



PROCESO DE QUEJAS DE LOS EMPLEADOS–UN VISTAZO

Índice

Política.....	2
Palabras clave.....	2
Diagrama de flujo de quejas de los empleados en un vistazo	3
Problemas graves y quién puede hacer una reclamación	4
Proceso de Quejas para Todos los Asuntos de Reclamación	6
Proceso informal de queja	6
Proceso formal de quejas	6
Recursos	8

Política

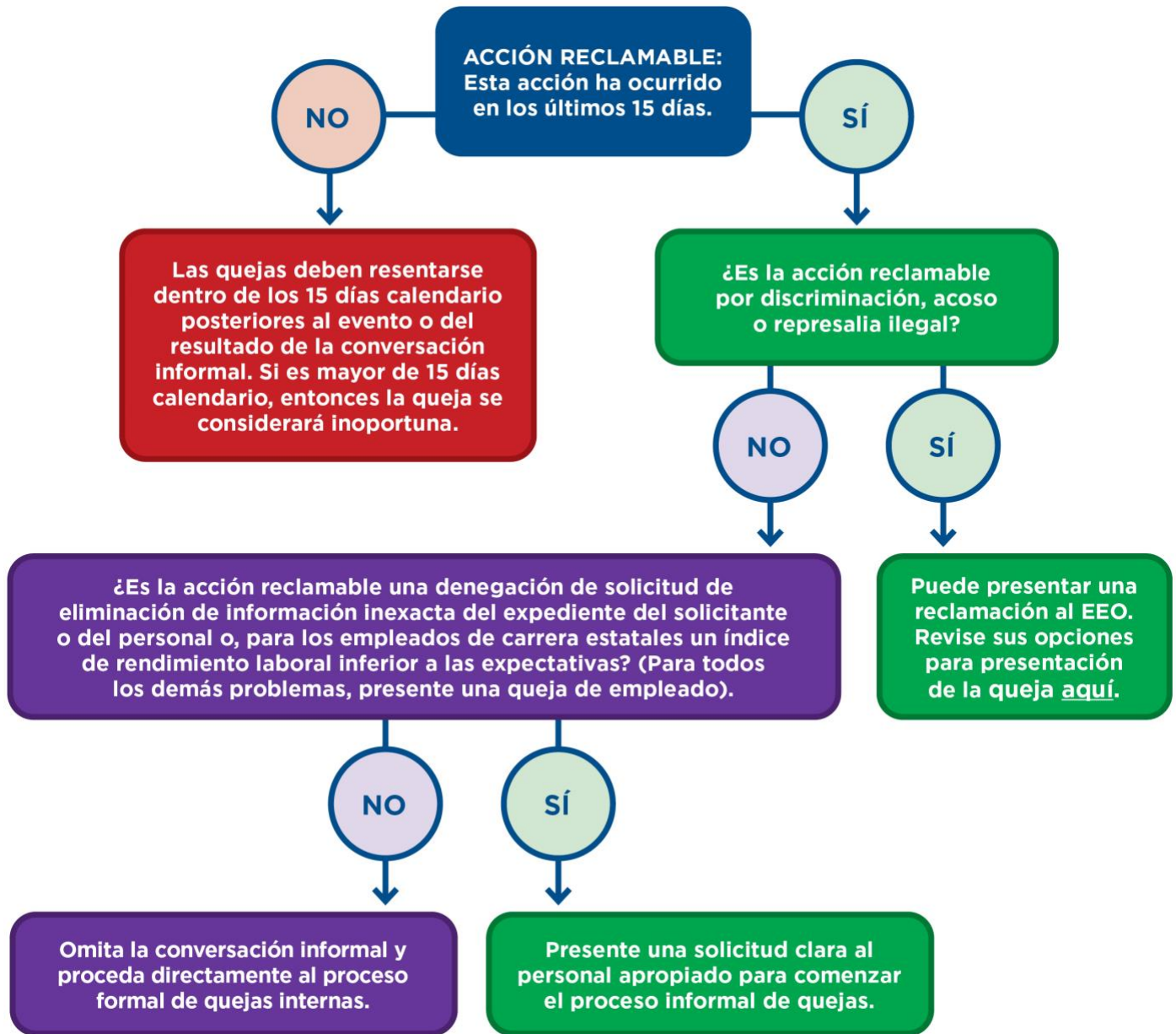
Es política del gobierno del estado de Carolina del Norte que exista un proceso de quejas para permitir una resolución rápida, justa y ordenada de las quejas que surjan del empleo. Cada agencia adoptará esta Política de Quejas de los Empleados según lo aprobado por la Comisión Estatal de Recursos Humanos. Las agencias pueden complementar esta política desarrollando procedimientos internos adicionales más allá del proceso de discusión informal para cuestiones que solo pueden ser presentadas a nivel de la agencia.

