



## Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado Acuerdo con los Residentes de Texas

¿Qué es el Acuerdo con los Residentes de Texas? .....	1
Principios de las Gestiones de Servicio al Cliente .....	2
Estándares de Servicio al Cliente.....	2
Servicios Ofrecidos.....	2
Cómo Comunicarse con OIEC.....	3
Punto de Contacto para los Medios de Comunicación .....	5
Representante de Relaciones con el Cliente .....	5
Cómo Presentar una Queja.....	5
Encuesta de Satisfacción al Cliente .....	6
Plan de Acceso.....	6
Materiales Impresos.....	6
Número Telefónico Gratuito.....	6
Sitio Web.....	6
Personal en la Oficina.....	6
Servicios de Interpretación.....	6
Acceso a Servicios para las Personas con Impedimentos de la Vista.....	6
Acceso a Servicios para las Personas con Impedimentos Auditivos o del Habla.....	7
Acceso Físico.....	7
Aviso Público Sobre la Política del Uso de las Redes Sociales.....	7
OIEC está Comprometido con los Residentes de Texas.....	10

### **¿Qué es el Acuerdo con los Residentes de Texas?**

El Acuerdo con los Residentes de Texas es el acuerdo de la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (Office of Injured Employee Counsel –OIEC, por su nombre y siglas en inglés) con los ciudadanos de Texas. El acuerdo establece los principios y las pautas que seguimos para proporcionar el mejor servicio posible a nuestros clientes. Esto define la forma en que cumpliremos con nuestro mandato legal para representar los intereses de los empleados

lesionados en el sistema de compensación para trabajadores. También proporciona información con respecto a los servicios que ofrecemos y cómo es que usted puede tener acceso a ellos.

## **Principios de las Gestiones de Servicio al Cliente**

La misión de la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (OIEC) es asistir, educar y abogar en nombre de todos los empleados lesionados en Texas. Para poder hacer bien esto, OIEC se adhiere a los siguientes principios de servicio al cliente:

- Respondemos a preguntas lo más pronto posible.
- Le trataremos de manera justa y con cortesía y respeto.
- Demostraremos una ética superior y prácticas profesionales.
- Pedimos su opinión y comentarios respecto a nuestros servicios y procesos.
- Seguimos paso a paso nuestro compromiso.
- Trabajamos lo más eficientemente posible.
- Le proporcionaremos información correcta, consistente y clara; y
- Tratamos su caso con la mayor confidencialidad hasta el grado máximo permitido por ley.

## **Estándares de Servicio al Cliente**

Damos seguimiento a sus preguntas ya sean por escrito o verbales, así como a las quejas o correspondencia tan pronto como sea posible, pero en la mayoría de los casos es dentro de 2 días hábiles (16 horas hábiles) después de haberlas recibido.

Respondemos a solicitudes para obtener información pública de acuerdo con los procesos y marcos de tiempo que han sido establecidos por la Ley de Información Pública de Texas (Texas Public Information Act, por su nombre en inglés). La información que está claramente abierta al público será proporcionada tan pronto como sea razonablemente posible y sin demora.

Respondemos por escrito a los reclamantes en el transcurso de dos días hábiles, después de haber recibido la queja y una respuesta por escrito en el transcurso de 30 días hábiles, a partir de la fecha en que recibimos la queja.

## **Servicios Ofrecidos**

OIEC representa los intereses de los empleados lesionado en el sistema de compensación para trabajadores. Los principales servicios que ofrecemos incluyen abogar por los empleados lesionados, proporcionar educación y recomendaciones, y proporcionar servicios de ombudsman.

***Aboga por los Empleados Lesionados.*** OIEC aboga por los empleados lesionados tal como si fueran una clase para así proteger los derechos de todos los empleados lesionados en Texas. OIEC aboga durante procedimientos oficiales, tales como los procesos reglamentarios del Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance, por su nombre en inglés). OIEC también sigue muy de cerca el desempeño y la operación del sistema de compensación para trabajadores enfocándose en el efecto del sistema sobre la capacidad de los empleados lesionados para recibir los beneficios médicos y de ingresos que son adecuados.

