

This document was translated by the USDOL-ETA

Translations of any materials into languages other than English are intended solely as a convenience to the non-English-reading public and are not legally binding. We have attempted to provide an accurate translation of the original material in English, but due to the nuances in translating to a foreign language, slight differences may exist. References identifying the original document in English are available in most non-English documents.

Este documento fue traducido por el USDOL-ETA

Traducción de cualquier material a otros idiomas aparte del inglés, servirán solamente como una conveniencia a los miembros del público que no leen inglés. Hemos intentado proveer una traducción precisa del texto, pero el texto oficial es el texto en inglés, y cualquier diferencia en la traducción no tendrán efecto obligatorio ni legal. Referencias identificando al documento original en inglés están disponibles para la mayoría de los documentos que no estén en inglés.

**S**  
**M**  
**A**  
**R**  
**T**

Strategies

Estrategias

Monitoring

Supervisión

Accountability

Responsabilidad

Risk Mitigation

Mitigación de  
Riesgo

Transparency

Transparencia

# Quejas, reclamaciones y notificación de incidentes

## SMART 4.0

Organizado por la Oficina de Gestión de Subvenciones  
División de Política y Asistencia de Cumplimiento  
Administración de Empleo y Adiestramiento  
Departamento de Trabajo de EE. UU.

# Serie de capacitación SMART 4.0

- Los módulos de formación se centran en: Estrategias (**S**trategies) para una administración sólida de subvenciones que incluya monitoreo (**M**onitoring), rendición de cuentas (**A**ccountability), mitigación de riesgos (**R**isk Mitigation) y transparencia (**T**ransparency).
- **¡4.0 se centra en la identificación de riesgos y en las prácticas SMART!**

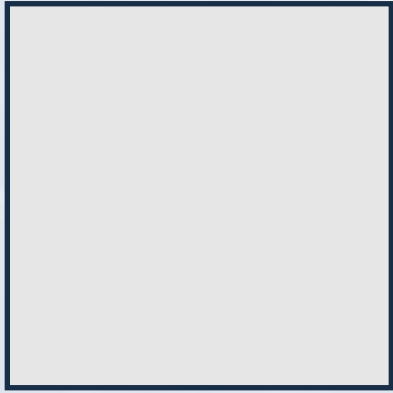


# Relevo de responsabilidad

SMART 4.0 forma parte del catálogo de herramientas de gestión de subvenciones SMART. Esta conferencia y sus materiales deben verse principalmente como un recurso de apoyo. No pretende ser exhaustivo, sino más bien proporcionar una comprensión de 2 CFR 200, 2 CFR 2900 y la gestión de las subvenciones bajo la Administración de Empleo y Adiestramiento (ETA). El uso de estos módulos SMART 4.0 no garantiza el cumplimiento. Cualquier omisión de un requisito federal aplicable no exime al recipiente o subrecipiente de la subvención de la responsabilidad de cumplir con ese requisito.

Si, en cualquier caso, parece haber un conflicto con el estatuto del programa, las regulaciones federales o la guía de la OMB, dicho conflicto debe resolverse a favor del estatuto, las regulaciones federales o la guía de la OMB. Toda la información contenida en los módulos SMART 4.0 no puede reproducirse ni distribuirse a cambio de una tarifa o beneficio.

# Oradores de hoy



**Primero Último**

Profesión/Título

Nombre de la empresa



**Primero Último**

Profesión/Título

Nombre de la empresa

# Descripción general del módulo

- Tipos de quejas o reclamaciones.
  - Discriminación/EEO.
    - › WIOA.
    - › Otros programas.
  - Relacionados con los programas.
  - Incidentes - Fraude, despilfarro, y abuso.
- Informando.
  - Relacionados con programas específicos.
  - Notificación de incidentes.
- Riesgo y prácticas SMART.





# Quejas y reclamaciones

# **Tipos de quejas y reclamaciones**

# Tipos de quejas y reclamaciones:

## ■ Las quejas **por discriminación** pueden basarse en:

- Origen nacional.
- Raza.
- Sexo.
- Etnia.
- Religión.
- Orientación sexual.
- Dominio del inglés.
- Etc.

## ■ Quejas y reclamaciones **relacionadas con programas:**

- Participantes.
- Proveedores de servicios.
- Partes relacionadas con la contratación: licitadores o demandados.
- Empleados.
- Otras partes interesadas o afectadas.

## ■ Denuncias de **fraude, despilfarro y abuso.**

# Discriminación

# Los estatutos prohíben la discriminación

Entre los muchos estatutos relevantes se encuentran:

- Título VI y Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964.
- Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972.
- Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973.
- Ley de Discriminación por Edad de 1975.
- La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 y la Ley de Enmiendas a la ADA de 2008.
- WIOA sec. 188.

