

Reseña del Estatuto de Acceso y Equidad Referente a los Servicios

Nuestro Compromiso de Servicio

La Comisión de Indemnización Laboral (Workers Compensation Commission) – un tribunal estatutario independiente – forma parte del sistema de justicia de Nueva Gales del Sur (NSW).

La Comisión ofrece resolución justa, equitativa, oportuna y económica para las querellas de indemnización laboral.

La Comisión también ha asumido el compromiso de mantener el acceso y la equidad para todas las personas que utilizan sus servicios; el Estatuto de Acceso y Equidad Referente a los Servicios (Access & Equity Service Charter) detalla dicho compromiso. La siguiente es una reseña de sus puntos principales:

Ayuda que puede prestarle la Comisión

La Comisión fue establecida de modo que sea menos oficial que un tribunal regular. La Comisión no está obligada por las reglas de evidencia, y sus decisiones se toman conforme a los méritos de fondo de cada causa.

Los Arbitradores de la Comisión (Arbitrators) están capacitados para llevar las actuaciones de la Comisión de manera justa para todas las partes. Durante todas las etapas del proceso, los Arbitradores alientan a los participantes a llegar a un acuerdo convenido, y los ayudan a lograrlo.

Si usted tiene una querella ante la Comisión, asuma un papel activo en la manera en que avanza su causa. No vacile en ponerse en contacto con la Comisión para solicitar ayuda o información si las necesita.

La Comisión comprende que una querella de indemnización laboral puede resultar angustiante para todas las partes, y está dedicada a brindar información clara, útil y oportuna sobre el proceso de resolución de querellas.

¿Cuánto cuesta llevar una causa ante la Comisión?

El costo no es un obstáculo si se debe considerar una querella de indemnización laboral:

- La Comisión presta sus servicios gratis a todas las partes.

- No hay una tarifa para la presentación de una causa de querrela.
- En la mayoría de las causas, los empleadores pagan las costas legales asociadas con las querellas de indemnización laboral.

La única circunstancia en la que el trabajador deberá pagar las costas legales es si la demanda se efectúa sin justificación apropiada, o si se decide que es una demanda frívola, vengativa o fraudulenta.

¿Qué sucede si no tengo abogado?

Podrá presentarse ante la Comisión sin abogado o sin la ayuda de un representante, tal como un representante sindical o funcionario de la compañía. No obstante, Ud. debe entender que es posible que las otras personas (o partes) involucradas en su causa sí estén representadas por un abogado.

Si no tuviera ayuda, informe a la Comisión. El Funcionario de la Comisión asignado a su causa (Commission Officer) le explicará los procedimientos de la Comisión, así como cada paso del proceso de resolución de querellas. Si usted lo deseara, el Funcionario le hará visitar las instalaciones de la Comisión antes de la vista de su causa, para que conozca bien el lugar.

En su vista, el Arbitrador también se asegurará de que usted comprenda lo que está sucediendo, y le ayudará a tomar nota de todo acuerdo al que usted llegue con la otra parte.

Tengo una discapacidad. ¿Puede ayudarme?

Todos los miembros de la comunidad tienen acceso equitativo a los servicios de la Comisión. Las personas discapacitadas recibirán asistencia que les permita participar en las actuaciones de la Comisión. Si usted sufre de una discapacidad y necesita ayuda, informe a la Comisión en el momento de efectuar su Demanda.

- Si fuera necesario, se podrán interrumpir las actuaciones más frecuentemente.
- La Comisión cuenta con salas de audiencias fáciles de usar, circuitos para audición y servicios de TTY (teletipo) para las personas con impedimentos del oído.
- Las instalaciones de la Comisión de la zona metropolitana de Sydney cuentan con entradas y servicios para sillas de ruedas.

¿Qué sucede si necesito un Intérprete?

La Comisión presta un servicio gratuito de intérpretes calificados para sus actuaciones.

Nota: *no se puede* usar a un amigo o pariente como intérprete durante las actuaciones de la Comisión.

- Si usted es aborigen o isleño del Estrecho de Torres y necesita ayuda para comunicarse, informe a la Comisión.
- Los folletos sobre los procesos principales de la Comisión están traducidos a diez idiomas comunitarios: árabe, chino, croata, español, griego, italiano, macedonio, serbio, turco y vietnamita.

Podrá obtener estos folletos directamente en la Comisión. La información traducida también se encuentra en este sitio web.

- La Comisión también puede suministrar intérpretes de AUSLAN para personas con impedimentos del oído.

Vivo lejos del centro. ¿Cómo llego hasta la Comisión?