**Proporciona Educación y Recomendación.** OIEC proporciona a los empleados lesionados materiales educativos y también proporciona recomendaciones apropiadas para asistir a agencias locales, estatales, y federales. Por ejemplo:

- OIEC ofrece recomendaciones a los empleados lesionados para obtener asistencia económica, rehabilitación, programas para encontrar trabajo, y otros servicios sociales apropiados.
- OIEC asiste a los empleados lesionados para que se comuniquen con las entidades que proporcionan licencias para que puedan presentar sus quejas.
- OIEC mantiene una Lista de Recursos en su sitio web. La información en este sitio web tiene como objetivo proporcionar recursos de información para ayudar a los empleados lesionados mediante el proceso de reclamaciones de compensación para trabajadores.

**Proporciona Servicios de Ombudsman.** Un ombudsman es un empleado especialmente capacitado, quien asiste gratuitamente a los empleados lesionados en caso de que tengan una disputa en el sistema de compensación para trabajadores. Esto incluye disputas administrativas y la resolución de quejas que estén pendientes con el Departamento de Seguros de Texas. Un ombudsman asiste a los empleados en las conferencias para revisión de beneficios (benefit review conferences, por su nombre en inglés), audiencias para disputar beneficios (contested case hearings, por su nombre en inglés), en la preparación de apelaciones y en otros asuntos relacionados con el sistema de compensación para trabajadores. Cada ombudsman cuenta con una licencia para ejercer como ajustador de compensación para trabajadores y ha recibido un programa completo de capacitación el cual está designado especialmente para desempeñar su cargo y sus funciones.

## **Cómo Comunicarse con OIEC**

### **Al número de teléfono gratuito:**

1-866-393-6432

### **Para correspondencia postal:**

7551 Metro Center Drive, Suite 100, MS-50  
Austin, Texas 78744

### **Para correspondencia vía fax:**

(512) 804-4181

### **E-mail:**

Preguntas en general pueden ser enviadas a [OIECInbox@oiec.texas.gov](mailto:OIECInbox@oiec.texas.gov).

### **Sitio Web:**

[www.oiec.texas.gov](http://www.oiec.texas.gov)

**Servicios para personas con impedimentos auditivos o del habla:**

Las personas con impedimentos auditivos o del habla que usan el sistema con tecnología TDD o TTY pueden llamar al programa Relay Texas al 1-800-735-2989 para obtener asistencia.

Asegúrese de tener a la mano el número de teléfono de OIEC que usted desea llamar para que el programa de Relay Texas pueda asistirle para llamar a ese número.

**Dirección física de la oficina central estatal:**

7551 Metro Center Drive, Suite 100  
Austin, Texas 78744

**Oficinas Locales:**

OIEC cuenta con 20 oficinas locales en todo el estado. Estas oficinas están localizadas dentro de las oficinas locales del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores. Para las direcciones de las 20 oficinas locales, visite

<http://www.oiec.texas.gov/contact/offices.html>. Para encontrar una de nuestras oficinas locales, basándose en su código postal o condado, visite [www.tdi.texas.gov/wc/fieldoffices/index.html](http://www.tdi.texas.gov/wc/fieldoffices/index.html).