# Adopción del DOL

- 29 CFR Partes 31, 32, 33, 35 y 38.
- WIOA sec. 188 (29 CFR Parte 38).

# Ley de Derechos Civiles de 1964

"Ninguna persona en los Estados Unidos podrá, por motivos de raza, color, u origen nacional, ser excluida de la participación en, negársele los beneficios de, o ser sometida a cualquier otra forma de discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal del Departamento de Trabajo."

---

**29 CFR Parte 31 - NO DISCRIMINACIÓN EN LOS PROGRAMAS FEDERALES DE ASISTENCIA DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO - EFECTO DEL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964.**

# Ley de Rehabilitación de 1973

"Ninguna persona discapacitada cualificada podrá, por razón de su discapacidad, ser excluida de la participación en un programa o actividad que reciba ayuda financiera federal del Departamento de Trabajo, negársele los beneficios de dicho programa o actividad, o ser objeto de discriminación por cualquier otro motivo."

---

**29 PARTE 32 - NO DISCRIMINACIÓN POR DESCAPACIDAD EN PROGRAMAS O ACTIVIDADES QUE RECIBEN AYUDA FINANCIERA FEDERAL.**

# Ley de Discriminación por Edad de 1975

"La Ley prohíbe la discriminación por motivos de edad por parte de los beneficiarios de ayuda financiera federal; y también, la discriminación por edad está prohibida en los programas o actividades con asistencia federal".

---

**29 CFR Parte 35 - NO DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE EDAD EN PROGRAMAS O ACTIVIDADES QUE RECIBAN AYUDA FINANCIERA FEDERAL DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO.**

# Otras prohibiciones de discriminación

## ■ Orden Ejecutiva 13160.

- No discriminación por motivos de raza, sexo, color, origen nacional, discapacidad, religión, edad, orientación sexual, y condición de progenitor en los programas de educación y formación impartidos por el gobierno federal.

## ■ Orden ejecutiva 13145.

- Prohibir la discriminación por motivos de la información genética en el empleo federal.

## ■ Orden Ejecutiva 13985.

- Prohibir la discriminación y las disparidades injustas.

## ■ Orden Ejecutiva 13166.

- Mejorar el acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del inglés.

## ■ Reglamentos y políticas.

- Directiva de gestión núm. 110 de la EEOC sobre tramitación de quejas.
- Directiva de gestión núm. 715 de la EEOC sobre Programas de acción afirmativa.
- Declaración sobre la política de conducta acosadora 2013.
- Política del DOL sobre EEO 2013.

# Quejas y reclamaciones WIOA

# WIOA Sec. 188 (29 CFR Parte 38)

## Discriminación prohibida

- El Reglamento Final proporciona una cobertura que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad, o afiliación o creencia política; también sólo para los beneficiarios, solicitantes y participantes, se prohíbe por motivos de estatus de ciudadanía.
- Actualizada la Sección 188 de WIOA, la normativa entró en vigor el 3 de enero de 2017.
- Aplicable a:
  - Cualquier beneficiario de la ayuda financiera del Título I de WIOA.
  - Programas y actividades que forman parte del sistema de gestión única y son gestionados por socios de ventanilla única.
  - Prácticas de empleo de un beneficiario o socio de ventanilla única.
- El Centro de Derechos Civiles (CRC, por sus siglas en inglés) del Departamento de Trabajo de EE.UU. vela por el cumplimiento de estas disposiciones ([www.dol.gov/crc](http://www.dol.gov/crc)).

# Procedimientos WIOA de quejas y reclamaciones

## [20 CFR 683.600\(a\)&\(b\)](#)

- Cada estado, área local, y recipiente directo de subvención debe:
  - Establecer y mantener un procedimiento para las quejas o reclamaciones que aleguen violaciones de la Ley.
  - Proporcionar información sobre estos procedimientos a los participantes y a otras partes interesadas o afectadas, incluidos los socios de gestión única y los proveedores de servicios.
  - Exigir a toda entidad que reciba fondos del Título I que facilite esta información a sus participantes.
  - Asegúrese de que la información se comprendió por las personas afectadas, incluidos los jóvenes y las personas con conocimientos limitados de inglés.

# Procedimientos WIOA de quejas y reclamaciones (2)

- Identifique al personal encargado de gestionar el proceso:
  - Oficial de igualdad de oportunidades o,
  - Oficial de reclamaciones o,
  - Responsable autorizado.
- Establezca plazos.
- Método prescrito para investigar la denuncia.
- Resolución final y derechos de apelación.

# Procedimientos WIOA de quejas y reclamaciones (3)

## 29 CFR 38.72

- Proporcionar una notificación por escrito al reclamante reconociendo recibo de la denuncia y del derecho a representación.
- Presente una declaración escrita en la que resuma las cuestiones planteadas:
  - ¿Cuestión(es) aceptada(s)? Si se rechaza, razones del rechazo.
  - Periodo de búsqueda de hechos, investigación, y resolución.
- Emitir la Notificación de Acción Final en un plazo de 90 días a partir de la fecha de presentación.
- Si carece de jurisdicción, diríjase a la agencia apropiada.

