



## **Procedimiento para Resolver Quejas, Agravios, Querellas y Reconsideraciones de Decisiones Administrativas**

Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral

(WIOA, por sus siglas en inglés)

Revisado octubre 2025



## **I. INTRODUCCIÓN**

La Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral<sup>1</sup>, (WIOA, por sus siglas en inglés), dispone que toda Área Local establezca un procedimiento y remedio administrativo para participantes y otras partes interesadas o afectadas que presenten agravios y querellas que surjan por alegadas violaciones a la Ley WIOA, los reglamentos, programas, actividades y otros promulgados en virtud de la Ley, por parte de los socios del Sistema de Desarrollo Laboral (en adelante, Sistema) y/o proveedores de servicios.

## **II. BASE LEGAL**

- Ley Pública Federal 113-128 del 22 de julio de 2014 Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral Sección 181 (c)
- Sección 683.600 y 683.610 Capítulo 20 de la Reglamentación Federal de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (WIOA, por sus siglas en Inglés).
- Ley Núm. 107 - 2020, según enmendada, conocida como “Código Municipal de Puerto Rico.”
- Ley 22-2021, conocida como “Ley de la Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico.”
- Ley Pública 101-336, según enmendada, conocida como “Americans with Disabilities Act”
- Ley Núm. 115 de 20 de diciembre de 1991, según enmendada, conocida como “Ley Contra el Despido Injusto o Represalias a todo Empleado por Ofrecer Testimonio ante un Foro Legislativo, Administrativo o Judicial.”

## **III. PROPÓSITO**

El propósito de este procedimiento es recopilar las normas que regirán el procedimiento a seguir para la solución de reclamaciones y apelaciones que se presenten por los participantes y otras partes, interesadas o afectadas, por alegadas violaciones a la Ley WIOA, los reglamentos, programas, actividades y otros promulgados en virtud de la Ley, por parte de los socios del Sistema y/o proveedores de servicios del Área Local Guaynabo-Toa Baja.

---

<sup>1</sup> Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral, Ley Pública Federal 113-128 de 22 de julio de 2014, Sección 181 (c)

#### **IV. APLICACIÓN**

Este procedimiento aplica a participantes, proveedores, contratistas y otras partes que entiendan hayan sido afectados adversamente por una decisión de los funcionarios del Área Local Guaynabo-Toa Baja, incluyendo a los socios obligados y proveedores de servicios.

#### **V. INTERPRETACIÓN**

Las disposiciones de este procedimiento se interpretarán liberalmente, de forma tal que se garantice el debido proceso de ley a las partes concernidas. Entendiéndose el debido proceso de ley al derecho de cada persona natural o jurídica a ser notificado de las decisiones administrativas que le impacten, el derecho a ser oído en cuanto a determinaciones administrativas adversas y a la debida adjudicación imparcial e independiente de cualquier reclamo debidamente sometido al amparo de la normativa aplicable.

#### **VI. DEFINICIÓN DE TERMINOS**

Para propósitos de este procedimiento los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa:

1. Adjudicación - Pronunciamiento mediante el cual se determinan los derechos y / obligaciones que correspondan a una parte.
2. Apelado- La parte contra a que se dirige el recurso de reconsideración.
3. Apelación - Recurso bajo el cual se solicita se deje sin efecto, revocar o modificar la determinación de un funcionario, oficina, división o unidad.
4. Área Local - Área geográfica designada por el Gobernador {a), a la cual le son asignados los fondos de la Ley WIOA. Puede componerse de un solo municipio o de un grupo de estos denominados como Consorcio según autorizado por el Código Municipal de Puerto Rico, según enmendado.
5. Comité Ejecutivo Junta Local - Comité que después de haber recibido las recomendaciones del Oficial Examinador, las evaluará y efectuará la determinación final.
6. Contrato - Pacto, acuerdo o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas, al amparo de la normativa aplicable del Código Civil de Puerto Rico y las leyes y reglamentos aplicables.
7. Día - El término día se refiere a días calendarios. Cuando un día calendario sea

sábado, domingo o día feriado (completo o media día) se extenderá al próximo día laborable cualquier vista o señalamiento de vista de los dispuestos en este procedimiento.