Palabras clave

Término	Definición
Relaciones laborales (Employee Relations, ER)	Una oficina dentro de Recursos Humanos (RR. HH.) que trabaja con los empleados y la gerencia para desarrollar y mantener relaciones de trabajo armoniosas y efectivas en todo el departamento al abordar las quejas de los solicitantes, empleados y exempleados.
Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEO, por sus siglas en inglés)	Una oficina parte de Recursos Humanos que garantiza la protección de todos los solicitantes, empleados y exempleados contra la discriminación, las represalias y el acoso en función de las características protegidas.
Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC, por sus siglas en inglés)	Una agencia federal que es responsable de hacer cumplir las leyes federales que hacen ilegal discriminar a un solicitante de empleo o un empleado debido a la raza, el color, la religión, el sexo (incluido el embarazo, el parto o condiciones relacionadas, el estado transgénero y la orientación sexual), el origen nacional, la edad (40 años o más), la discapacidad o la información genética de la persona.
Agencia	Un departamento, oficina, junta o comisión del Estado.
Solicitante de empleo estatal	Una persona que presenta una solicitud de contratación inicial, promoción o reemplazo para un puesto en una agencia estatal.
Denunciante	Un solicitante, empleado en prueba estatal, exempleado en prueba estatal, empleado de carrera estatal o exempleado de carrera estatal que inicie una queja informal a través del proceso de investigación informal de Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEO).
Reclamante	Un solicitante, empleado en prueba estatal, exempleado en prueba estatal, empleado de carrera estatal o exempleado de carrera estatal que inicia una queja.
Asunto de reclamación	Un evento o acción en el lugar de trabajo según lo define el estatuto estatal de Carolina del Norte como reclamable que permite a un empleado elegible impugnar el supuesto evento o acción en el lugar de trabajo a través de procedimientos de queja establecidos para su resolución.
Empleado de carrera estatal	Un empleado estatal que se encuentra en un puesto permanente con un nombramiento permanente y ha sido empleado continuamente por el estado de Carolina del Norte o una entidad local según lo dispuesto en G.S. 126-5(a)(2) en un puesto sujeto a la Ley de Recursos Humanos de Carolina del Norte durante los 12 meses anteriores inmediatos. Los empleados que sean contratados por una agencia, departamento o universidad estatal en un puesto juramentado de las fuerzas del orden público y que se les requiere completar un programa de capacitación formal antes de asumir funciones del orden público con la contratación de agencia, departamento o universidad se convertirán en empleados de carrera estatales solo después de haber sido empleados por la agencia, departamento o universidad durante 24 meses continuos.
Empleado en prueba estatal	Un empleado del Estado que está exento de las disposiciones de la Ley de Recursos Humanos de Carolina del Norte solo porque el empleado no ha sido empleado continuamente por el Estado durante el período de tiempo requerido para convertirse en un empleado de carrera del Estado.
Empleado directivo exento	Un empleado que ocupa un puesto delegado con una importante responsabilidad gerencial o programática esencial para las operaciones de una agencia, de modo que la aplicación de procedimientos disciplinarios estándar al empleado podría causar una interrupción grave a la agencia.