# Procedimientos WIOA de quejas y reclamaciones (4)

## Responsabilidades del reclamante

- Puede presentar la solicitud a nivel estatal/local, o directamente ante el Centro de Derechos Civiles (CRC) ([29 CFR.38.69\(b\)](#) y [29 CFR 38.70\(e\)](#)).
- Presente el reclamo en un plazo de 180 días a partir del incidente (sólo el CRC puede prorrogarlo) ([29 CFR 38.69\(c\)](#)).
- Si no se toman medidas en un plazo de 90 días o si no está satisfecho con la decisión, puede presentar una nueva queja (no una apelación) ante el CRC en un plazo de 30 días ([29 CFR 38.7676](#)).
- Los casos de discriminación laboral y de derechos civiles se remiten a la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC) ([29 CFR 38.81\(b\)](#)).
- Las quejas por discriminación por edad se remiten al Servicio Federal de Mediación y Conciliación ([29 CFR 28.81\(a\)](#)).
  - Si no se media en un plazo de 60 días, pasa al CRC.

# Requisitos de WIOA - Estados (1)

Métodos de administración (MOA) ([29 CFR Parte 38](#)).

- Los MOA contienen políticas, procedimientos y sistemas para proporcionar una garantía razonable de cumplimiento de los requisitos de no discriminación e igualdad de oportunidades de la WIOA y de los reglamentos de aplicación.
- Las áreas locales de desarrollo laboral deben adherirse al MOA estatal.
- El MOA incluye procedimientos para obtener una rápida acción correctiva e imponer sanciones cuando sea necesario, incluyendo el alivio retroactivo y prospectivo.

# Requisitos de WIOA - Estados (2)

## 20 CFR 683.600(d) Los procedimientos deben incluir:

- Resolución de quejas y reclamaciones en 60 días.
- Audiencia de las apelaciones de las áreas locales en 60 días.
- Remisión de las quejas locales relacionadas con la WIOA.
- Oportunidad de resolución informal y audiencia.
- Procedimientos de apelación estatales adicionales para:
  - No designación de zonas locales.
  - Denegación o cese de proveedores de adiestramiento, proveedores de adiestramiento en el trabajo y adiestramiento personalizado, y operadores de gestión única.
  - Pruebas y sanciones por sustancias controladas.

# Requisitos de WIOA - Áreas locales de inversión laboral

[20 CFR 683.600\(c\)](#) Las Áreas locales de inversión laboral (LWIA) deben contar con procedimientos que incluyan:

- Proceso para tratar las quejas y reclamaciones de los participantes y otras partes interesadas.
- Oportunidad de resolución informal y audiencia que debe completarse en un plazo de 60 días a partir de la fecha de presentación.
- Procedimiento de arbitraje vinculante, si lo exige el convenio colectivo de trabajo, por presunta violación de las normas laborales.
- Oportunidad de apelar al Estado si:
  - No se decide en 60 días.
  - Cualquiera de las partes está insatisfecha con la decisión de la audiencia local.

# Requisitos de WIOA - Recipientes de subvenciones directas

[20 CFR 683.600\(e\)](#)

**Los recipientes de subvenciones sin fórmula o competitivas autorizadas en virtud de WIOA deben contar con procedimientos que incluyan:**

- Proceso para tramitar las quejas y reclamaciones de los participantes y otras partes interesadas, incluidas las quejas contra los subrecipientes y otros proveedores de servicios.
- Oportunidad de resolución informal y audiencia que debe completarse en un plazo de 60 días a partir de la fecha de reclamo.

# Componentes del sistema de resolución WIOA (1)

## Políticas y procedimientos para las quejas WIOA.

Proporcione las notificaciones adecuadas:

- Informe a los participantes y otras partes interesadas del proceso y su reconocimiento de recibo de los procedimientos.
- Reconocimiento de recibo de la denuncia.
- Notificación por escrito de la resolución final, incluyendo:
  - Declaración de los hechos, decisiones y fundamentos, y medidas correctivas o soluciones, si las hubiere.
- Derechos y procedimientos de apelación.

# Componentes del sistema de resolución WIOA (2)

Si el recipiente determina que existe una causa razonable 29 CFR 38.87

- Emitir una determinación inicial de conclusiones específicas.
- Enumere las medidas correctoras propuestas y el calendario para su finalización.
- Especifique si es necesario un acuerdo por escrito.
- Ofrezca la oportunidad de negociar.