8. Ente Administrador de los Fondos - Ente al cual la Junta de alcaldes delega la administración de los fondos.
9. Expediente de querella- Conjunto de documentos relacionados con el asunto bajo consideración del Oficial Examinador, que no hayan sido declarados material exento de divulgación por una ley.
10. Junta Local Desarrollo Laboral -Cuerpo directivo, certificado par el Gobernador(a), en cada Área Local, cada dos (2) años; responsable, entre otros, de establecer política pública y velar por el buen funcionamiento del Área Local.
11. Justa Causa - Será justa causa para justificar una ausencia a una vista formal o informal lo siguiente: enfermedad grave, accidente, situación que esté enmarcada como causa fortuita que le impida a la parte comparecer a la vista a la que fue citado. La aceptación o no de los motivos o razones presentadas será determinada por el Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo o el Oficial Examinador en cada caso particular.
12. Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral- Ley Pública Federal 113-128 del 22 de julio de 2014 cuyo propósito es autorizar fondos para el desarrollo de actividades dirigidas a elevar el nivel de empleo, retención e ingresos de los participantes elegibles: jóvenes, adultos y trabajadores desplazados.
13. Oficial Examinador -Abogado externo nombrado o designado por el Director Ejecutivo para presidir las vistas administrativas objeto de apelación bajo este Procedimiento, recibir y evaluar evidencia testifical y documental, así como también, hacer las determinaciones de hecho y de derecho correspondientes y emitir las resoluciones parciales o finales basadas en la evaluación de la totalidad del contenido del expediente administrativo en reconsideración.
14. Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo - Funcionario del Área Local designado por el director ejecutivo, para que atienda en primera instancia querellas administrativas. Este funcionario podrá tener asignadas otras responsabilidades dentro del Área Local, siempre que no estén en conflicto con su función principal.
15. Participantes -Todo beneficiario de las actividades, servicios y programas auspiciados por la Ley WIOA.
16. Procedimiento Adjudicativo -Proceso de formulación de una decisión formal en cuanto a una controversia o planteamiento ante la consideración del Área Local. Incluye cualquier proceso investigativo que se inicie en el Área Local dentro del ámbito de su autoridad legal.
17. Programa de Desarrollo Laboral - Programa adscrito al Departamento de

Desarrollo Económico y Comercio (DDEC); ofrece asistencia técnica a las Áreas Locales de Desarrollo Laboral en relación con los fondos de la ley WIOA que les son delegados.

18. Querella Declaración escrita, presentada al Área Local de Desarrollo Laboral, por cualquier participante u otra parte afectada o interesada o su representante autorizado, que alegue que no se le ofrecieron los servicios según establecido en la Ley WIOA.
19. Querellante - Cualquier participante u otra parte afectada o interesada o su representante autorizado, que presenta una querella por escrito, al Área Local de Desarrollo Laboral.
20. Recurso de Reconsideración - Recurso bajo el cual se solicita se deje sin efecto, se revoque o se modifique la determinación final de un funcionario, oficina, división o unidad dictada luego de llevar a cabo el procedimiento administrativo correspondiente.
21. Resolución-Cualquier decisión o acción administrativa de aplicación particular que adjudique derechos u obligaciones a una o más personas específicas o que imponga sanciones.
22. Vista Formal - Vista solicitada por el Querellante, si no ha llegado a un acuerdo en la Vista Informal. La misma es presidida por el Oficial Examinador.
23. Vista Informal - Vista solicitada por el Querellante para llegar a un acuerdo sobre la(s) controversias presentadas. La misma es presidida por el Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo.

## **VII. DISPOSICIONES GENERALES:**

1. La identidad de un individuo que suministre información relacionada con, o colabore en una investigación o en una revisión de una querella se mantendrá confidencialmente. Esto último, también aplica a los individuos que radiquen querellas. Cuando la identidad de un individuo sea necesario revelarla, será protegida para que no se tomen represalias.
2. En este procedimiento se establecen las instrucciones generales para garantizar la preservación de los derechos de la persona que recibe, solicita y ofrece servicios del Sistema de Gestión Única bajo los fondos de la Ley WIOA, mediante un procedimiento que sea justo al afectado y ágil en la toma de decisiones.
3. Todas las querellas y quejas deben realizarse por escrito, y todas las personas que presentan querellas o quejas deben estar libre de restricciones, coerción, represalias y discriminación.
4. Todos los participantes registrados en el programa WIOA recibirán un resumen de este procedimiento durante la determinación de elegibilidad. El recibo de este resumen por parte del participante se documentará a través de la firma del

participante en el formulario de solicitud WIOA, y se incluirá una copia de este resumen en el archivo del participante.