**Número de teléfono gratuito:**

1-866-393-6432

**Abilene**

1290 S. Willis, Suite 102  
Abilene, TX 79605-4064

**Amarillo**

7112 W. Interstate 40, Bldg. D  
Amarillo, TX 79106-2503

**Austin**

4616 W. Howard Lane, Suite 130  
Austin, TX 78728-6300

**Beaumont**

Concord Square Office Park  
6430 Concord Rd.  
Beaumont, TX 77708-4315

**Corpus Christi**

5155 Flynn Parkway, Suite 21811  
Corpus Christi, TX 78411-4316

**Dallas**

1515 W. Mockingbird Lane, Suite 100  
Dallas, TX 75235-5069

**Denton**

625 Dallas Dr., Suite 475  
Denton, TX 76205-7289

**El Paso**

El Paso State Office Building  
401 Franklin Avenue, Suite 330  
El Paso, TX 79901-1250

**Fort Worth**

6900 Anderson Blvd., Suite 200  
Fort Worth, TX 76120-3030

**Houston East**

Elias Ramirez Building  
5425 Polk Street, Suite 130  
Houston, TX 77023-1454

**Houston West**

350 North Sam Houston Parkway East,  
Suite 110  
Houston, TX 77060-3318

**Laredo**

5420 Springfield Ave.  
Laredo, TX 78041-3605

**Lubbock**

22 Briercroft Office Park, Suite A  
Lubbock, TX 79412-3089

**San Antonio**

9514 Console Dr., Suite 200  
San Antonio, TX 78229-2043

**Lufkin**

310 Harmony Hill Drive, Suite 100  
Lufkin, TX 75901-5953

**Tyler**

3800 Paluxy Dr., Suite 570  
Tyler, TX 75703-1665

**Midland**

4500 W. Illinois Ave., Suite 315  
Midland, TX 79703-5486

**Waco**

801 Austin Ave., Suite 840  
Waco, TX 76701-1937

**San Angelo**

622 S. Oakes St., Suite M  
San Angelo, TX 76903-7013

**Weslaco**

1108 W. Pike Blvd.  
Weslaco, TX 78596-4651

**Punto de Contacto para los Medios de Comunicación**

Todas las peticiones por parte de los medios de comunicación deben ser enviadas a la Asesora Pública Adjunta, Andria Franco al (512) 804-4170.

**Representante de Relaciones con el Cliente**

Si usted tiene cualquier comentario o sugerencia sobre los servicios y estándares que han sido identificados en el Acuerdo de OIEC con los Residentes de Texas , por favor comuníquese con la Especialista en Comunicaciones de OIEC, Joann Anderson al (512) 804-4170.

**Cómo Presentar una Queja**

Para presentar una queja con respecto a las políticas, procedimientos, o personal de OIEC, por favor envíe ya sea por correo postal, e-mail, o por medio de fax su carta de queja o el formulario de queja completo (disponible en <http://www.oiec.texas.gov/contact/complaints.html>) junto con toda la documentación a:

Attn: Anthony Thurmond, Customer Complaint Coordinator  
7551 Metro Center Boulevard, MS 50  
Austin, TX 78744

E-mail: [OIECComplaints@oiec.texas.gov](mailto:OIECComplaints@oiec.texas.gov)

FAX: 512-804-4181

OIEC se compromete a considerar su queja como entregada dentro de dos días hábiles y proporcionar una respuesta a la queja en el transcurso de 30 días hábiles, a partir de la fecha en que la queja fue recibida en la oficina central. Esto permite que el asunto se revise e investigue a fondo.

OIEC no es la agencia a cargo de la regulación del sistema de compensación para trabajadores; sin embargo, OIEC le puede poner en contacto con la agencia apropiada para recibir y considerar cualquier queja que usted tenga en contra de cualquier participante en el sistema de compensación para trabajadores.

## **Encuesta de Satisfacción al Cliente**

OIEC se enorgullece del servicio al cliente que proporciona a los empleados lesionados de Texas. La agencia realiza una encuesta anual de los clientes que han tenido contacto con OIEC en los últimos 12 meses. La encuesta proporciona información valiosa que OIEC utiliza para mejorar sus servicios. La encuesta está disponible en el sitio web de la agencia, [www.oiec.texas.gov](http://www.oiec.texas.gov), o usted puede obtener una copia en papel en cualquier oficina local de OIEC.

