

Oficina de Prácticas Justas

Procedimiento de presentación de quejas por
discriminación

Departamento del Trabajo, Licencia y Regulación

.01 PROPÓSITO

- A. El Departamento del Trabajo, Licencia y Regulación (Department of Labor, Licensing and Regulation, DLLR) es consciente de que existirán problemas, diferencias de opinión, quejas y reclamos legítimos en la relación diaria entre el DLLR como empleador y sus empleados o candidatos a empleo y beneficiarios de los servicios que ofrece el departamento. Es responsabilidad de los administradores, supervisores, directores de programas, autoridades nominadoras y empleados establecer y mantener un clima propicio para la igualdad de oportunidades y dentro del cual los problemas o las quejas de los empleados relacionados con o derivados de la discriminación en el empleo o en la prestación de servicios por motivos de ascendencia, raza, color, credo, religión, afiliación política o creencia, sexo, orientación sexual, origen nacional, edad, estado civil, discapacidad física o mental, ciudadanía de los beneficiarios o estatus de participante de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA) se identifiquen oportunamente, se analicen y se les dé consideración justa y oportuna.
- B. Esta directiva proporciona procedimientos estandarizados para la presentación y el procesamiento de quejas en contra de un empleado, una política o un programa gestionado por el DLLR, a través de este o financiado por el mismo que argumente discriminación en el empleo o en la prestación de servicios.

.02 REFERENCIAS

- A. Ley de Derechos Civiles de 1964, Títulos VI y VII, y sus enmiendas, ley pública 88-352, 78 estatuto 252 (título 42 del Código de Estados Unidos (United States Code, USC), sección 2000)
- B. Código de la Ley de Prácticas Laborales Justas de Maryland (título 20; anteriormente artículo 49B del Código modificado de Maryland)
- C. Código de prácticas laborales justas del gobernador, Orden ejecutiva 01.01.2017.16
- D. Ley de Discriminación por Edad en el Empleo de 1967, y sus modificaciones, ley pública 90-202 (título 29 del Código de Estados Unidos, sección 621 y subsiguientes).
- E. Ley de Discriminación por Edad en el Empleo de 1975, y sus modificaciones, ley pública 94-135, 89 estatuto 728 (título 42 del Código de Estados Unidos, sección 6101)

- F. Ley de Rehabilitación de 1973, y sus modificaciones, sección 504, ley pública 93-112, 87 estatuto 390 (título 29 del Código de Estados Unidos, sección 794)
- G. Sección 5-211 del Artículo de personal y pensiones del estado
- H. Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral
- I. Título 29 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), secciones 30, 31, 32 y 38
- J. Título IX de las Enmiendas de educación de 1972, y sus modificaciones, ley pública 92-318, 86 estatuto 373 (título 20 del Código de Estados Unidos, sección 1681 y subsiguientes).
- K. Ley de Derechos Civiles de 1991, ley pública 102-166
- L. Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, y sus enmiendas, ley pública 101-336, 104 estatuto 337 (título 42 del Código de Estados Unidos, sección 12101 y subsiguientes)
- M. Ley de Enmiendas a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 2008, ley pública 110-325, 122 estatuto 3553 (título 42 del Código de Estados Unidos, sección 12101 y subsiguientes)
- N. Políticas de prohibición de discriminación del DLLR

.03 POLÍTICA

- A. La política del DLLR es no discriminar en sus prácticas laborales ni en la prestación de servicios por o a través de un programa o una actividad bajo su autoridad.
- B. A través de este proceso de queja, todos los empleados, candidatos, clientes, demandantes u otros beneficiarios del DLLR pueden presentar una queja en contra del DLLR o de una actividad o un programa del mismo por motivos de discriminación en el trabajo o en la prestación de servicios.
- C. Cualquier empleado, candidato a empleo, cliente, demandante o beneficiario que busque servicios tiene el derecho de presentar su queja a través de este procedimiento sin interferencia, coerción, restricción, discriminación o represalia alguna.
- D. El demandante tiene derecho a representación en cualquier etapa del examen de la queja.