Término	Definición
Conversación final de la agencia (FAD, por sus siglas en inglés)	La decisión final emitida por el Jefe de la Agencia concluye el proceso interno de quejas.
Conversación informal	Un proceso informal para abordar un asunto reclamable entre el reclamante y un miembro de la gerencia que puede facilitar una resolución antes de la presentación de una queja formal y el proceso para abordar los temas por los cuales uno no puede presentar una queja formal.

Diagrama de flujo de quejas de los empleados en un vistazo



Para obtener información adicional sobre el proceso de quejas de los empleados, consulte la sección cuatro de la Política de quejas de los empleados. Para cualquier pregunta, puede comunicarse por correo electrónico: DHHS.ER@dhhs.nc.gov. Para los empleados de las instalaciones, comuníquese con su personal de recursos humanos en el lugar de su trabajo.

Problemas graves y quién puede hacer una reclamación

Las quejas pueden ser presentadas por un solicitante de empleo estatal, un empleado estatal de carrera o un expleado estatal de carrera, un empleado estatal en prueba o un expleado estatal en prueba, o un empleado gerencial exento. Sin embargo, los tipos de quejas que pueden ser presentadas por las personas descritas varían y requieren diferentes procedimientos de la agencia. Ciertos empleados exentos por ley pueden quejarse por la denegación de la preferencia a veteranos y la Guardia Nacional según lo dispuesto por la ley. Consulte N.C.G.S. § 126-82(d) y § 126-83 para más detalles.

Haga clic en el cuadro con el término que mejor describa su categoría de empleo para obtener más información sobre las reclamaciones que puedan ser adecuadas para usted.

Empleado estatal en período de prueba o expleado estatal en período de prueba	Empleado directivo exento	Empleado de carrera estatal o expleado de carrera estatal	Solicitante de Empleo Estatal (contratación inicial, promoción o reemplazo)
<p>Empleado en período de prueba estatal o expleado en período de prueba estatal:</p>	<p>Proceso informal de queja</p> <p>Puede presentar el siguiente tema <u>solo a nivel de <i>agencia</i></u> a través del proceso de discusión informal. Sin embargo, el individuo no procederá con el proceso formal de quejas internas. Si corresponde, las personas pueden seguir cualquier procedimiento complementario de la agencia para temas que puedan ser presentados solo a nivel de la agencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denegación de una petición para la eliminación de información inexacta y engañosa del expediente del personal (excluye el contenido de una evaluación de desempeño y una acción disciplinaria escrita) <p>Proceso formal de quejas</p> <p>Primero debe presentar los siguientes temas a través del <u>proceso formal de quejas internas</u>. Si el demandante no está satisfecho con la Decisión Final de la Agencia (FAD, por sus siglas en inglés), el demandante puede apelar a la Oficina de Audiencias Administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denegación de oportunidades de contratación o promoción debido a la falta de publicación del puesto (a menos que la ley no exija que se publique la oportunidad de contratación). • Negación de preferencia de veteranos o de la Guardia Nacional según lo dispuesto por la ley. • Cualquier acción de represalia del personal por denunciar actividades gubernamentales indebidas ("denunciante"). • Discriminación o acoso ilegal por motivos de raza, religión, color, nacionalidad, sexo (incluida la orientación sexual, la identidad y expresión de género y el embarazo), edad, discapacidad, información genética o afiliación política si el empleado/a cree que ha sido discriminado en los términos y condiciones de empleo. • Represalias contra un empleado por protestar (objetar o apoyar la objeción de otra persona) por discriminación ilegal basada en raza, religión, color, origen nacional, sexo (incluida la orientación sexual, la identidad y expresión de género, y el embarazo), edad, discapacidad, información genética o afiliación política si el empleado cree que ha sido objeto de represalias en los términos y condiciones de empleo. 		
<p>Empleado directivo exento:</p>	<p>Proceso formal de quejas</p> <p>Primero debe presentar los siguientes problemas a través del <u>proceso formal de quejas internas</u>. Si el demandante no está satisfecho con el FAD, el demandante puede apelar a la Oficina de Audiencias Administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negación de preferencia de veteranos o de la Guardia Nacional según lo dispuesto por la ley. • Discriminación o acoso ilegal por motivos de raza, religión, color, nacionalidad, sexo (incluida la orientación sexual, la identidad y expresión de género, y el embarazo), edad, discapacidad, información genética o afiliación política si el empleado cree que él o ella ha sido discriminado en los términos y condiciones de empleo. • Represalias contra un empleado por protestar (objetar o apoyar la objeción de otra persona) por discriminación ilegal basada en raza, religión, color, origen nacional, sexo (incluida la orientación sexual, la identidad y expresión de género y el embarazo), edad, discapacidad, información 		

DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS

genética o afiliación política si el empleado cree que ha sido objeto de represalias en los términos y condiciones de empleo.

Empleado de carrera estatal o expleado de carrera estatal:

Los empleados de carrera estatales pueden presentar una queja por todos los temas que el empleado en prueba estatal o el expleado en prueba estatal y los empleados administrativos exentos puedan tener, así como los siguientes:

Proceso informal de queja

Puede presentar los siguientes temas a nivel de *agencia solamente* a través del proceso de discusión informal. Sin embargo, el individuo no procederá con el proceso formal de quejas internas. Si corresponde, las personas pueden seguir cualquier procedimiento complementario de la agencia para temas que puedan ser presentados solo a nivel de la agencia.

- Denegación de la solicitud para eliminar información inexacta y engañosa del expediente del personal (excluye el contenido de una evaluación de desempeño y una acción disciplinaria por escrito).
- Calificación de desempeño general inferior a "cumple con las expectativas" o equivalente a como se define en la Política de Gestión del Desempeño.

Proceso formal de quejas

Primero debe presentar los siguientes temas a través del proceso formal de quejas internas. Si el demandante no está satisfecho con el FAD, el demandante puede apelar a la Oficina de Audiencias Administrativas.

Además de los temas que pueden ser presentados por un solicitante, empleado estatal en prueba o empleado gerencial exento, un empleado de carrera estatal puede presentar los siguientes temas:

- Despido, degradación o suspensión sin goce de sueldo por razones disciplinarias sin causa justificada.
- Separación involuntaria no disciplinaria por indisponibilidad.
- Denegación de reemplazo o contratación debido a la denegación de la prioridad en reducción de la fuerza laboral según lo exige la ley (N.C.G.S. § 126-7.1).
- Denegación de la oportunidad de promoción debido a la falta de consideración prioritaria para la promoción a un empleado de carrera estatal según lo exija la ley (N.C.G.S. § 126-7.1).

Solicitante de Empleo Estatal (contratación inicial, promoción o reemplazo):

Proceso informal de queja

Puede presentar los siguientes temas solo a nivel de *agencia* a través del proceso de discusión informal. Sin embargo, el individuo no procederá con el proceso formal de quejas internas. Si corresponde, las personas pueden seguir cualquier procedimiento complementario de la agencia para temas que puedan ser presentados solo a nivel de la agencia.

- Denegación de la solicitud para eliminar información inexacta y engañosa del expediente del solicitante (excluye el contenido de una evaluación de desempeño y una acción disciplinaria por escrito).

Proceso formal de quejas

Primero debe presentar los siguientes temas a través del proceso formal de quejas internas. Si el demandante no está satisfecho con el FAD, el demandante puede apelar a la Oficina de Audiencias Administrativas.

- Represalias por protestar (objetar o apoyar la objeción de otra persona) por discriminación ilegal basada en raza, religión, color, origen nacional, sexo (incluida la orientación sexual, la identidad y expresión de género y el embarazo), edad, discapacidad, información genética o afiliación política si el solicitante cree que ha sido objeto de represalias en su solicitud de empleo.
- Discriminación o acoso ilegal por motivos de raza, religión, color, origen nacional, sexo (incluida la orientación sexual, la identidad, expresión de género, y el embarazo), edad, discapacidad, información genética o afiliación política si el solicitante cree que ha sido discriminado en su solicitud de empleo.
- Negación de preferencia de veteranos o de la Guardia Nacional según lo dispuesto por la ley.
- Denegación de oportunidades de contratación o promoción debido a la falta de publicación del puesto (a menos que la ley no exija que se publique la oportunidad de contratación).