Notificación de acción final 29 CFR 38.72(b)(5)

- Decisión sobre la(s) cuestión(es) y los motivos de la decisión.
- Descripción de la forma en que las partes resolvieron el asunto.
- Aviso de que el reclamante puede presentar una queja ante el Centro de Derechos Civiles (CRC) en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que reciba el aviso si no está satisfecho con la decisión.

# El papel del DOL (1)

Las apelaciones ante el Secretario de Trabajo se limitan a cuando:

El Estado no emite una decisión en un plazo de 60 días sobre una queja original o sobre una apelación/audiencia.

Cualquiera de las partes podrá presentar un apelación ante el Secretario en un plazo de 120 días a partir de la fecha de la reclamación o apelación original.

La parte a la que la decisión estatal le sea adversa podrá apelar ante el Secretario en un plazo de 60 días a partir de la decisión.

Apelación contra la no designación de áreas locales si se presenta en los 30 días siguientes a la denegación de la designación.

Apelación del área local en un plazo de 30 días si el Estado revoca el plan local o impone un plan de reorganización

# El papel del DOL (2)

## [20 CFR 683.610](#)

Alcance de la revisión del DOL se limita a:

- Investigaciones e imposiciones de remedios.
- Centrado en la determinación.
- Incumplimiento de los requisitos.
  - ¿Se siguieron los procedimientos adecuados?

Debe seguir el proceso interno de apelación antes de recurrir al USDOL.

# Compruebe sus conocimientos en 60 segundos.

## Responda Cierto o Falso:

1. Todo recipiente financiado por el Título I de WIOA debe disponer de un procedimiento para resolver quejas y reclamaciones.
2. Los subrecipientes no están obligados a proporcionar acceso a un proceso de audiencia de quejas y reclamaciones.
3. Todo recipiente financiado por WIOA debe proporcionar una oportunidad de resolución informal y una audiencia que debe completarse en un plazo de 60 días a partir de la fecha de reclamo.
4. Todas las decisiones adversas se pueden recurrir ante el DOL.



# **Otras quejas y reclamaciones del programa**

# Programa Wagner-Peyser

20 CFR 658.400

Servicio de empleo (ES, por sus siglas en inglés) y Sistema de denuncias sobre la legislación laboral (Sistema de denuncias).

- El sistema de denuncias:
  - Tramita las quejas contra un empleador sobre el puesto de trabajo específico al que fue remitido el solicitante a través del ES y las quejas por incumplimiento de la normativa del ES.
  - Acepta, remite y, en determinadas circunstancias, hace un seguimiento de las quejas relacionadas con la legislación laboral.
- El administrador del Estado es responsable del Sistema de denuncias.

# Wagner Peyser - Procedimientos estatales (1)

- Los administradores estatales de desarrollo laboral asignan las quejas recibidas a un representante capacitado del sistema de quejas.
- Asegúrese de que el representante del sistema de quejas documente todas las medidas adoptadas en relación con la queja, incluidas las remisiones, los registros de llamadas, y la correspondencia escrita.
- El director de la oficina de servicio de empleo debe transmitir una copia electrónica del registro trimestral del sistema de quejas.
- ES debe ayudar al denunciante a obtener los servicios adecuados.

## Wagner Peyser - Procedimientos estatales (2)

- Debe explicar el sistema de quejas al demandante.
- Tome por escrito toda la información necesaria para investigar la queja.
- El administrador estatal debe establecer un sistema de remisión para gestionar las quejas dentro del estado.
- Seguimiento de las quejas no resueltas.

# Quejas Wagner-Peyser- Procedimientos estatales (3)

- Las quejas presentadas a nivel local y estatal deben incluir:
  - El nombre del denunciante;
  - El nombre del demandado (empleador o agencia estatal);
  - La fecha de presentación de la denuncia;
  - Si la queja es de o en nombre de un trabajador agrícola migrante y estacional (MSFW, por sus siglas en inglés);
  - Si la queja se refiere a una ley relacionada con el empleo o a la normativa de servicios de empleo; y
  - Las medidas adoptadas y si la queja se ha resuelto, incluso de manera informal. El registro de quejas también debe incluir las medidas adoptadas en relación con las infracciones aparentes.