- E. Si procede, la persona a quien se asigna la queja hará todo lo posible para resolver la queja en el nivel más bajo posible (consulte el Procedimiento de mediación).
- F. Todos los empleados del Departamento que participan en el procesamiento, la investigación o la resolución de la queja tratarán de manera confidencial (excepto en la medida en que sea necesario para dar cumplimiento a las disposiciones de este procedimiento) todas las fases del proceso de queja, incluida la identidad del demandante y el demandado.
- G. Los directores y administradores del programa deberán poner todos los expedientes, archivos y empleados pertinentes del Departamento a disposición de la agencia de cumplimiento correspondiente o la Oficina de Prácticas Justas (Office of Fair Practices, OFP) del DLLR durante la investigación o intento de resolución de una queja.
- H. Todo empleado del DLLR que interfiera con la aplicación de esta directiva será objeto de medidas disciplinarias conforme corresponda.

.04 DEFINICIONES

- A. Conforme se utilizan en esta directiva, los siguientes términos se definen como se indica.
- B. Términos definidos
 - (1) Queja significa una declaración por escrito que argumenta una violación de las disposiciones de prohibición de discriminación de los mandatos que rigen las actividades del DLLR.
 - (2) Demandante significa la o las personas que presentan una queja de presunta discriminación o en nombre de quien se presenta una queja.
 - (3) Departamento significa el Departamento del Trabajo, Licencia y Regulación de Maryland, sus subdivisiones y programas.
 - (4) Discriminación en el empleo significa cualquier acción en la contratación, promoción, reclasificación, despido, suspensión o cualquier otra acción de personal con este Departamento que limite, segregue o de otro modo afecte de manera adversa la situación, la compensación financiera, los beneficios o la dignidad de un empleado o candidato por motivos de ascendencia, raza, color, credo, sexo, orientación sexual, origen nacional, edad, afiliación política, religión, estado civil, ciudadanía o discapacidad

mental o física o debido a otros factores que no son de mérito, excepto cuando pueda demostrarse que dichos factores son calificaciones profesionales de buena fe.

- (5) Discriminación en un servicio significa cualquier acción en la prestación de servicios a un demandante, cliente u otro beneficiario de este Departamento (persona física o jurídica) que limite, segregue o de otro modo afecte de manera adversa el servicio o los beneficios recibidos o la dignidad de la persona por motivos de raza, color, sexo, origen nacional, edad, religión, afiliación política, ciudadanía, discapacidad mental o física o estatus de participante de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA), excepto en aquellos casos en que dichos factores son criterios de elegibilidad de buena fe para ese servicio específico.
- (6) Funcionario encargado de prácticas justas significa la persona designada por el Secretario del DLLR a cargo de la implementación del Programa de discriminación positiva del DLLR y la promoción de la no discriminación dentro del DLLR conforme se especifica en el Código de prácticas laborales justas del gobernador y la sección 5-207 del Artículo de personal y pensiones del estado.
- (7) Sin causa probable significa que, de acuerdo con una revisión de las pruebas, no existen motivos para creer que el demandado participó en el o los presuntos actos discriminatorios.
- (8) Causa probable significa que, de acuerdo con una preponderancia de las pruebas, no existen motivos para creer que el demandado participó en el o los presuntos actos discriminatorios específicos.
- (9) Demandado significa la persona, el programa o la actividad en contra de quien se presenta una queja de discriminación.
- (10) WIOA es la sigla en inglés de la Ley de Oportunidades y de Innovación de la Fuerza Laboral (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA); cualquier entidad a la que se extiendan fondos de la WIOA de forma directa o indirecta, incluidas Agencias de Seguridad de Empleo Estatales.

.05 ALCANCE

- A. La jurisdicción de este Departamento se extiende a cualquier queja que argumente que un empleado o agente de este Departamento ha cometido un acto de discriminación al cumplir sus deberes con el Departamento o cuando se haya

producido discriminación presuntamente como resultado de una política o procedimiento de este Departamento.

- B. Si una persona recibe una queja que no se encuentre dentro de la jurisdicción de este Departamento, la remitirá de conformidad con la Directiva - Jurisdicción de agencias.
- C. Si una persona recibe una queja por escrito que no se encuentre dentro de la jurisdicción de este Departamento, le notificará al demandante por el mismo medio que el DLLR no tiene jurisdicción y realizará la o las remisiones pertinentes.