Proceso de Quejas para Todos los Asuntos de Reclamación

Si la reclamación indica **discriminación, acoso o represalia** ilegal como el asunto de reclamación, la reclamación se abordará a través de las siguientes opciones: (1) Proceso de Investigación Informal de EEO, (2) el reclamante que alega discriminación, acoso o represalia ilegal tiene derecho, en cualquier momento, a omitir o suspender la Investigación Informal de EEO o el proceso formal de quejas internas y presentar una demanda directamente ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC), o (3) puede presentar simultáneamente internamente al Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS, por sus siglas en inglés) y externamente con la EEOC en cualquier momento, ya sea en la Investigación Informal de EEO o en el proceso formal de quejas internas. Consulte el Proceso informal de quejas de EEO en un vistazo para obtener más información.

Proceso informal de queja

El empleado debe completar cualquiera de los procesos informales requeridos dentro de los plazos establecidos.

*Nota: Las quejas de acción disciplinaria, que incluyen el despido, el descenso, la suspensión sin goce de sueldo, así como la separación no disciplinaria debido a la falta de disponibilidad, omitirán la discusión informal y procederán directamente al proceso formal de quejas internas.

Orden del proceso	Elemento de acción	Descripción del elemento de acción	Duración	Parte responsable
1.	Solicitud inicial	Una solicitud clara** al supervisor u otro personal apropiado para una conversación informal sobre un presunto evento o acción debe ocurrir dentro de los <u>15 días calendario</u> del presunto evento o acción que constituye la base de la queja.	Menos de o igual a 15 días calendario, <i>la agencia y el reclamante pueden mutuamente acordar una extensión más allá de 15 días.</i>	Empleado
2.	Aceptación de conversación informal	El supervisor u otro personal apropiado confirmará la intención de la discusión informal solicitada con el empleado antes de comenzar las discusiones.		Supervisor o Personal Adecuado
3.	Conversación informal	Un intento de avanzar hacia una resolución exitosa de la disputa.	Véase más arriba	Empleado y supervisor o personal apropiado
4.	Comunicación de resultados	El resultado de la Discusión Informal será comunicado al empleado y a Recursos Humanos por el supervisor u otro personal apropiado por escrito.		Supervisor o Personal Adecuado
5.	Finalización	Si el problema no se resuelve con éxito o si no se proporciona una respuesta por escrito <u>dentro del plazo de 15 días calendario</u> , el empleado puede proceder presentando una queja formal.	15 días calendario	Empleado

Tiempo total para completar el proceso: Menos o igual a 30 días calendario

*Nota: El tiempo dedicado a la discusión informal no es parte del proceso formal de quejas internas.

**Según la política, el empleado debe expresarlo claramente al supervisor u otro personal apropiado que la conversación informal se refiere a un presunto evento que puede constituir la base de una queja, y el supervisor u otro personal apropiado confirmará esta intención antes de comenzar la conversación; aunque se recomienda una solicitud por escrito, no es necesaria.

Proceso formal de quejas

El empleado debe comenzar el proceso formal de quejas internas presentando una solicitud de queja por escrito al Director de Recursos Humanos o a la persona designada dentro de la agencia de acuerdo con la Política de Quejas del Empleado. El reclamante debe presentar una queja formal dentro de los 15 días calendario posteriores al presunto evento o acción que es la base de la queja o dentro de los 15 días posteriores a la recepción de una respuesta al concluir cualquier proceso informal.

DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS

Orden del proceso	Elemento de acción	Descripción del elemento de acción	Duración	Parte responsable o Asistentes
1	Mediación PASO 1	La Oficina Estatal de Recursos Humanos (Office of State Human Resources, OSHR) mantiene un proceso para asignar mediadores para las solicitudes de quejas de la agencia. La agencia deberá presentar la solicitud de mediación dentro de los <u>3 días hábiles</u> posteriores a la recepción de la queja.	Dentro de los 35 días a partir de la fecha de presentación.	Demandante, Demandado de la Agencia y mediador(es) designado(s) por OSHR.
2	Audiencia (PASO 2)	La agencia debe recibir el formulario de reclamo del Paso 2 dentro de los <u>5 días calendario</u> a partir de la fecha en que la mediación resultó en un punto muerto. El reclamante podrá presentar la queja a un revisor fuera de la cadena de mando del reclamante.	Dentro de los 35 días calendario posteriores a la presentación del Paso 2, <i>a menos que el demandante y la agencia acuerden mutuamente extender a más de 35 días.</i>	Reclamante, Funcionario de Audiencias, Testigos y Representantes apropiados de agencias y Recursos Humanos.
3	Recomendación propuesta para la decisión final de la agencia	El Funcionario de Audiencias o el Presidente del Comité de Audiencias redactará una recomendación propuesta, incluyendo una explicación y justificación para respaldar la recomendación de una Decisión Final de la Agencia que se enviará al Director de la Agencia o a la persona designada. El Jefe de la Agencia o la persona designada presentará su propuesta de recomendación para una Decisión Final de la Agencia al Director de OSHR o a la persona designada <u>dentro del plazo de 35 días calendario</u> para el proceso de audiencia del Paso 2.	Dentro del plazo de 35 días calendario para la Audiencia del Paso 2.	El Funcionario de Audiencias o el Presidente del Comité de Audiencias, el Jefe de la Agencia o la Persona Designada, y el Director de OSHR o la persona designada.
4	Revisión de OSHR	El Director o la persona designada pueden aprobar por escrito o pueden proporcionar recomendaciones para la modificación o reversión <u>dentro de los 10 días calendario</u> posteriores a la recepción de la recomendación propuesta.	Dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción de la recomendación propuesta.	Director de OSHR o persona designada.
5	Decisión final de la agencia	La agencia emitirá la Decisión Final de la Agencia al demandante <u>dentro de los 5 días calendario</u> posteriores a la recepción de la revisión de OSHR de la recomendación propuesta.	La Decisión Final de la Agencia se emitirá por escrito dentro de los <u>5 días calendario</u> posteriores a la recepción de la revisión de OSHR de la recomendación. Que también se encuentra dentro de los <u>90 días calendario</u> posteriores a la presentación inicial del reclamo.	La Agencia y el Demandante.

Tiempo total para completar el proceso: Menos o igual a 90 días calendario

Recursos

Organización	Teléfono	Correo electrónico	Dirección	Documentos de Interés
Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEO, por sus siglas en inglés)	Teléfono de la oficina: (984) 332-4605 Fax: (984) 687-9582	EEO@dhhs.nc.gov	Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo de DHHS, 2001 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2001	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario informal para presentar quejas de EEO (formulario para envío electrónico) • Formulario informal para presentar quejas de EEO (formulario rellenable en formato PDF) • Política de EEO • Proceso de quejas informales de EEO - Un vistazo
Relaciones Laborales (ER, por sus siglas en inglés)	Fax: (984) 687-9580	DHHS.ER@dhhs.nc.gov		<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de presentación de reclamo (formulario para envío electrónico) • Formulario de presentación de reclamo (formulario rellenable en formato PDF) • Política de reclamos de los empleados
Contacto en la oficina de RR.HH. de la agencia ADA	Fax: (984) 687-9580	Accommodation@dhhs.nc.gov		<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de la ADA

<p>Oficina de audiencias administrativas (OAH): Teléfono de la División de Derechos Civiles: (984) 236-1850 Investigaciones y Servicios de la División de Derechos Civiles (CRD, por sus siglas en inglés)</p>	<p>Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC, por sus siglas en inglés): Teléfono de la oficina regional: 1-800-669-4000 Presentación de un cargo de discriminación ante la EEOC Portal público de la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo</p>
---	--