

## El Sistema de Quejas de Servicios de Empleo

Las regulaciones federales requieren a todos los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD, que establezcan y mantengan un sistema de quejas. El propósito del Sistema de Quejas de Servicios de Empleo es asegurar que se resuelvan las quejas relacionadas al empleo. Cualquier individuo puede presentar una queja en cualquier centro local de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD. En la mayoría de los casos, un centro local de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD intenta resolver localmente una queja. Si no se logra una resolución local, la queja se envía a la agencia apropiada para su resolución. La Oficina del Monitor Estatal monitorea el proceso de resolución de las quejas.

La Oficina del Monitor Estatal proporciona entrenamiento y ayuda técnica al Sistema de Quejas de Servicios de Empleo. Además, la Oficina del Monitor Estatal mantiene la base de datos de quejas y el manual del Sistema de Quejas de Servicios de Empleo.

## Los Foros Locales para los Trabajadores Agrícolas

La membresía en los Foros Locales para los Trabajadores Agrícolas incluye a agencias públicas y privadas, y organizaciones de los trabajadores agrícolas. La Oficina del Monitor Estatal ayuda a las comunidades con el establecimiento de Foros Locales para los Trabajadores Agrícolas. La meta de los Foros Locales para los Trabajadores Agrícolas es coordinar los servicios que proporcionan las organizaciones con bases en la comunidad, y defender y abogar a favor de los trabajadores agrícolas.



STATE OF CALIFORNIA  
LABOR AND WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY  
EMPLOYMENT DEVELOPMENT DEPARTMENT  
MONITOR ADVOCATE OFFICE

### Para Comunicarse con la Oficina del Monitor Estatal

800 Capitol Mall - MIC 74  
Sacramento, CA 95814  
916-651-9457  
Fax 916-651-9470  
Correo Electrónico: [madvocat@edd.ca.gov](mailto:madvocat@edd.ca.gov)

Para obtener más información, o para presentar una queja a la Oficina del Monitor Estatal, por favor llame a nuestro número gratuito al: 1-866-289-8356.

El Departamento del Desarrollo del Empleo (EDD) es un empleador/programa de oportunidades equitativas. Servicios auxiliares y de asistencia para las personas discapacitadas, están disponibles cuando se solicitan. Peticiones para servicios, asistencia y/o formato alternativo necesitan hacerse llamando al 916-651-9457 (voz). Los que usan TTY favor de llamar al "California Relay Service" al 711. Los que usan TTY favor de llamar al "California Relay Service" al 711.



## Oficina del Monitor Estatal Asegurando el Servicio Equitativo a los Trabajadores Agrícolas Temporales y Migratorios

### Misión de la Oficina

La misión de la Oficina del Monitor Estatal (MAO\*) es establecer y mantener relaciones eficaces con sus clientes internos y externos, asegurar el cumplimiento de las regulaciones y leyes federales y estatales, con respecto a los servicios para los trabajadores agrícolas temporales y migratorios (MSFW\*), y asegurar que se les ofrezcan servicios equitativos de empleo a todas las personas que busquen trabajo.



\*Siglas en inglés

## Historia

El 10 de junio de 1980, la Administración del Empleo y Capacitación del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos (DOL\*) publicó regulaciones definitivas (20 CFR Partes 651, 653 y 658), conforme la Ley Wagner-Peyser, que regula los servicios de empleo que el sistema de Servicios de Empleo público estatal-federal proporciona a los Trabajadores Agrícolas. Estas regulaciones establecieron procedimientos para monitorear el cumplimiento, por las agencias estatales de Servicios de Empleo, de las regulaciones relacionadas con las actividades y procedimientos de Servicios de Empleo, para tramitar las presuntas violaciones.

La Oficina del Monitor Estatal se estableció el 13 de agosto de 1974, mediante una orden judicial, como resultado de una demanda interpuesta por la Asociación Nacional para el Progreso de las Personas de Color y por diversas organizaciones de trabajadores agrícolas, en contra del Departamento del Trabajo. La demanda alegaba que el Servicio de Empleos de los Estados Unidos discriminaba en contra de los trabajadores agrícolas. Como resultado, se estableció la Oficina del Monitor Estatal, para monitorear y evaluar los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral del Departamento del Desarrollo del Empleo (EDD\*), a fin de asegurar que, tanto a los trabajadores agrícolas, como a todos los solicitantes de empleo, se les proporcione un servicio equitativo de empleos.

