/o subvenciones futuras. Esta categoría incluye, sin limitarse a: expedientes no auditables, costos no sustentados, informes fiscales o programáticos altamente inexactos, discrepancias de nómina, deducciones de nómina no pagadas al Servicio de Rentas Internas y la falta de procesos adecuados de control interno.
- **Mal uso de fondos:** Cualquier alegado uso deliberado de fondos, activos o propiedad no autorizado o provisto para ello, por legislación o regulaciones, asignaciones de fondos o contratos. Esta

categoría incluye, pero sin limitarse a: nepotismo, padrinaje político, uso de participantes para actividades políticas, participantes inelegibles, conflicto de interés, omisión en informar ingresos de fondos federales, violación de procedimientos en el otorgamiento de contrato y/o de asignación de fondos y el uso de fondos federales para propósitos que no sean los especificados. Un Informe de Incidente deberá ser radicado cuando aparente haber un intento de mal uso de fondos, aun cuando se trate meramente de un caso leve de mal manejo.

- **Querella:** Información o documentación presentada ante el funcionario autorizado del Departamento Desarrollo Económico y Comercio (DDEC), en la cual una persona, entidad, funcionario(a) o empleado(a), de forma voluntaria informa tener conocimiento o sospecha de la comisión de un incidente que envuelve actos ilegales o constitutivos de corrupción en los que a su vez estén involucrados recipientes o subrecipientes de fondos provenientes de ETA.
- **Querellado:** Funcionario, empleado, contratista o entidad a la cual se le imputa haber incurrido en actos ilegales o de corrupción.
- **Querellante:** Cualquier persona, funcionario o empleado que radica la Querella o informa Incidentes de los cuales tiene conocimiento o sospecha.

Cualquier persona, entidad empleado o funcionario 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 empleados y/o participantes y otras acciones criminales o constitutivas de corrupción, potenciales o sospechadas puede informar las mismas.

Las alegaciones de incidentes (Querellas) pueden ser informadas o presentadas al funcionario autorizado del DDEC por los siguientes medios:

- **Personalmente**, visitando el Programa de Desarrollo Laboral (PDL)
- **Por correo**, a la siguiente dirección:

**Departamento de Desarrollo Económico y Comercio**

**Programa de Desarrollo Laboral**

*Querellas Confidenciales*

PO Box 362350

San Juan, PR 00936-2350

- **Por teléfono**, comunicándose al:  
(787) 754-5504, extensiones 5237 o 5345
- **Vía facsímil**, al (787) 763-0195
- **Correo electrónico**, a la siguiente dirección:  
[querellas.wioa@ddec.pr.gov](mailto:querellas.wioa@ddec.pr.gov)
- Sin embargo, si un(a) Querellante entiende que, por revelar información a través del Sistema de Informe de Incidentes, puede ser afectado(a) adversamente, podrá informar directamente a la Oficina del Inspector General ("OIG") o a la Oficina de Manejo Administrativo y Financiero ("OFAM") a la siguiente dirección:

**Office of Inspector General  
200 Constitution Avenue, NW  
Room S-5502  
Washington, DC 20210**

También, puede informar el Incidente a la Oficina del Inspector General, a la **dirección electrónica [hotline@oig.dol.gov](mailto:hotline@oig.dol.gov), por teléfono al 1-800-347-3756 o por facsímil al 202-693-7020.**

Este mecanismo no podrá ser utilizado para resolver querellas de empleados, casos de "Igualdad Oportunidades de Empleo", disputas laborales u otros asuntos de personal.

**Información de utilidad al momento de presentar la Querella:**

- Tipo de Incidente, relación de hechos, en qué consistió la actuación criminal o constitutiva de corrupción que se conoce o se sospecha

## **Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)**

---

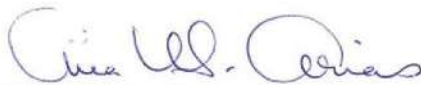
- Quién la cometió (Querellado)
- Cuando y donde ocurrieron los hechos
- Cómo se tuvo conocimiento de los hechos o en que se fundamenta la sospecha
- Documentos, si alguno, que puedan fundamentar su querella
- Personas que puedan proveer información adicional
- Tipo de fondos o programas envueltos
- Cualquier otra información que entienda relevante

### **Confidencialidad**

La identidad de los Querellantes de mantendrá anónima.

### **Aprobación**

Esta revisión al Procedimiento de Querellas de la AMSI, Inc., es aprobada hoy, 2 de septiembre de **2020**, en Caguas, Puerto Rico.



Ana G. Arias Villasuso  
Administradora Asociada  
División Investigación y Desarrollo  
Área Administración Ejecutiva



Joaquín Santiago Santos  
Administrador Ejecutivo



Vicky Cintrón de Azize  
Presidenta Junta Local de  
Desarrollo Laboral