# SCSEP - PROGRAMA DE EMPLEO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA PERSONAS MAYORES

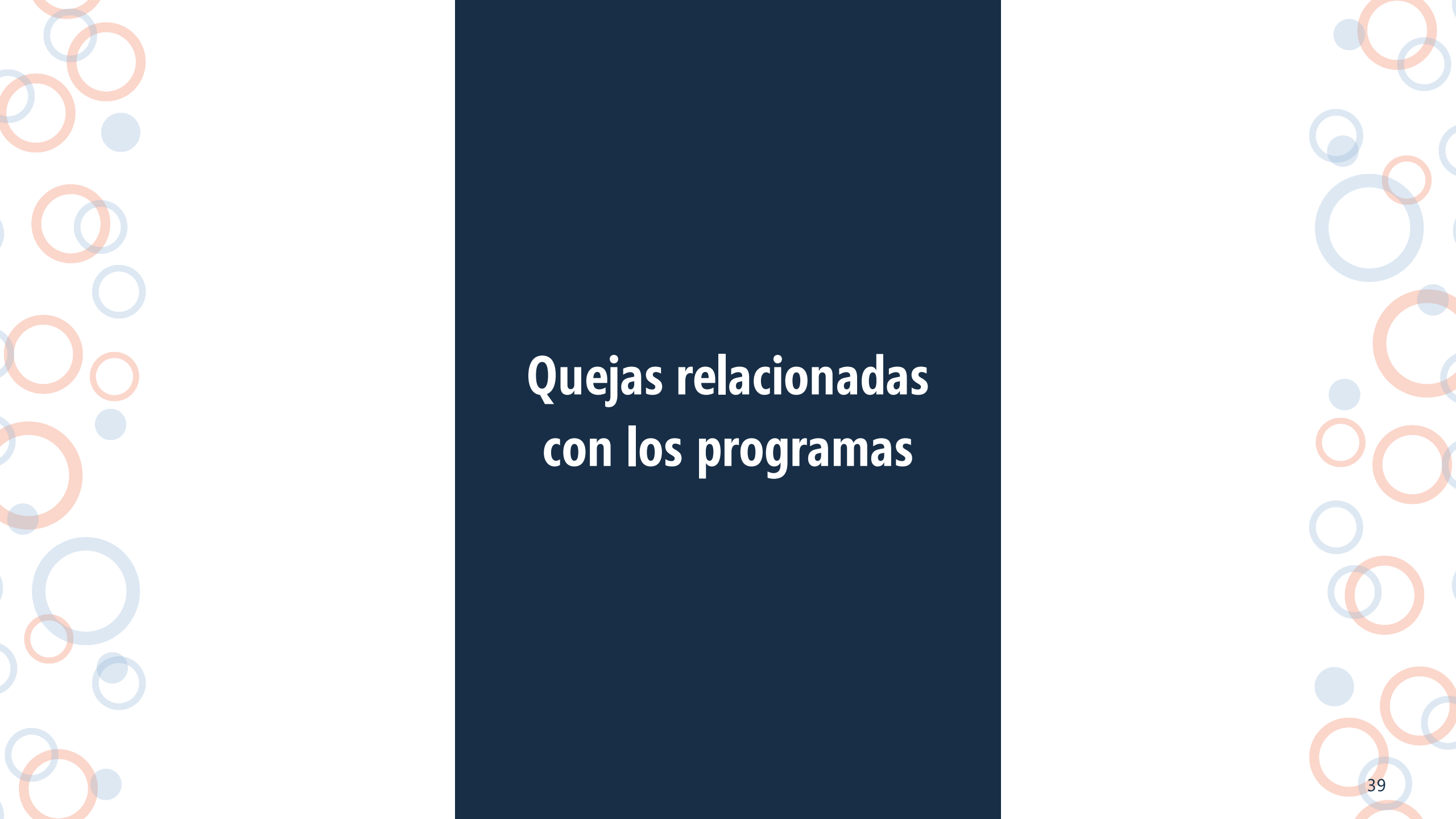
- Los recipientes deben ofrecer a los participantes la oportunidad de presentar una queja o reclamación sin miedo ni represalias.
- La queja presentada debe ser relativa a:
  - Insatisfacción con los servicios.
  - Instancias de servicio denegadas.

# Compruebe sus conocimientos en 60 segundos.

## Responda Cierto o Falso:

1. Se puede presentar una denuncia por discriminación a nivel estatal/local o ante el Centro de Derechos Civiles del Departamento de Trabajo.
2. El proceso y los plazos para tramitar una queja por discriminación son los mismos que para las quejas o reclamaciones por no discriminación.
3. La normativa del DOL que regula las quejas por discriminación se encuentra en 29 CFR Parte 38.
4. La resolución alternativa de conflictos debe ofrecerse como una opción para resolver las quejas por discriminación.
5. La notificación de acción final sobre una denuncia de discriminación debe emitirse en un plazo de 90 días.