## **Plan de Acceso**

**Acceso a Servicios para las Personas que no Hablan Inglés**

OIEC se compromete en proporcionar un acceso razonable a sus programas para las personas que no hablan inglés.

**Materiales Impresos.** La literatura y materiales para los empleadores y empleados lesionados están disponibles en español y otros idiomas, tales como chino (cantonés), vietnamita, laosiano, y coreano, bajo pedido.

**Número Telefónico Gratuito.** El número de teléfono gratuito de OIEC 1-866-393-6432 proporciona asistencia en inglés y en español a las personas que llaman.

**Sitio Web.** Contamos con una función en el sitio web de OIEC ([www.oiec.texas.gov](http://www.oiec.texas.gov)) la cual traducirá las páginas web HTML de OIEC en otros idiomas, incluyendo: portugués, español, francés, italiano, alemán, holandés, sueco, ruso, griego, árabe, chino simplificado, chino tradicional, coreano, y japonés. Hay un enlace en la parte de debajo de cada página web para seleccionar el idioma y traducir la página.

**Personal en la Oficina.** Casi todas las oficinas locales de OIEC cuentan con personal que puede proporcionar asistencia personal en español. Más de la mitad del personal de OIEC habla español y puede asistir a los clientes que hablan español, OIEC tiene personal que también habla otros idiomas.

**Servicios de Interpretación.** OIEC proporciona servicios de interpretación para las personas que no hablan inglés ya sea mediante un empleado del Estado o un proveedor privado. Los servicios de interpretación están disponibles para los empleados lesionados en todas las etapas del proceso de resolución de disputas de compensación para trabajadores.

## **Acceso a Servicios para las Personas con Impedimentos de la Vista**

La información proporcionada en el sitio web de OIEC ([www.oiec.texas.gov](http://www.oiec.texas.gov)) ha sido formateada para adaptar el software de navegación para las personas con impedimentos de la vista cada vez

que sea posible. La información en el sitio web por lo general están disponibles en formato HTML con las etiquetas (alt tags, por su nombre en inglés) proporcionadas para describir las imágenes en el sitio.

Alguna información en este sitio puede estar en forma de documentos Adobe® PDF. Para poder ver los documentos en formato PDF en este sitio web, usted necesitará la versión 7.0 o superior de Acrobat Reader. Si usted no cuenta con Acrobat Reader, por favor visite [www.adobe.com](http://www.adobe.com) y siga las instrucciones para descargar la versión gratuita. Para convertir un archivo PDF a una forma accesible de HTML visite [access.adobe.com/simple\\_form.html](http://access.adobe.com/simple_form.html) para obtener asistencia. También puede usar como referencia el sitio web de Adobe para obtener información sobre herramientas adicionales para permitir el acceso a los archivos en formato PDF para las personas con impedimentos de la vista.

Si usted usa tecnología de asistencia y el formato de cualquiera de estos materiales en el sitio web de OIEC interfiere con su habilidad para acceder a la información, por favor comuníquese con nosotros. El contacto principal de Servicios al Cliente de OIEC es:

Voz: 1-866-393-6432  
Fax: (512) 804-4181  
E-mail: [OIECInbox@oiec.texas.gov](mailto:OIECInbox@oiec.texas.gov)

Para poder responderle de forma útil, por favor indique la naturaleza de su problema de accesibilidad, el formato que usted prefiere para recibir el material, la dirección web del material que ha sido solicitado, y su información de contacto.

### **Acceso a Servicios para las Personas con Impedimentos Auditivos o del Habla**

Las personas con impedimentos auditivos o del habla que usan la tecnología TDD o TTY pueden llamar a Relay Texas al 1-800-735-2989 para obtener asistencia. Asegúrese de tener a la mano el número de teléfono de OIEC para que el programa de Relay Texas pueda asistirle para que usted llame a ese número.

