

# UNEMPLOYMENT INSURANCE BENEFITS AND WORK SEARCH INFORMATION

## Log on to TWC Web sites

1. Begin with [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org)
2. Use [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com) to register for work search and find a job
3. Use [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org) for benefits payment

Click on 'Payment Request'

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

Beneficios de Seguro de Desempleo e información  
sobre la búsqueda de trabajo Página 19

Để yêu cầu có tập sách này bằng tiếng Việt, xin gọi Tele-Center.  
Xem mặt sau của tập sách này để biết các số điện thoại.

# Frequently Asked Questions (FAQ)

## Q: I lost my job. What do I do now?

The most important thing you can do right now is to find another job. The Texas Workforce Commission (TWC) can help. Start by registering for work search at [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com) or at a Workforce Center within three business days of filing a claim for Unemployment Insurance (UI) benefits. More information on Workforce Centers is on Page 4. Unless TWC exempts you from this requirement, you must register for work search and conduct work search activities each week to receive benefits. If you are required to look for work, your minimum number of required weekly work search activities is on the letter we sent with this booklet.



## Q: Will I get benefits?

Not everyone who applies gets benefits. When you applied, we told you that you must meet certain requirements, such as making an active search for work, and being able, available, and willing to accept full-time work. In addition, we investigate why you left your last job, and that investigation can determine whether you receive benefits. You can appeal any decision against you. See Page 16.

## Q: How do I request payment?

We send you information on how you can request payment using the Internet or Tele-Serv, our automated telephone voice response system.

- **Internet:** Go to [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org) (click on Payment Request), or go directly to <http://www.twc.state.tx.us/ui/paymentrequest.html>. Use the same User ID and password you set up when you registered for work search on [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com).
- **Tele-Serv:** Call Tele-Serv to set up your Personal Identification Number (PIN), request payment, and get other claim information.

### Don't mess with fraud

You can get into big trouble committing UI fraud in Texas. We routinely cross-match UI claims with employer wage statements and other databases to detect fraud. Fraud includes:

- Not reporting all of your work and income
- Working full time and collecting benefits
- Intentionally giving us false information
- Using another person's identity to file a claim

If you commit fraud, TWC stops all of your remaining benefits; you must repay any benefits you received because of fraud, and you may face criminal charges. If convicted of fraud, you could go to jail and pay a fine.

### **Q: When will I get my first benefit payment?**

If you meet all the requirements and request payment on time, you may get your first payment three to four weeks after the date you filed your initial claim. More information on UI benefits starts on Page 6.

### **Q: How can I find out the status of my claim?**

Check the status of your claim by calling Tele-Serv. See Page 18.

### **Q: Why did I get payment for one week when I requested two?**

When you first request payment, TWC must hold the first week's payment as the "waiting week." After you receive three times your weekly benefit amount, you will receive the waiting week payment. See Page 10.

### **Q: Did I pay UI taxes when I was working?**

No. In Texas, employers' UI taxes pay for your benefits. It is against the law for employers to deduct UI taxes from your paycheck.

---

## **Equal Opportunity Is the Law**

**TWC Civil Rights Division** enforces the Texas Commission on Human Rights Act, which prohibits employment discrimination based on race, color, religion, national origin, sex (including pregnancy and sexual harassment), disability, and age. If you believe that you experienced job discrimination, contact the Civil Rights Division at (512) 463-2642 or toll-free 1-888-452-4778.

Or, access [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

**U.S. Equal Employment Opportunity Commission (EEOC)** enforces the federal anti-discrimination law. Call toll-free 1-800-669-4000, weekdays, 7 a.m. to 7 p.m. TTY: 1-800-669-6820.

**TWC does not** discriminate on UI claims filing, adjudication, or payment of UI benefits, based on race, color, religion, sex, national origin, age, disability, or political affiliation or belief. If you believe that TWC discriminated against you, contact the Equal Opportunity and Compliance office at (512) 463-2400 within 180 days of the event. Relay Texas (English): 1-800-735-2989 (TDD); 1-800-735-2988 (Voice) Relay Texas, español: 1-800-662-4954 (TDD)

**This booklet explains your UI rights and responsibilities. Read it carefully and refer to it when you have questions. Get more detailed information at [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).**

## Find a Job at a Texas Workforce Center

- ★ *Where can I find the hot jobs?*
- ★ *How do I write eye-catching résumés?*
- ★ *How do I ace my job interviews?*

Use your Texas Workforce Center to find the answers to those and other questions. Your local Workforce Center can put you in front of the right employers with the right jobs!