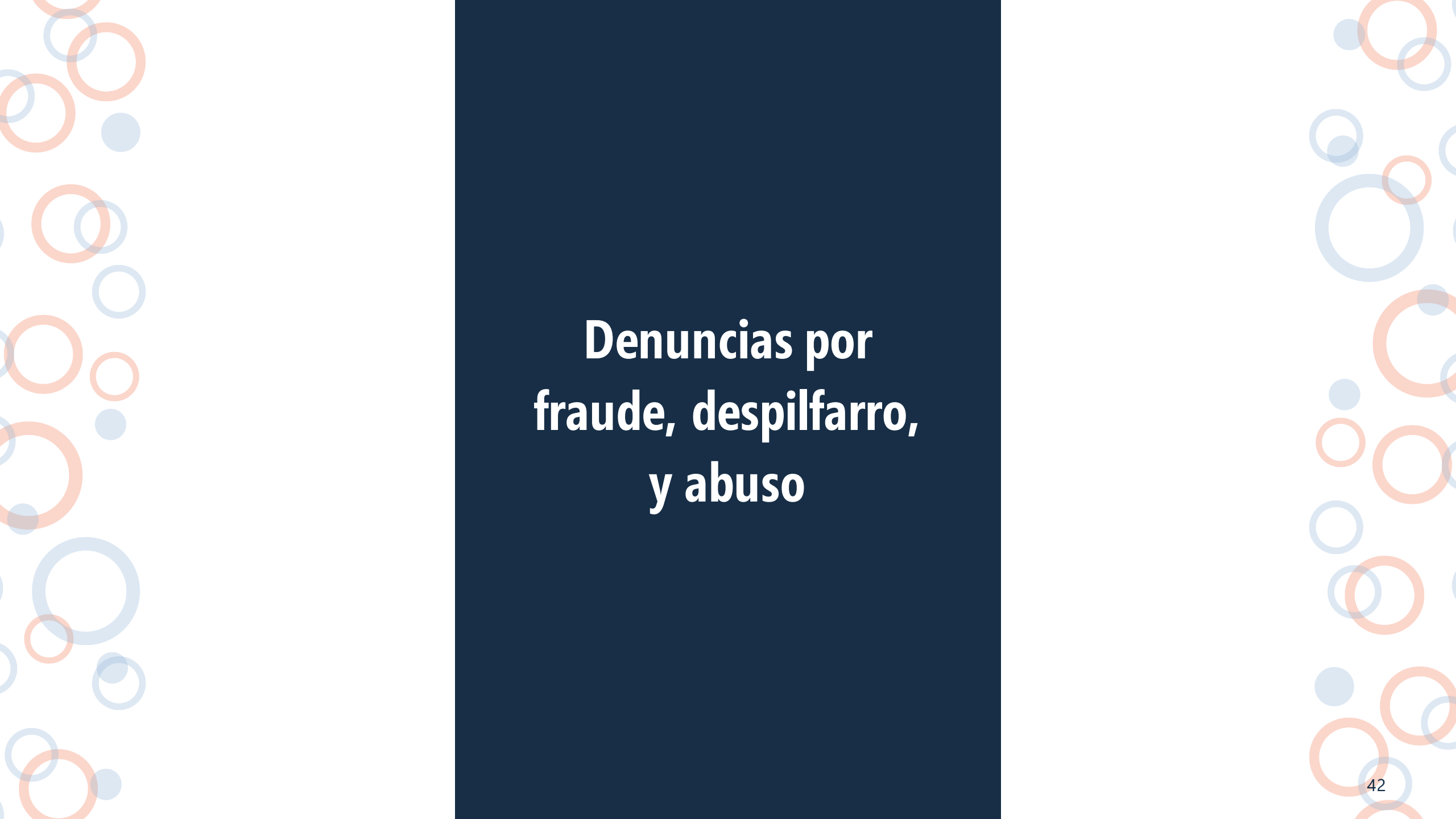
## **Quejas relacionadas con los programas**

# Procedimientos generales (1)

- Los recipientes de subvenciones deben establecer y mantener un procedimiento para las quejas y reclamaciones relacionadas con el programa.
- Los procedimientos deben describir las acciones para resolver las quejas entre el recipiente y sus empleados, subrecipientes, solicitantes, y participantes.
- Asegúrese de que se da publicidad a la información relativa al uso del sistema de quejas.
  - Los recipientes deben proporcionar una copia de las políticas de quejas al personal y a los participantes.

# Procedimientos generales (2)

- Presentación por escrito de un formulario de reclamación.
- Incluir la resolución informal de las quejas.
- Proporcione plazos para la presentación, investigación, resoluciones, seguimiento, etc.
- Haga un seguimiento de las quejas no resueltas.
- Incluya un proceso de apelación.



# **Denuncias por fraude, despilfarro, y abuso**

# Definiciones

- **Fraude o prevaricación** - Cualquier presunto acto deliberado que pueda violar los estatutos o reglamentos federales.
- **Aplicación indebida de fondos** - Todo uso deliberado de fondos, activos, o bienes no autorizado o previsto por la legislación o los reglamentos, las subvenciones, o los contratos.
- **Mala gestión grave** - Acciones o situaciones derivadas de la ineptitud o la negligencia de la dirección y que conducen a una violación grave del proceso legislativo, los reglamentos, o las disposiciones de contratos/subvenciones.
- **Mala conducta del empleado/participante** - Acciones ocurridas durante o fuera de las horas de trabajo que reflejan negativamente a la organización o su misión.
  - Por ejemplo: conflicto de intereses o apariencia de conflicto de intereses.

