

## PROCEDIMIENTO UNIFORME DE QUEJAS

Como participante en nuestro programa, usted tiene el derecho de presentar una queja o reclamo sobre cualquier aspecto del programa. Por favor déjenos saber sus preocupaciones, e intentaremos resolverlas informalmente. Si eso no funciona, le ayudaremos a presentar una queja formal, proporcionándole instrucciones escritas y otras ayudas que pueda necesitar.

La presentación de una queja formal se considerará como una solicitud de audiencia. Usted recibirá una audiencia pronta e imparcial, usted está garantizado por la ley federal que estará libre de restricción, coerción, o represalias por parte nuestra como resultado de presentar una queja.

Si por alguna razón usted se siente incómodo hablando con nosotros acerca de sus preocupaciones, usted puede llamar a NoRTEC, que es nuestra agencia de supervisión, al (530) 892-9600, y pedir hablar con alguien que puede ayudarle a presentar una queja.

En resumen, el proceso y los plazos asociados con la presentación de una queja formal son los siguientes:

1. Trate de resolver el problema informalmente, hablándonos al respecto.
2. Si esto no funciona, usted debe presentar una queja formal con NoRTEC. La queja debe ser por escrito y archivada en el plazo de un año de lo ocurrido y por lo que se produce la queja.
3. Le proporcionaremos instrucciones sobre lo que debe ser incluido en la queja formal y le ayudaremos a escribirla, si lo desea. También puede solicitar ayuda de NoRTEC.
4. Usted debe firmar y fechar la queja formal.
5. Su audiencia imparcial se llevará a cabo dentro de los 30 días siguientes a la presentación de su queja formal, se le notificará por lo menos 10 días antes de la fecha de la audiencia.
6. Usted recibirá la decisión por escrito de su audiencia imparcial, no más tarde de 60 días a partir de la fecha en que presentó su queja por escrito.
7. Si no está de acuerdo con la decisión por escrito de la audiencia imparcial, puede presentar una apelación ante el Departamento de desarrollo del empleo (EDD). Esta apelación debe ser por escrito y archivada o estampada dentro de 10 días a partir de la fecha en que usted recibió la decisión escrita. Usted debe enviar la apelación escrita a la siguiente dirección:

Chief, Compliance Review Office, MIC 22-M  
Employment Development Department  
P.O. Box 826880  
Sacramento, CA 94280-0001

Si usted lo desea, NoRTEC le ayudará a presentar la apelación.

8. Si usted no recibe la decisión por escrito de su audiencia imparcial dentro de 60 días a partir de la fecha en que usted presentó su queja formal por primera vez o usted sufrió una o más situaciones de restricción, coerción o represalia como resultado de presentar la queja formal, usted puede presentar una Solicitud de revisión de EDD. Esta solicitud debe ser escrita y archivada o estampada dentro de 15 días a partir de (1) la fecha en que usted debería haber recibido su decisión, o (2) la fecha en la que usted cree que sufrió una o más situaciones de restricción, coerción o represalia. La solicitud debe ser enviada a la siguiente dirección:

Chief, Compliance Review Office, MIC 22-M  
Employment Development Department  
P.O. Box 826880  
Sacramento, CA 94280-0001

Si usted lo desea, NoRTEC le ayudará a presentar la solicitud de revisión.