.06 RESPONSABILIDADES

A. Funcionario encargado de prácticas justas

El Funcionario encargado de prácticas justas tiene la responsabilidad total de la aplicación y del cumplimiento de este procedimiento dentro del DLLR y, si se especifica, hace recomendaciones al Secretario en relación con la resolución y determinación definitivas del departamento sobre las quejas de presunta discriminación.

B. Director de la Oficina de Prácticas Justas

El Director de la Oficina de Prácticas Justas (Office of Fair Practices, OFP) es responsable de supervisar la aplicación de esta directiva y proporcionar consultas, asistencia técnica y capacitación relacionadas a otros miembros del personal pertinentes del DLLR en el cumplimiento de sus responsabilidades en virtud de esta directiva. El Director de la OFP es responsable de la recepción, el procesamiento y la coordinación de todas las quejas y de la supervisión de la implementación de los acuerdos de conciliación correspondientes.

C. Administradores del DLLR

Todos los administradores y supervisores son responsables de informar a los empleados bajo su supervisión y a los candidatos para un servicio sobre la existencia de esta directiva y de asegurar la cooperación en su implementación.

D. Abogado principal del DLLR

El Abogado principal del Departamento interpreta los principios jurídicos relevantes y representa al Departamento ante las agencias responsables del cumplimiento de la ley que reciben quejas de discriminación que se presentan en contra del Departamento, por ejemplo, la Comisión federal de Igualdad de

Oportunidades Laborales (Equal Employment Opportunity Commission, EEOC) o la Comisión sobre Derechos Civiles de Maryland (Maryland Commission on Civil Rights, MCCR). El Abogado principal también puede ayudar en la redacción de acuerdos de conciliación.

E. Director de la Oficina de Recursos Humanos del DLLR

El Director de la Oficina de Recursos Humanos lleva a cabo las disposiciones pertinentes del sistema de méritos; ayuda en la redacción y ejecución de acuerdos de conciliación; y recopila los datos solicitados relacionados con el personal con respecto a las quejas presentadas ante la EEOC, la MCCR u otras agencias de empleo justo.

07. PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA POR DISCRIMINACIÓN

A. Quién la puede presentar

- (1) Cualquier empleado del DLLR que crea que ha sido objeto de discriminación ilegal en algún término, condición o privilegio de su empleo;
- (2) Cualquier candidato a empleo en el DLLR;
- (3) Cualquier candidato, cliente, demandante u otro beneficiario o participante de un programa o servicio que preste o financie el DLLR o que se preste o financie a través del DLLR; o
- (4) Cualquier persona o grupo o clase de personas que crea que ha sido objeto de discriminación prohibida por los mandatos de no discriminación que rigen las actividades del DLLR.

B. Derecho a presentar

- (1) Ningún empleado, candidato a empleo, demandante ni cliente (ya sea persona física o jurídica) que solicite un servicio o la ayuda del DLLR ni ningún participante de un programa del DLLR podrá ser objeto de amenazas, abusos, restricción, intimidación, acoso, interferencia, coerción, discriminación o represalia por presentar una queja por presunta discriminación o por participar en la investigación de una queja.
- (2) Toda violación de B (1) se investigará y manejará de conformidad con este procedimiento.

C. Cómo presentar

- (1) La queja debe presentarse sin demora, pero a más tardar, 180 días después del presunto acto discriminatorio, dentro de los 180 días posteriores a que el demandante haya tomado conocimiento del acto, o en el caso de un patrón continuo de discriminación, dentro de los 180 días posteriores al acto más reciente que parece perpetuar el supuesto patrón (30 días si se presenta en virtud de la sección 5-211 del Artículo de personal y pensiones del estado).
- (2) La queja debe presentarse por escrito y contener lo siguiente: el nombre y la dirección del demandante, el nombre y la dirección de la persona (u otro medio de contacto del demandante), oficina, agencia o programa en contra de quien o del cual se presenta la queja, una descripción clara y concisa del o de los actos que se consideran una violación y debe estar firmada por el demandante o por su representante autorizado.
- (3) La queja se puede presentar ante el Funcionario encargado de prácticas justas, el Director de la OFP o el Director de Recursos Humanos.
- (4) El Departamento no negará al demandante una investigación si se puede demostrar que una circunstancia o un procedimiento administrativo fuera del control del demandante impidieron la presentación de la queja dentro del límite de tiempo establecido en esta directiva.