[Carta de Orientación sobre Adiestramiento y el Empleo \(TEGL\) 2-12](#)

# Requisito de divulgación

Divulgaciones obligatorias [2 CFR 200.113](#).

El recipiente o solicitante de una subvención federal debe revelar, de forma oportuna y por escrito, al organismo federal adjudicador o a la entidad canalizadora todas las infracciones de la legislación **penal federal** que implicaran fraude, **soborno** o violación de **propinas que** puedan afectar a la subvención federal.

El incumplimiento de las divulgaciones requeridas puede dar lugar a cualquiera de los remedios descritos en [2 CFR 200.338](#): Remedios por incumplimiento, incluyendo la suspensión o inhabilitación. (Véase también [2 CFR Part 180](#) y 31 U.S.C. 3321).

# Estatutos relacionados con el fraude

- Malversación: 18 USC 641.
- Reclamaciones falsas: 18 USC 287.
- Declaraciones falsas: 18 USC 1001.
- Falsificación: 18 USC 2314 y 2315.
- Obstrucción de una auditoría federal: 18 USC 151.
- Robo y soborno: 18 USC 666.



# Fraude en las subvenciones - Oficina del Inspector General (OIG)

Actividades comunes a tener en cuenta:

- **El conflicto de intereses** se produce cuando una de las partes tiene intereses en una transacción y puede beneficiarse de ella.
- **Las declaraciones materialmente falsas** pueden producirse cuando el recipiente de la subvención presenta información engañosa al organismo federal adjudicador.
- **Malversación y robo**, que es uno de los problemas más comunes a los que se enfrentan los recipientes de subvenciones.

# Diferencias: Fraude frente a despilfarro y abuso

## Fraude.

- Las acciones fraudulentas violan una ley, siempre son ilegales.
- Normalmente para obtener beneficios personales, se centra en falsedades.

## Despilfarro y abuso.

- Mal uso y no siempre en beneficio propio.
- No siempre es ilegal.
- Va en contra de la prueba teórica de la persona prudente.





# Notificación de incidentes

# Responsabilidad del recipiente de la subvención

- Los recipientes de las subvenciones deben comunicar **inmediatamente la información** y las **quejas** sobre **fraude, despilfarro, abuso u otras actividades criminales** a través del Sistema de Notificación de Incidentes del Departamento.
- Otras quejas pueden tramitarse según los procedimientos establecidos por el área local, el Estado y los procedimientos de quejas de los recipientes directos o a través del Sistema de Notificación de Incidentes del Departamento.

**EN CASO DE DUDA, ¡PRESENTE UNA DENUNCIA!**

# ¿Dónde informar?

- Línea directa del DOL - Oficina del Inspector General (OIG).
  - 1-800-347-3756 o (202) 693-6999.
- Sistema de Notificación de Incidentes del DOL ([TEGL 2-12](#)).
  - Formulario de informe de incidentes DL 1-156.
  - Preséntese a la Oficina del Inspector General del DOL en D.C. o al Inspector General Regional de Investigaciones.
    - › Copia facilitada simultáneamente a ETA.
- Los incidentes pueden canalizarse a través de un sistema estatal o local.
  - En todos los casos debe notificarse al DOL.
  - No puede impedir que alguien informe del incidente directamente a la OIG.

# ¿Qué deben comunicar los recipientes?

- Los recipientes están obligados a documentar e informar inmediatamente de las alegaciones, sospechas, y quejas de:
  - Fraude o prevaricación.
  - Aplicación indebida o mala aplicación de los fondos.
  - Mala gestión y mala conducta flagrantes.
  - Actividad criminal.
  - Despilfarro y abuso de programas.
- Si existen problemas inminentes de salud o seguridad o una pérdida inminente de fondos superior a \$50,000:
  - Informe a la OIG y a la ETA inmediatamente por teléfono, seguido de un Informe escrito de Incidente (IR) en el plazo máximo de un día laboral.
  - Notificación obligatoria de fraudes y otros actos criminales [2 CFR 200.113](#).

# Proceso de investigación - OIG y ETA

- Envíe el informe del incidente a la OIG con copia a la ETA.
- La OIG asigna la responsabilidad de la investigación.
  - La OIG determina si la acusación tiene fundamento y puede llevar a cabo u organizar una investigación o auditoría.
- La OIG puede devolver el caso a ETA para su resolución.
  - ETA puede llevar a cabo su propia revisión de la alegación.
  - La ETA puede remitir el caso a revisión estatal.
  - La ETA elabora un informe sobre los resultados, las recomendaciones y las conclusiones que se presenta a la OIG.
- Acciones de seguimiento o correctivas completadas.
- Cuando la OIG acepta la resolución final, el incidente queda cerrado.