No es necesario que venga hasta Sydney para que se vea su causa. La Comisión ha nombrado Arbitradores en toda Nueva Gales del Sur.

- Cuando ello sea posible, la Comisión viajará para ver la causa en el sitio más conveniente para las partes. Si usted vive en una zona rural o regional, mencione el centro regional más cercano cuando presente su Demanda.
- La Comisión cuenta con tecnología telefónica y video de alta calidad, que permite a las personas concurrir a ciertas actuaciones usando dichas instalaciones.
- Periódicamente la Comisión organiza en zonas rurales y regionales seminarios y sesiones informativas sobre su labor.

¿Cómo haré para comprender lo que está sucediendo en mi causa?

Se hará todo lo posible para ayudarle a comprender lo que está sucediendo en su causa:

- La Comisión le escribirá, así como a su abogado o representante, detallando los pasos que se seguirán en su causa. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el Funcionario mencionado en la correspondencia que ha recibido de la Comisión.
- Las explicaciones de los procesos y procedimientos de la Comisión están escritas en 'inglés simple' y están disponibles en este sitio web, así como en una serie de folletos impresos de comprensión fácil, que podrá obtener directamente en la Comisión.

¿Cómo se tomará la Decisión en mi Causa?

La decisión sobre una causa (o tema ['matter'] como se denominan las causas en la Comisión) se puede tomar de varias maneras diferentes:

- Si usted y las otras personas (o partes) involucradas en la querella, llegaran a un acuerdo, éste se consignará por escrito y se convertirá en una 'orden' de la Comisión. Se le enviará un documento denominado 'Certificado de Determinación' (Certificate of Determination) con una declaración que explique que la Comisión ha emitido esta orden porque las partes se han puesto de acuerdo o han 'consentido'.
- Si usted y las otras partes no pudieran llegar a un acuerdo sobre cómo resolver la querella, el Arbitrador asignado a su causa tomará la decisión. Dicha decisión le será enviada a usted en forma de 'Certificate of Determination', con una declaración que explique las razones de la decisión.
- Los Arbitradores de la Comisión cuentan con la capacitación necesaria para redactar sus razonamientos de manera sencilla y comprensible, aunque ello pueda resultar difícil si la causa es complicada.
- Si usted no comprendiera la decisión que se ha tomado en su causa, convérselo primero con su asesor jurídico o representante, si lo tuviere. Si aun así no comprendiera la decisión, podrá ponerse en contacto con el Funcionario de la Comisión que se encarga de su causa, y él o ella le ayudará.

¿Puedo apelar de la Decisión?

La Comisión cuenta con procesos claros para tratar Apelaciones.

- Usted puede apelar una decisión de un Arbitrador de la Comisión. Ésa es la única manera de cambiar el resultado de una causa.

No obstante, deberá tener razones bien fundadas para presentar una Apelación. Deben observarse directrices y plazos estrictos, por lo tanto es aconsejable obtener asesoramiento jurídico antes de proceder.

- Podrá obtener información sobre el proceso de Apelaciones en este sitio web, así como en el folleto 'Apelaciones' (Appeals), que podrá obtener directamente en la Comisión.

¿Puedo hacer Comentarios o presentar Quejas ante la Comisión?

La Comisión considera que una respuesta profesional a las sugerencias y quejas sobre sus prácticas y procedimientos fomenta la equidad, lleva a mejoras de sus servicios y crea confianza en la resolución de las querellas.

- Todo comentario o queja sobre las acciones del personal o de miembros de la Comisión, Arbitradores o Especialistas Médicos Aprobados (Approved Medical Specialists) deberá presentarse por escrito y dirigirse al Secretario (Registrar). El Secretario responderá, también por escrito.
- No será posible responder a quejas que no identifiquen a la persona que está presentando la queja, o que no estén firmadas.

Nota: una queja es bien diferente de una Apelación, que forma parte del proceso jurídico. Las decisiones de la Comisión *no pueden* ser revocadas por una queja.

Observaciones y Relaciones Fundamentales

La Comisión es sensible a las observaciones de las personas que han usado sus servicios y de organizaciones claves con un interés profesional en su labor.

Ofrece seminarios de educación y formación constantes para grupos tales como empleadores, aseguradores, médicos, personal sindical y abogados.

La Comisión también está interesada en comentarios y efectuará encuestas periódicas entre las personas que han utilizado sus servicios, a fin de averiguar el grado de eficacia de dichos servicios.

Diríjase a la Comisión para obtener una copia del Estatuto de Acceso y Equidad Referente a los Servicios de la Comisión. Dicho Estatuto es un documento vivo, que la Comisión revisará todos los años para asegurarse que siga siendo efectivo.