D. Derecho a presentar ante agencias responsables del cumplimiento de la ley

- (1) Al presentar una queja que argumente discriminación ante el Departamento, el demandante no renuncia de ninguna manera al derecho a solicitar reparación a través de la Comisión de Derechos Civiles de Maryland, la Comisión Federal de Igualdad de Oportunidades en el Empleo, el Centro de Derechos Civiles (Civil Rights Center, CRC) del Departamento de Trabajo (Department of Labor, DOL) de EE. UU., agencias locales de empleo justo ni a entablar una acción a través de los tribunales u otras agencias estatales y federales responsables del cumplimiento de la ley pertinentes.
- (2) La persona a la que se asigna la queja deberá informar al demandante sobre el derecho a presentar una queja ante otras agencias responsables del cumplimiento de la ley pertinentes.

E. Retiro de la queja

- (1) El demandante puede solicitar retirar la queja de discriminación en cualquier momento durante el proceso mediante el envío de una solicitud por escrito al Funcionario encargado de prácticas justas o al Director de la OFP o la persona a quien se ha asignado la queja.
- (2) El demandante debe certificar que este retiro no se realiza como resultado de una amenaza, abuso, restricción, intimidación, acoso, interferencia, coerción, discriminación o represalia.
- (3) Conforme proceda, el Funcionario encargado de prácticas justas o el Director de la OFP notificará a otras agencias responsables del cumplimiento de la ley sobre el retiro de la queja.
- (4) Si el Funcionario encargado de prácticas justas o el Director de la OFP tienen motivos para creer que el retiro de la queja se debe a alguno de los motivos señalados en la letra E (2) anterior, pueden decidir continuar la investigación.
- (5) Si el Funcionario encargado de prácticas justas o el Director de la OFP tienen motivos para creer que sería inapropiado o desaconsejable interrumpir la investigación, el Funcionario encargado de prácticas justas puede decidir continuar con ella.
- (6) El Director o el Funcionario encargado de prácticas justas documentarán los motivos por los que se ha determinado que se debe continuar la investigación; que una amenaza, maltrato, restricción, intimidación, acoso, interferencia, coerción, discriminación o represalia causaron que el demandante retirara la queja; u otras razones de peso.

.08 PROCESAMIENTO DE UNA QUEJA POR DISCRIMINACIÓN

Esta sección describe los pasos que se deben seguir para la recepción, asignación, investigación y resolución de una queja para denunciar discriminación en contra de un empleado del DLLR o de un programa o una actividad del DLLR.

A. Recepción y asignación

- (1) Las oficinas y las unidades administrativas locales que reciben quejas deben remitirlas al Director de la OFP.

- (2) El Director de la OFP debe asignar las quejas recibidas directamente de un demandante a un miembro del personal de la OFP para su procesamiento.
- (3) El Director o el miembro del personal de la OFP a quien se asigna la queja:
 - (a) Determinará la jurisdicción pertinente;
 - (b) Documentará la queja en los formularios y registros de quejas correspondientes;
 - (c) Archivará una copia de la queja en el expediente de quejas de la oficina o la unidad pertinente. **Los formularios de quejas y los documentos relacionados deben guardarse en un expediente por separado y no archivar en los expedientes del empleado o personal beneficiario ni de beneficios;**
 - (d) En el caso de quejas que se determine que están bajo la autoridad del DLLR, llene el o los formularios de quejas del DLLR correspondientes que se adjuntan a esta directiva;
 - (e) Proporcione una copia de la queja por escrito al demandante y al demandado;
 - (f) Envíe una copia de la queja al Director de la OFP y a los administradores pertinentes del departamento; y
 - (g) Acuse recibo e informe al demandante por escrito sobre los derechos de presentación adicionales ante otras agencias locales, estatales o federales responsables del cumplimiento de la ley.

