

**SERVICIOS DE REHABILITACIÓN-  
VOCACIONAL SOLUCIONES DE LA FUERZA LABORAL DE TEXAS**



# ¿PODEMOS HABLAR?

**Procedimientos de  
apelación a seguir si Ud. y su  
asesor no están de acuerdo.**

**—TEXAS—  
WORKFORCE SOLUTIONS  
\*\*\***

A proud partner of the american<sup>★</sup>jobcenter network



**opciones**

**Si no pueden llegar a un acuerdo acerca de un asunto que Ud. crea importante para su éxito, tiene opciones.**

*Soluciones de la Fuerza Laboral de Texas está compuesta por la Comisión de la Fuerza Laboral de Texas, 28 mesas directivas locales de la fuerza laboral y de nuestros socios proveedores de servicios. Juntos proporcionamos educación a la fuerza laboral, capacitación y servicios de apoyo que incluyen ayuda de rehabilitación vocacional a la gente de Texas*

## **¿Qué pasa si tengo un desacuerdo con mi asesor?**

Como cliente de Servicios Vocacionales de Rehabilitación – Soluciones de la Fuerza Laboral de Texas (TWS-VRS), es importante que trabaje con su asesor para lograr sus objetivos. Habrá veces cuando Ud. y su asesor no estarán de acuerdo en cuanto a qué hacer. Cuando esto suceda, por lo general puede resolverlo hablando con su asesor. También podría pedir ver al supervisor directo del asesor.

Sin embargo, si no pueden llegar a un acuerdo sobre un asunto que Ud. cree que es importante para su éxito, su asesor, o el supervisor hablarán acerca de las opciones disponibles para tratar sus preocupaciones. Sus opciones para la examinación de las decisiones tomadas Incluyen:

- Audiencia de debido proceso
- Mediación
- Programa de Ayuda al Cliente (CAP) Línea de entrada al 800-252-9108

## **Sugerencias Útiles**

En cualquier reunión, puede traer a alguien que le ayude con sus preocupaciones. En cada reunión, asegúrese de traer información que le ayude a entender sus preocupaciones a su asesor y a otro personal de la TWS-VRS que esté involucrado Línea de tiempo para pedir una examinación.

Si no puede resolver sus preocupaciones y quiere pedir la examinación de una determinación que afecte el suministro de servicios con la cual no esté de acuerdo, deberá presentar su petición dentro de 180 días de la fecha cuando se tomó la resolución.



## **Pasos de Audiencia de Debido Proceso y Mediación**

Esperamos que haya tratado de resolver su desacuerdo con su asesor. Sin embargo, si no está satisfecho con los resultados, tiene derecho a pedir una audiencia de debido proceso. En esta audiencia, sus preocupaciones se escuchan y toma una decisión un árbitro de audiencia imparcial. (Aunque haya pedido una audiencia de debido proceso, la apelación aun así se puede resolver informalmente en cualquier momento.) Siga estos pasos cuando esté pidiendo una audiencia de debido proceso:

1. Llene el formulario 1505-S, Petición de Audiencia de Debido Proceso y/o Mediación, o haga una petición por escrito para una audiencia y mándela al coordinador de audiencias a la dirección listada en el formulario. Puede obtener esto de su asesor, llamando al 800-628-5115 o en línea en [www.texasworkforce.org/forms/DARS1505-S.doc](http://www.texasworkforce.org/forms/DARS1505-S.doc).

Si piensa tener a alguien que lo represente en su audiencia, deberá presentar el formulario 1487-S, Nombramiento de Representante de Solicitante o Cliente con el coordinador de audiencias.

Puede obtener esto del coordinador de audiencias, llamando al 800-628-5115 o en línea en [www.texasworkforce.org/forms/DARS1487-S.doc](http://www.texasworkforce.org/forms/DARS1487-S.doc).

2. Cuando su solicitud para una audiencia de debido proceso es recibida, un árbitro de audiencia imparcial será nombrado para que escuche su caso.

3. Puede solicitar mediación con un mediador imparcial calificado para que trate de resolver su disputa. El proceso de mediación debe ser voluntario y aceptable por las dos partes. Si no se logra un acuerdo, la audiencia de debido proceso se celebrará. (Se celebrará una conferencia antes de la audiencia aunque la mediación esté en curso.)
4. El coordinador de audiencias se comunicará con usted para programar la conferencia antes de la audiencia o la mediación. La conferencia antes de la audiencia examinará los asuntos a tratar y le informará sobre las reglas y procedimientos que se seguirán en su audiencia. Quizás se llegue a un acuerdo durante la conferencia antes de la audiencia. Sin embargo, si no se llega a un acuerdo, la audiencia de debido proceso se programará. (La mediación podría todavía ser pedida en este momento).
5. Durante la audiencia de debido proceso, tendrá la oportunidad de presentar su caso. Al final de la audiencia, el árbitro de audiencia imparcial le dirá cuando recibirá la decisión.
6. Recibirá la decisión por escrito del árbitro de audiencia imparcial
7. Si no está de acuerdo con la decisión del árbitro de audiencia imparcial, tendrá 20 días para presentar una petición para una reconsideración. Si el árbitro de audiencia le deniega su petición, tendrá 30 días para apelar la decisión en cualquier juzgado de jurisdicción competente.