### **Acceso Físico**

Todas las instalaciones de OIEC están disponibles para las personas con incapacidades. Para solicitar asistencia especial, por favor llame a la oficina local que visitará o comuníquese con el Servicio al Cliente de OIEC al 1-866-393-6432.

### **Aviso Público Sobre la Política del Uso de las Redes Sociales**

OIEC reconoce la importancia de la comunicación con el público en línea, incluyendo la comunicación mediante las redes sociales, por lo tanto usa Twitter y YouTube como parte de su estrategia general de alcance. El resto de este documento proporciona información acerca del uso de las herramientas en línea y las redes sociales usados por OIEC, según lo requerido por las políticas del Estado de Texas.

**Política de los Sitios Web Intermediarios.** Las herramientas de redes sociales que son empleadas por OIEC son mantenidos por terceras personas, y el uso de estos sitios es gobernado

por las propias políticas de los proveedores de las redes sociales, tales como sus respectivas políticas de privacidad y términos de uso. OIEC actualmente utiliza [Twitter](#), y [YouTube](#).

**Notificación de Privacidad.** Los mensajes y comentarios en los canales de las redes sociales que son operados por OIEC son públicos y pueden ser vistos por todos los visitantes. Por lo tanto, los visitantes deben ser cuidadosos cuando publiquen cualquier información privada o personal y limitar tal información a lo estrictamente necesario para comunicar su mensaje. Si necesita incluir información privada o de identificación personal cuando se comunique con OIEC, por favor contáctenos a [OIECInbox@oiec.texas.gov](mailto:OIECInbox@oiec.texas.gov) o al teléfono 1-866-EZE-OIEC (1-866-393-6432), y nosotros daremos seguimiento ya sea por correo electrónico, teléfono u otro tipo de comunicación individual.

Los comentarios en los canales de las redes sociales de OIEC que incluyen información personal están sujetos a ser retirados al menos que el sujeto de la información haya dado su expreso consentimiento para la divulgación de dicha información.

**Moderación y Monitoreo.** Los mensajes y comentarios en todos los canales de las redes sociales de OIEC serán monitoreados y moderados regularmente.

Un mensaje o comentario puede ser retirado del canal de la red social de OIEC si éste:

- está fuera de tema o de contexto,
- contiene palabras obscenas,
- contiene información personal confidencial,
- contiene términos ofensivos que se dirigen a las clases protegidas,
- es amenazador, acosador o discriminatorio,
- incita o promueve la violencia o actividades ilegales,
- contiene información que podría razonablemente ser interpretada para comprometer la seguridad pública,
- anuncia o promueve un producto comercial, servicio, o cualquier entidad o persona,
- promueve o endosa campañas políticas o a candidatos.

Los empleados de OIEC que monitorean y moderan el contenido en los canales de las redes sociales de OIEC no están obligados a proporcionar una explicación por haber eliminado el contenido, pero pueden optar por hacerlo.

**Enlaces.** Los enlaces de los sitios web o canales de las redes sociales afiliados a OIEC a cualquier otro sitio web no constituye o implica el endoso de la agencia para esos sitios, su contenido, productos y servicios asociados con esos sitios.

**Derechos de Propiedad Intelectual.** Para preguntas sobre los derechos de autor, comuníquese con el Agente de Derechos de Autor, Gina McCauley, al (512) 804-4170 o en [Gina.McCauley@oiec.texas.gov](mailto:Gina.McCauley@oiec.texas.gov).