Además de otros derechos de presentación, si corresponde,

- (i) Se informará a los empleados, beneficiarios o participantes en programas financiados por la WIOA (incluidos todos los programas de la División de Desarrollo de la Fuerza Laboral del DLLR) sobre su derecho a presentar una solicitud ante el Centro de Derechos Civiles (CRC) del DOL (ubicado en 200 Constitution Avenue, N.W. Suite N4123, Washington, D.C 20210).
- (ii) Los demandantes que decidan presentar ante el DLLR una queja relacionada con una actividad o un programa

financiado por el DOL deben permitir al Departamento 90 días para procesar la queja.

- (iii) Si antes del final de los 90 días el Departamento no ha finalizado el procesamiento de una queja presentada por un empleado o beneficiario de un participante de un programa financiado por la WIOA y no ha notificado al demandante sobre una resolución, este último o un representante autorizado puede presentar una queja ante la Dirección de Derechos Civiles en un plazo de 30 días luego del término del período de 90 días.
- (iv) Se deberá informar a los beneficiarios o participantes de los programas financiados por el gobierno federal diferentes a los programas financiados por la WIOA sobre su derecho a presentar una queja ante la agencia federal que otorga el financiamiento.

B. Resolución e investigación informal

- (1) Si el demandante decide que el DLLR procese la queja, la persona a quien se asigna la queja la investigará de acuerdo con las disposiciones de esta sección.
- (2) El Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja primero deberá intentar una resolución informal de las acusaciones (en relación con: Mediación/Resolución alternativa de conflictos (Alternative Dispute, Resolution, ADR), según corresponda).
- (3) El Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja documentará las iniciativas para resolver la queja y si dichas iniciativas tuvieron éxito o no.
- (4) La OFP conservará la documentación de manera confidencial a menos que la ley exija lo contrario.
- (5) Si los intentos de resolución informal tienen éxito, el Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja puede solicitar que el demandante retire la queja y, si corresponde, con el consentimiento del Funcionario encargado de prácticas justas, la persona a quien se asigna la queja notificará a las otras agencias responsables del cumplimiento de la ley sobre el retiro. En consecuencia, el Departamento cerrará administrativamente la queja.

- (6) Si los intentos informales de resolución resultan infructuosos, y si se justifica, el Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja iniciará una investigación formal de las acusaciones.
- (7) El Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja informará al demandante y al demandado sobre sus derechos en virtud de este procedimiento, entre ellos:
 - (a) Que ambas partes tienen derecho a un investigador y una persona encargada de tomar decisiones imparciales;
 - (b) Que ambas partes puedan ser representadas en cualquier punto del proceso de investigación;
 - (c) Que ambas partes tengan derecho a que el Departamento enseñe documentos, testigos y otros materiales relevantes;
 - (d) Que ambas partes puedan convocar e interrogar a testigos y presentar pruebas;
 - (e) Que ambas partes pueden buscar una resolución o mediación en cualquier momento durante el proceso (la opción de utilizar ADR (resolución, mediación, etc., recae en el demandante); y
 - (f) Que el investigador basará una decisión estrictamente en pruebas documentadas.
- (8) El Director de la OFP o la persona que investiga la queja dictará una decisión definitiva por escrito (aviso) u ofrecerá una resolución dentro de los 60 días posteriores a la fecha en que se presentó la queja (dentro de 30 días si se presenta en virtud de la sección 5-211 del Artículo de personal y pensiones del estado).
- (9) La persona que investiga la queja enviará una copia de su dictamen al Director de la OFP. Con el consentimiento del Director de la OFP, la decisión definitiva por escrito se enviará al demandante, al demandado, al Funcionario encargado de prácticas justas y al administrador del programa correspondiente.
- (10) La decisión incluirá:
 - (a) Un resumen de cada acusación (asunto) y respuestas;

- (b) Las conclusiones de causa probable o inexistencia de causa probable;
- (c) Para cada acusación (asunto), resultado, determinación y hechos que constituyeron la base de la o las conclusiones; y
- (d) Si procede, una descripción de la o las resoluciones;
- (e) Si se concluye causa probable, las recomendaciones pueden incluirse como acciones adecuadas para solucionar la o las violaciones específicas determinadas.