### **Programa de Asistencia al Cliente (CAP)**

Si está solicitando o recibiendo servicios de TWS-VRS, el Programa de Asistencia al Cliente (CAP) está disponible para asistirlo en cualquier momento, incluyendo durante la mediación y la audiencia de debido proceso. Este servicio gratuito, que es parte de Derechos de Discapacidad Texas (DRTx), proporciona asistencia por medio de:

- Información acerca de servicios de rehabilitación y la política de TWS-VRS.
- Examinación de su record de TWS-VRS
- Remisión a programas y servicios para personas con discapacidades.
- Servicios para representar derechos individuales, que incluyen deliberación, abogacía y negociación con TWS-VRS

## **Sus Derechos**

Se le da aviso del derecho a obtener una examinación de cualquier determinación que afecta el suministro de servicios a Ud. por medio de una audiencia de debido proceso bajo el Código Administrativo de Texas 40 (TAC) Fracciones 850.60 a 850.84 y 40 TAC Fracciones 850.100 a 850.111 y el derecho a proseguir mediación bajo 40 TAC Fracción 850.83. Peticiones para mediación o para una audiencia de debido proceso se deberá de presentar a:

Office of General Counsel  
Hearings Coordinator, VR-Legal Services  
101 East 15th Street, Rm. 608  
Austin, Texas 78778-0001

Una audiencia celebrada por un árbitro de audiencia imparcial se deberá de celebrar 60 días desde la petición del cliente u otra persona elegible para la examinación de una determinación, a menos que se logre una resolución informal o se logre un acuerdo de mediación antes del sexagésimo día o las partes están de acuerdo en una extensión de tiempo.

Los mediadores serán elegidos al azar por el coordinador de audiencias de una lista de mediadores calificados e imparciales administrada por el coordinador de audiencias o por un acuerdo entre TWS-VRS y el cliente o persona elegible o el representante de la persona; o de acuerdo a un procedimiento establecido bajo 40 TAC Fracción 850.83 para asignar mediadores que asegura la

neutralidad del mediador asignado. Árbitros de audiencia imparciales serán escogidos al azar de un grupo de personas calificadas escogidas en conjunto por la TWC y el Consejo de Rehabilitación de Texas. Este aviso se le deberá de dar por escrito al momento de pedirse la audiencia de debido proceso.

Recibirá un folleto de ¿Podemos Hablar? cuando solicite servicios de TWS-VR; cuando se haya creado un Plan de Empleo Individualizado; o cuando se reduzcan sus servicios, o sean suspendidos o terminados.

### **Su Oficina de TWS-VRS**

Para encontrar su oficina de Servicios Vocacionales de Rehabilitación-Soluciones de la Fuerza laboral de Texas (TWS-VRS) vaya a: [www.texasworkforce.org/find-locations](http://www.texasworkforce.org/find-locations)

**Si necesita más información o ayuda acerca de los derechos legales de personas con discapacidades comuníquese al:**

**800-628-5115**

**Programa de Asistencia al Cliente (CAP)  
800-252-9108**

**866-362-2851 (videoteléfono)**

# Programa de Asistencia al Cliente (CAP) 800-252-9108

## Derechos de Discapacidades Texas (DRTx) Oficina Regionales

### Centro de Texas

2222 W. Braker Lane  
Austin, Texas 78758  
512-454-4816 (voz)  
512-302-4936 (fax)  
866-362-2851 (videoteléfono)

### Texas Este

1500 McGowen, Suite 100  
Houston, Texas 77004  
713-974-7691 (voz)  
713-974-7695 (fax)  
866-362-2851 (videoteléfono)

### El Paso

300 E. Main, Suite 205  
El Paso, Texas 79901  
915-542-0585 (voz)  
915-542-2676 (fax)  
866-362-2851 (videoteléfono)

### Texas Norte

1420 W. Mockingbird Lane,  
Suite 450  
Dallas, Texas 75247-4932  
214-630-0916 (voz)  
214-630-3472 (fax)  
866-362-2851 (videoteléfono)

### Texas Sur

6800 Park Ten Blvd.,  
Suite 208-N  
San Antonio, Texas 78213  
210-737-0499 (voz)  
210-737-2403 (fax)  
866-362-2851 (videoteléfono)

### Texas Oeste

4747 South Loop 289,  
Suite 120  
Lubbock, Texas 79424  
806-765-7794 (voz)  
806-765-0496 (fax)  
866-362-2851 (videoteléfono)



Servicios De Rehabilitación Vocacional-  
Soluciones De La Fuerza Laboral De Texas

101 East 15th Street  
Austin, Texas 78778-0001  
800-628-5115

Empleador/Programa de Igualdad de Oportunidades

De ser pedidos hay ayuda y servicios auxiliares para personas  
con discapacidades.

Relay Texas: 800-735-2989 (TTY) y 711 (Voz)

*Copias de esta publicación (09/2017) han sido distribuidas en  
cumplimiento con la Ley Depositaria Estatal y están disponibles  
para uso del público por medio del Programa Depositario de  
Publicaciones del Estado de Texas en la Biblioteca Estatal de Texas  
y en otras bibliotecas depositarias estatales*

**WWW.TEXASWORKFORCE.ORG**