## Propósito

El propósito de la Oficina del Monitor Estatal es:

- Monitorear las operaciones de la División de Servicios de la Fuerza Laboral, y llevar a cabo evaluaciones en los centros locales designados de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD, a fin de asegurar la equidad de servicios del EDD.
- Defender y abogar por la mejora de los servicios para los trabajadores agrícolas.
- Administrar el Sistema de Quejas.
- Proporcionar la supervisión del Programa de Alcance Comunitario y Educación de los

trabajadores agrícolas del EDD en los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral de circunstancias significativas/especiales.

- Mantener al día el manual del Programa de Alcance Comunitario y Educación de los trabajadores agrícolas del EDD.

## Objetivos

Los objetivos de la Oficina del Monitor Estatal son:

- Asegurar que la División de Servicios de la Fuerza Laboral cumpla con los mandatos federales y las leyes y procedimientos del EDD.
- Monitorear las legislaciones, regulaciones, leyes y procedimientos que afectan a los trabajadores agrícolas.
- Proporcionar capacitación y ayuda técnica al personal de la Oficina Central del EDD y/o al personal de los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral.
- Asegurar que las quejas relacionadas al empleo se tramiten con prontitud y correctamente.
- Ayudar y participar en la creación de los Foros Locales para los Trabajadores Agrícolas.
- Asegurar que los recursos del Programa de Alcance Comunitario y Educación de los trabajadores agrícolas del EDD se utilicen correctamente.
- Actuar como intermediario entre el EDD y el Departamento del Trabajo, en los asuntos relacionados al cumplimiento de las regulaciones y la equidad en los servicios de empleo.

## Evaluaciones del Monitoreo en los Centros Locales

Las regulaciones federales exigen que se lleven a cabo anualmente evaluaciones del monitoreo en los centros locales. Las evaluaciones están diseñadas para determinar que los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD de circunstancias significativas/especiales de los trabajadores agrícolas, estén operando de la manera más conveniente para los trabajadores agrícolas.

Los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD se consideran significativos cuando por un año por lo menos el 10 por ciento de los solicitantes para los Servicios de Empleo del programa son trabajadores agrícolas.

Los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD se consideran de circunstancias especiales cuando se encuentran en áreas grandes de servicios agrícolas.

La Oficina del Monitor Estatal examina el cumplimiento relacionado con:

- Los indicadores de equidad y del nivel de servicio mínimo (información acerca del rendimiento).
- La calidad de inscripciones o de los currículum vitae (historiales de empleo) de los trabajadores agrícolas y de los que no sean trabajadores agrícolas.
- El trámite de las órdenes de trabajo agrícola y no agrícola.
- La operación del Programa de Alcance Comunitario y Educación de los trabajadores agrícolas del EDD.
- La operación del Sistema de Quejas del Servicios de Empleo.
- La integración de los servicios en los Centros de Servicios de Empleo (One-Stop).

## El Programa de Alcance Comunitario y Educación de los Trabajadores Agrícolas del EDD

El propósito del Programa de Alcance Comunitario y Educación de los trabajadores agrícolas del EDD es:

- Comunicarse con los empleadores o patrones agrícolas, para ofrecerles ayuda con las necesidades laborales, proporcionar información sobre las leyes laborales, y promover el Programa de Alcance Comunitario y Educación de los trabajadores agrícolas del EDD.
- Comunicarse con los trabajadores agrícolas en su lugar de empleo a cuales no llegan los Servicios de Empleo típicos del sistema normal de inscripción a sus áreas de trabajo, vivienda, y/o dondequiera que se congreguen trabajadores agrícolas.
- Animar a los trabajadores agrícolas a visitar los centros locales de Servicios de la Fuerza Laboral del EDD para obtener una amplia variedad de servicios que están disponibles a todos los clientes del EDD.