C. Soluciones y sanciones

- (1) Si se determina que existe una causa probable para creer que la presunta discriminación tuvo lugar, el Director de la OFP, el administrador del programa pertinente y, en algunos casos, el Director de Recursos Humanos o el Abogado principal determinarán y recomendarán soluciones adecuadas para corregir las violaciones detectadas y evitar la repetición de dichas violaciones.
- (2) Las soluciones se adaptarán a las circunstancias y violaciones específicas, y pueden incluir:
 - (a) Denegación de la prestación de servicios, beneficios y oportunidades laborales;
 - (b) Pago monetario por pérdida de oportunidades laborales o beneficios;
 - (c) Medidas disciplinarias adecuadas, que pueden incluir el despido, en contra de la o las personas determinadas culpables de discriminación;
 - (d) Capacitación de las personas a quienes se les atribuye haber discriminado y de otras personas pertinentes;
 - (e) Anulación de una medida adversa;
 - (f) Eliminación de documentos o registros adversos de los expedientes del personal; y
 - (g) Elaboración de una declaración de no represalia.

- (3) Si las soluciones propuestas son aceptables para todas las partes, si procede, el Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja puede solicitar que el demandante retire o no perseveren con ninguna queja presentada ante otra agencia responsable del cumplimiento de la ley.
- (4) El Director de la OFP y, según corresponda, el Director de la Oficina de Recursos Humanos, el Abogado principal y el administrador del programa pertinente redactarán un Acuerdo de conciliación por escrito que contendrá las soluciones especificadas. Se asignarán firmas adecuadas según la naturaleza del Acuerdo. Como mínimo firmarán el demandante y el demandado.
- (5) El Acuerdo establecerá un plazo determinado para la aplicación de las soluciones.
- (6) Si el demandante o el demandado no está satisfecho con las soluciones recomendadas, y ninguna resolución parece probable, el Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja informará al demandante sobre los derechos de presentación adicionales y los plazos para presentar, conforme corresponda.
 - (a) Las quejas que se presenten en virtud de la sección 5-211 del Artículo de personal y pensiones del estado se pueden apelar ante el Departamento de Presupuesto y Gestión de Maryland dentro de los 10 días posteriores a la recepción de una decisión o solución propuesta.
 - (b) Los empleados o beneficiarios o participantes de programas financiados por la WIOA (incluidos todos los programas de la División de Desarrollo de Fuerza Laboral del DLLR) pueden presentar una queja ante el Centro de Derechos Civiles del Departamento del Trabajo de EE. UU. dentro de los 30 días posteriores a la notificación al demandante por parte del Departamento de sus soluciones propuestas.
 - (c) La sección .08 A (4) (f) describe los derechos de presentación adicionales.
- (7) Si el Director de la OFP o la persona a quien se asigna la queja decide que no existe una causa probable para creer que la presunta discriminación tuvo lugar, la persona a quien se asigna la queja lo notificará al demandante y al demandado.

- (8) Si el demandante no acepta la decisión de que no existe causa probable, la OFP o la persona a quien se asigna la queja procederá de acuerdo con la sección C (6).

D. Quejas recibidas que no se presentan en contra del DLLR

- (1) El miembro del personal del DLLR determinará la jurisdicción pertinente de la queja.
- (2) La persona a quien se asigna la queja remitirá a las personas que no sean clientes ni personal del DLLR y que presenten quejas en contra de empleadores diferentes al DLLR a la agencia responsable del cumplimiento de la ley pertinente mediante el Formulario 121 de DLLR/OFP 121 (consulte Jurisdicciones de agencias).
 - (a) La persona que procesa la queja guardará una copia del formulario de remisión en el o los expedientes pertinentes de la queja.
 - (b) No se requieren otras acciones por parte del DLLR ni de la entidad administrativa.
- (3) Las personas que sean clientes de Servicio de Empleo (Job Service, JS) del DLLR y que presenten quejas en contra de empleadores y en relación con cargos a los cuales JS los ha remitido, se derivarán a la agencia responsable del cumplimiento de la ley pertinente mediante el Formulario 121 de DLLR/OFP.
 - (a) La persona que procesa la queja enviará una copia del Formulario 121 de DLLR/OFP y detalles acerca de las acusaciones al Director de la OFP.
 - (b) La persona que procesa la queja ingresará los detalles de la queja en el registro pertinente.
 - (c) El Director de la OFP decidirá si se requieren medidas de seguimiento por parte del DLLR.