5. El querellante tiene sesenta (60) días para radicar la querella o reclamación escrita, por alegado incumplimiento, contados a partir de la fecha de la notificación formal de la determinación administrativa que se busca reconsiderar.
6. La querella escrita se radicará ante el Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo, personalmente; por correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: [bfreire@gtbwioa.org](mailto:bfreire@gtbwioa.org); o por correo postal, con acuse de recibo, a la siguiente dirección:

**Oficina de Igualdad de Oportunidad de Empleo  
Área Local de Desarrollo Laboral Guaynabo-Toa Baja  
PO BOX 7885  
Guaynabo, PR 00970**

7. La siguiente información se incluirá en el reclamo o querella escrita, pero la ausencia de cualquiera de los datos solicitados no se utilizará como base para desestimar el reclamo o querella:
  - a. Nombre, dirección postal, correo electrónico y número de teléfono del querellante
  - b. Identificación del individuo o entidad querellada bajo WIOA
  - c. Una declaración clara y concisa de los hechos y las fechas que describen la presunta violación.
  - d. De haber testigos, favor incluir sus nombres y medios por el que se les pueda localizar.
  - e. Remedio que solicita.
  - f. La firma del querellante o su representante autorizado y la fecha.
8. Cuando se reciba mediante llamada telefónica un reclamo o alegación de violación, se instará al interesado a radicar la misma por escrito, orientándole sobre el proceso para presentar querellas administrativas.
9. El Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo tiene la responsabilidad de recibir las querellas escritas. Preparará un expediente a nombre del querellante y le asignará un número de caso siguiendo el siguiente formato: año programático y número asignado a la querella. (Ejemplo 2018-01). El oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo otorgará cada año programático, el número 01 a la primera querella radicada en ese año programa. Este número ascenderá de acuerdo a la cantidad de agravios o querellas administrativas radicadas.

10. El Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo deberá emitir una comunicación al querellante, certificando el recibo de la querella y notificándole sobre su derecho a tener representación durante el proceso. La comunicación deberá incluir:
- a. Cada uno de los asuntos planteados en la querella y una declaración especificando si se acepta el asunto para investigación o si lo rechaza y sus fundamentos.
  - b. Un término de tiempo para la investigación y recopilación de datos que fundamenten la querella.
  - c. Un término de tiempo al Área Local Guaynabo-Toa Baja para procurar la resolución de la querella. Los métodos disponibles para resolver la querella deberán incluir alternativas de resolución.

La notificación al querellado se efectuará mediante comunicación escrita, vía correo certificado con acuse de recibo, en un término de cinco (5) días, al recibo de la misma.

11. Si del análisis de la querella se determina que esta no tiene mérito, el Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo preparará un informe donde se consignen las razones, la(s) disposición (es) de WIOA, las regulaciones federales, por las cuales no procede dicha querella y lo discutirá con el querellante. Certificará por escrito, firmado por el querellante, que se discutió con el querellante la situación y la conformidad de este con la determinación tomada, procediéndose a cerrar el caso.
12. Si la querella tiene mérito, el Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo deberá realizar una investigación de la situación planteada citando a las partes a una vista informal dentro de los próximos sesenta (60) días<sup>2</sup> en que se recibió la querella, para discutir el asunto. Si las partes llegan a un acuerdo, preparará un informe donde conste que el querellante está conforme con la forma en que se resolvió la querella.
13. Dentro de las próximas veinticuatro (24) horas de celebrar la vista informal de la querella y si no se resuelve satisfactoriamente para las partes, el Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo referirá la misma al director ejecutivo para que asigne un Oficial Examinador y se celebre una vista formal.
14. El Oficial Examinador, una vez que reciba el expediente de la querella formal, notificará a todas las partes la celebración de la vista, dentro de un término de cinco (5) días después de habersele asignado la querella. La vista formal debe celebrarse en un periodo que no exceda los veinte (20) días después de radicada la querella. La notificación se deberá efectuar por correo ordinario o electrónico, con no menos

---

<sup>2</sup> Sección 683.600 (c) (2), Capítulo 20 de la Reglamentación Federal de la Ley de Oportunidades y de innovación de la Fuerza Laboral

de diez días de antelación al querellante y contener la siguiente información:

- a. Fecha y hora de la vista;
  - b. Lugar;
  - c. Propósito;
  - d. Conveniencia de asistir;
  - e. Derechos procesales tales como derecho a estar representado por derecho propio o asistido de abogado o cualquier otro que designe, interrogar y contrainterrogar, presentar prueba testifical y documental a su favor; y
  - f. Derecho u oportunidad de enmendar la querella previo a la celebración de la vista.
  - g. Cita de la disposición legal o reglamentaria que autoriza la celebración de la vista.
  - h. Apercibimiento de las medidas que el Oficial Examinador podrá tomar si una parte no comparece a la vista.
  - i. Advertencia de que la vista no podrá ser suspendida, salvo causa justificada.
15. Permitir a un individuo, miembro de una unión que alega violación a las normas laborales, que pueda someter su querella a un proceso de mediación, si la negociación lo permite.
16. En toda vista formal que se celebre, se garantizará a todas las partes lo siguiente:
- a. Oportunidad de que se celebre una vista.
  - b. Notificación por escrito del día, lugar y hora de la vista.
  - c. Derecho a asistir a la vista, solo, acompañado y/o representado por un abogado o cualquier otro representante que este designe.
  - d. Derecho a escuchar toda prueba testifical y ver toda prueba documental que se presente en la vista.
  - e. Derecho a interrogar y contrainterrogar testigos y de refutar la prueba presentada.
  - f. Derecho a que toda determinación que tome el Oficial Examinador sea escrita y basada en la evidencia oral y documental pertinente a la querella y que forme parte del expediente de la querella.
  - g. Derecho u oportunidad de enmendar la querella previo a la celebración de la vista.
  - h. Notificación del derecho de Apelación ante el Departamento del Trabajo Federal.

Todas las partes que comparezcan a presentar declaración en cualquier vista deberán prestar juramento ante el Oficial Examinador. Una vez juramentados los testigos, se retirarán del salón de sesiones hasta que llegue el momento de



prestar declaración cada uno de ellos, a menos que las partes estipulen que los testigos, o alguno de ellos permanecerán en el salón de sesiones mientras declaran otros.

17. Cuando una persona que padezca de sordera profunda, severa, moderada o leve, o que refleje cualquier otra situación de hipoacusia o condición que le impida comunicarse efectivamente, sea parte en este proceso, se le asignará un intérprete de lenguaje de señas y/o labio lectura, o se le proveerá algún otro acomodo razonable que, conforme a las disposiciones del “Americans with Disabilities Act” (Ley Pública 101-336, según enmendada) y de la Ley 22-2021 “Ley de la Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico”, garantice la efectividad de la comunicación.
18. Si una parte debidamente citada no comparece a la vista, o a cualquier otra etapa durante el procedimiento adjudicativo, el Oficial Examinador podrá declarar a esa parte en rebeldía y continuar el procedimiento sin su participación, pero notificará por escrito a dicha parte su determinación, los fundamentos para la misma y el recurso de revisión disponible.
19. El Oficial Examinador vendrá obligado(a) a emitir su decisión mediante una "Resolución" dentro de los veinte (20) días siguientes a la fecha de celebración de la vista, salvo que las partes por escrito y mediando justa causa, soliciten que se extienda dicho término.
20. Será responsabilidad del Oficial Examinador enviar un informe al director ejecutivo, en el que incluirá la siguiente información:
  - a. Fecha y lugar en que se llevó a cabo la vista, y las partes y testigos que comparecieron a la misma.
  - b. La controversia o controversias que dieron lugar a la querella, expuestas en forma clara y concisa.
  - c. Las determinaciones de hecho basadas en el registro de la vista, las partes y testigos que comparecieron a la misma.
  - d. Las conclusiones de derecho.
  - e. Resolución basada en las determinaciones de hecho y conclusiones de derecho.
  - f. Descripción del método para resolver la querella.
  - g. Derecho a radicar apelación ante el Programa de Desarrollo Laboral dentro de los 15 días del recibo de la notificación de acción final.

El director ejecutivo, referirá la recomendación del Oficial Examinador al Comité Ejecutivo de la Junta Local. El Comité Ejecutivo, no más tarde quince (15) días después de haber recibido las recomendaciones del Oficial Examinador, las evaluará y efectuará la determinación final. Se informará de la misma a las partes, mediante correo certificado con acuse de recibo.