# Implantar un sistema de notificación de incidentes

**DOL Hotline-Oficina del Inspector General**  
1-800-347-3756 o (202) 693-6999

**Póngase en contacto con la oficina regional de ETA para obtener ayuda.**

- Siga las instrucciones [del TEGl 2-12](#).
- Establezca procedimientos para la notificación de incidentes:
  - Identifique los tipos de incidentes que deben notificarse.
  - Capacitar al personal sobre el TEGl y los procedimientos de la organización.
- Informe incluso de las sospechas de mala conducta.
  - Recopile información para denunciar, no "investigue".
- Casos de problemas inminentes de salud o seguridad o pérdidas inminentes mayor a \$50,000.
  - Informe a la OIG y a la ETA inmediatamente por teléfono e informe por escrito del incidente en el plazo de un día laboral.

# Compruebe sus conocimientos en 60 segundos

## Responda Cierto o Falso:

1. Un Informe de Incidentes se presenta por posibles actividades criminales, mientras que una queja suele referirse a una posible violación del programa.
2. El recipiente debe presentar un Informe de Incidentes sólo en caso de actividades criminales conocidas.
3. La pérdida inminente de fondos que supere los \$50,000 debe comunicarse inmediatamente a la OIG por teléfono, seguida de un informe escrito del incidente en el plazo de un día laboral.
4. Los incidentes pueden notificarse y canalizarse a través de un sistema estatal o local si ese proceso es capaz de resolver el asunto.
5. Un sistema de control interno sólido ayudará a prevenir o detectar posibles actividades criminales.





# Riesgos y Prácticas SMART

# Riesgos comunes

- Falta de un sistema formalizado para tramitar las quejas.
- No disponer de una política de quejas y reclamaciones ni tener una declaración de divulgación en el documento de admisión.
- No disponer de un registro de seguimiento formal para gestionar las quejas.
- No dar seguimiento o no emitir una decisión sobre una queja original o sobre una apelación/audiencia.

# Prácticas SMART

- Desarrollar políticas, procedimientos, normas administrativas para incluir:
  - Información sobre fraude, despilfarro y abuso u otras actividades criminales.
  - Atención a las quejas y reclamaciones relacionadas con la discriminación y la igualdad de oportunidades en el empleo y los programas.
  - Proceso interno de apelación.
- Asegúrese de que los participantes, los subrecipientes y los proveedores de servicios conozcan los requisitos.
- Capacitar al personal en ética, políticas y procedimientos de notificación de incidentes.
- Informe rápidamente de cualquier incidente.

# ¿Preguntas?



# Pruebas de conformidad - Guía básica de monitoreo (Core Monitoring Guide)

El objetivo del seguimiento de la ETA es evaluar el cumplimiento utilizando la Guía básica de monitoreo (Core Monitoring Guide - CMG). Hay aquí una lista de los indicadores que se trataron durante el tema del módulo.

- **Objetivo 2.i: Derechos civiles, quejas, reclamaciones y notificación de incidentes.**
  - El recipiente de la subvención dispone de un sistema para garantizar que las quejas sobre derechos civiles federales, las quejas sobre programas, las reclamaciones, y los incidentes se gestionan adecuadamente y de acuerdo con los requisitos federales.
    - › **Indicador 2.i.4: Sistema de quejas y reclamaciones.**
    - › **Indicador 2.i.5: Notificación de incidentes.**
- Asimismo, considere la posibilidad de utilizar como recurso toda la Guía básica de monitoreo (CMG).

# Recursos para quejas y reclamaciones

- [Guía básico de monitoreo; "Core Monitoring Guide \(CMG\)"](#) (inglés)
- **Orden ejecutiva 13160**
- **Orden ejecutiva 13145**
- **Orden ejecutiva 13166**
- **Carta de Orientación sobre Adiestramiento y Empleo** [TEGL 2-12](#):
- **Excepciones del Departamento de Trabajo:** [2 CFR Parte 2900](#)
  - [2 CFR 2900.2](#)
  - [2 CFR 2900.20](#)
  - [2 CFR 2900.21](#)
  - [2 CFR 2900.22](#)
- **Disposiciones de WIOA** [20 CFR Parte 683](#)
  - [20 CFR 683.420](#)
  - [20 CFR 683.730- 2 CFR 683.750](#)
- [Cambios de la Guía Uniforme; "Uniform Guidance Crosswalk".](#) (inglés)
- **Requisitos administrativos uniformes, principios de costos y requisitos de auditoria para adjudicaciones federales:** [2 CFR Parte 200](#)
  - 2 CFR 200.113
  - 2 CFR 200.338

# Gracias.