OIEC respeta los derechos de todos los propietarios de derechos de autor. Por lo tanto, cualquier material que infrinja los derechos de los propietarios de derechos de autor será retirado de los canales de las redes sociales de la agencia. Si usted piensa que su trabajo ha sido copiado de



manera que constituya una violación a los derechos de autor, por favor proporcione al Agente de Derechos de Autor de OIEC la siguiente información, la cual es requerida por la [Ley de Derecho de Autor de los Estados Unidos de América, Título 17 del Código de los Estados Unidos, Sección 512](#) (Copyright Law of the United States of America, Title 17 United States Code, Section 512, por su nombre en inglés):

- La firma física o electrónica de la persona autorizada para actuar en nombre del dueño del derecho exclusivo que supuestamente ha sido infringido;
- Identificación del material que es protegido por el derecho de autor que se alega que ha sido infringido o, si múltiples materiales de derechos de autor han sido cubiertos en una sola notificación, una lista representativa de dichos materiales en ese sitio;
- Identificación del material que se alega está infringiendo o que es objeto de una actividad infractora y que debe ser removido o cuyo acceso debe ser inhabilitado, e información razonablemente suficiente para permitirnos localizar el material;
- Información suficientemente razonable para permitirnos contactar a la parte reclamante;
- Una declaración que indique que la parte reclamante piensa de buena fe que el uso del material descrito en la queja no está autorizado por el propietario de los derechos, su agente, o la ley; y
- Una declaración que indique que la información en la notificación es correcta, y bajo pena de perjurio, que la parte reclamante está autorizada para actuar en nombre del dueño de un derecho exclusivo que supuestamente ha sido infringido.

**Retención de Archivos.** Las comunicaciones (mensajes, fotografías, videos, y otros formatos) que son enviadas o recibidas usando las herramientas de las redes sociales son consideradas registros públicos y están sujetas a los requisitos de retención de archivos del Estado.

El contenido en una herramienta de la red social que cumple con la definición de la Sección 441.180 (11) del Código Gubernamental de Texas de un archivo del Estado y el cual no es un archivo duplicado, transitorio, o que esté mantenido en ninguna otra parte debe ser capturado por el administrador y mantenerlo por el periodo completo de retención de la serie de los registros apropiados. El Programa de Comunicaciones y Desarrollo de OIEC (OIEC Communications and Development Program, por su nombre en inglés) será el responsable de seleccionar el método de registro y depuración de los archivos y estará sujeto a la aprobación del Oficial para el Manejo de Archivos de OIEC (OIEC Records Management Officer, por su nombre en inglés).

*Suspensión de la Disposición de Archivos (Retención Legal):* A pesar de la retención del contenido de los archivos que es aplicable a las herramientas de las redes sociales, un archivo del Estado no puede ser destruido si se inicia cualquier litigación, reclamación, negociación, auditoría, solicitud para obtener archivos públicos, revisión administrativa, u otra acción que implique el archivo, antes de la fecha de vencimiento del periodo de retención para el archivo, el cual ha sido establecido por la Biblioteca del Estado de Texas (Texas State Library, por su nombre en inglés) y la Comisión de Archivos (Archives Commission, por su nombre en inglés) o en el programa aprobado para la retención de archivos de la agencia hasta que se complete la acción y la resolución de todos los asuntos que surgieron de dicha acción, o hasta que se venza el periodo de retención, cualquiera que sea después (Sección 441.187 del Código Gubernamental de Texas).

**Solicitud para Obtener Archivos Públicos.** Las solicitudes para obtener archivos públicos bajo la Ley de Información Pública de Texas (Texas Public Information Act, por su nombre en inglés) para el contenido en las redes sociales seguirá la [política de solicitudes](#) de Archivos Públicos de OIEC (o “Información Pública”).

**Seguridad.** En su uso de las redes sociales, OIEC debe cumplir con las [políticas de seguridad](#), estándares y guías del Departamento de Seguros de Texas.

**OIEC está Comprometido con los Residentes de Texas.** Los principios y estándares de servicio al cliente descritos en este acuerdo son los que la agencia se esfuerza por lograr cada día. Cada empleado reconoce la importancia de su trabajo a los empleados lesionados en Texas y se enorgullecen en ofrecer ayuda e información a los interesados que participan en el sistema de compensación para trabajadores. Si existe algo que la agencia pueda hacer por usted, no dude en comunicarse con OIEC.