21. Si el Oficial Examinador determina que hubo violación a Ley WIOA podrá recomendar las siguientes sanciones:
- a. Se le recomendará al querellado que, voluntariamente corrija la violación dentro de los treinta (30) días próximos de recibir la notificación de la decisión. Si el querellado solicita una extensión al término de treinta (30) días y demuestra justa causa para ello se considerarán sus planteamientos antes de conceder la extensión.
  - b. Del querellado no actuar dentro del tiempo establecido, se procederá a imponer remedios administrativos que tengan el efecto de vindicar y poner fin a la conducta improcedente. Estos pueden ser los siguientes:
    - i. Remedios retrospectivos tales como:
      - 1. Pagar salarios y/o beneficios marginales perdidos o dejados de recibir por motivo de la acción discriminatoria (no puede utilizar fondos federales);
      - 2. Proveer los servicios que fueron denegados;
    - ii. Remedios prospectivos tales como:
      - 1. Terminar o suspender los pagos efectuados con fondos de WIOA;
      - 2. Prohibir la colocación de participantes con patronos que han violado algún requerimiento de la Ley WIOA;
      - 3. Establecer un Plan de Acción Correctiva.
22. Las siguientes apelaciones o solicitud de reconsideración no se apelarán ante el secretario del Departamento del Trabajo Federal:
- a. Denegación o terminación de proveedores de adiestramiento (Sección 122 (b)(c) y (d))
  - b. Denegación de elegibilidad a un proveedor de la Actividad de Adiestramiento en el Empleo (OJT) o Adiestramiento a la Medida.
  - c. Participantes que sean sancionados por el uso de sustancias controladas.
23. Información y querellas relacionadas con fraude u otra actividad criminal se reportarán inmediatamente al Departamento del Trabajo Federal:

**Secretary of Labor**  
**Attn: Assistant Secretary of ETA**  
**U.S. Department of Labor**  
**200 Constitution Avenue NW Washington, DC 20210**

## VIII. TÉRMINOS

1. El participante tiene treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la notificación de la determinación administrativa que se busca reconsideración, para radicar la querella o reclamación por alegado incumplimiento ante el Oficial de Igualdad de Oportunidad de Empleo del Área Local.
2. El Área Local tendrá sesenta (60) días, a partir de la fecha en que reciba la apelación, para emitir por escrito la Determinación Final y notificarles a las partes.
3. El querellante podrá llevar su reclamo ante el Programa de Desarrollo Laboral cuando no reciba una decisión del Área Local dentro de los sesenta (60) días de radicada su querella o no está satisfecho con la decisión informada. Podrá reclamar dentro de los quince (15) días de la fecha en que el querellante debió haberla recibido. La apelación se enviará por correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección:

**Programa de Desarrollo Laboral  
Attn: Director Ejecutivo  
PO BOX 192159  
San Juan, PR 00919-2159**

4. Se enviará copia de la apelación al presidente de la Junta Local a la siguiente dirección:

**Junta Local Guaynabo-Toa Baja  
Attn: Presidente Junta Local  
PO BOX 7885  
Guaynabo, PR 00970**

5. El Programa de Desarrollo Laboral contestará la apelación, a base del Procedimiento establecido por ellos.
6. El querellante podrá reclamar ante el Secretario del Departamento de Trabajo Federal cuando no reciba una decisión relacionada con su apelación al Programa de Desarrollo Laboral o cuando ha recibido una decisión adversa.
7. Si el querellante no recibe una decisión en el tiempo estipulado podrá reclamar, dentro de ciento veinte (120) días de la fecha en que el querellante apeló ante el Programa de Desarrollo Laboral<sup>3</sup>. En los casos en que el querellante ha recibido una decisión adversa podrá apelar dentro de los sesenta (60) días de la notificación de la decisión que se apela. La misma será radicada por correo certificado, con acuse de recibo a:

---

<sup>3</sup> Sección 683.610 (b), Capítulo 20 de la Reglamentación Federal de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral.

**Secretary of Labor  
Attn: Assistant Secretary of ETA  
U.S. Department of Labor  
200 Constitution Avenue, NW  
Washington, DC 20210**

8. Copia de la apelación se enviará, simultáneamente, a la Oficina Regional de "Employment and Training Administration" (ETA) y a la parte apelada.

**IX. CLAUSULA DE SALVEDAD**

Si cualquier disposición o parte de este Procedimiento fuera impugnada por el Tribunal y declarada inconstitucional o nula tal decisión no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones de este Procedimiento, sino que su efecto se limitará a la disposición o parte así declarada inconstitucional o nula.

**X. VIGENCIA**

Este Procedimiento entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación. Copia del mismo se enviará vía correo electrónico a los funcionarios del Área Local incluyendo a las Socios Obligados.

Aprobado en Guaynabo, Puerto Rico hoy 28 de enero de 2024.



Oriel Ramírez Rodríguez  
Presidente  
Junta Local de Desarrollo Laboral  
Guaynabo – Toa Baja

**NOTA:** En este documento se estará utilizando el género masculino para hacer referencia a ambos géneros de manera que se facilite la lectura del mismo. Este estilo de redacción no pretende implicar la supremacía de un género sobre otro.