Visit one of the more than 275 local Workforce Centers in Texas and take advantage of free job services. The location of your nearest Workforce Center is on the letter we enclosed with this booklet.

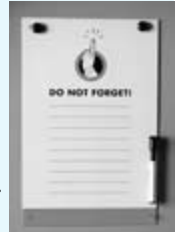
Consider your Workforce Center your one-stop personal search engine for all this and more:

- ★ **Job Resources:** Internet access, job-search software and materials, phones, printers, fax machines, local newspapers, and other resources.
- ★ **Job Search Assistance:** Career counseling and training, advice on writing résumés, effective job preparation, and interviewing skills.
- ★ **Job Fairs and Workshops:** Attend job fairs and workshops. Check out local labor market information to find the companies and industries looking for good workers.
- ★ **Testing and skills assessment:** Make the most of your job skills while developing new ones.
- ★ **Help with [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com):** If you don't have a home computer, use the computers at your Workforce Center to fill out an application on our online job-matching system. [WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com) has Texas jobs and is a gateway to a number of other sources of jobs nationwide. It's free, easy to use, and you can sign up for e-mail notification of job openings.
- ★ **TWC Brochures:** While at the Workforce Center, pick up free brochures on unemployment insurance, work search, debit cards, and more!

### Reminder

Your Workforce Center has:

- ★ Computers with Internet access;
- ★ Phones, copiers, printers, and fax machines.



### TWC services on the Web

[www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com)  
[www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org)

# Table of Contents

Frequently Asked Questions .....	2
Don't Mess with Fraud .....	2
Equal Opportunity Is the Law .....	3
Find a Job at a Texas Workforce Center .....	4
Six Things to Know about UI .....	6
How Do I Qualify for UI Benefits?.....	7
Did I Earn Enough Money to Qualify?.....	7
What Is My Base Period? .....	8
How Do I Figure My Weekly Benefit Amount? .....	8
Did I Earn Enough Money in My Base Period? .....	8
Does My Job Separation Affect My Benefits? .....	9
When Will I Know If I Can Receive Benefits? .....	9
How Do I Receive Payment of Benefits?.....	10
If You Are Not a U.S. Citizen.....	11
Are My Benefits Taxable?.....	11
Can I Work and Receive Benefits?.....	11
Must I Repay TWC for an Overpayment? .....	12
What If I Refuse Suitable Work? .....	12
Should I Tell TWC When I Move? .....	13
Special Circumstances .....	14
How Do I File an Appeal?.....	16
Quick Reference.....	18

## **What is TUCA?**

The Texas Unemployment Compensation Act (TUCA), Title 4, Subtitle A of the Texas Labor Code, governs how TWC administers UI benefits.

Read about TUCA and the other laws and rules that regulate UI at [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

# Six Things to Know about UI

**U**I is an employer-funded program that provides partial temporary financial help to qualified individuals while they are looking for other work. Here is what you need to do to qualify for and remain eligible for UI benefits.

## 1. Register for work search using your correct Social Security number (SSN) and make an active search for work

Unless we exempt you from work search requirements, we can pay you only for weeks in which you actively seek work. Most claimants must make a minimum number of work search activities each week and must register for work search at [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com) or at a Workforce Center within three business days of filing a claim.

- **If you move out of Texas**, you must register for work search at a workforce center in that state and continue to make your required minimum weekly work search activities.

## 2. Respond to job notices TWC sends you

From time to time, TWC may send you potential job-matching notices. You should respond promptly at a Workforce Center or at [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com).

## 3. Keep good records

Keep a detailed work search log because we may request copies to verify your work search activities. We enclosed a log with this booklet. You can find *Guidelines for a Productive Work Search* on the work search requirements letter we sent you or under Job Seekers on [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

## 4. Be able and available for work

Being able and available for work means:

- being available for job interviews;
- having transportation and child care;
- being able and willing to work the days and hours required for the job;
- being willing to accept the usual rate of pay for your qualifications and experience; and
- being willing to accept a job at lower wages if you haven't found a job within 8 weeks.

### TWC mail

We send you important benefit and job search information. Respond when requested.



- Job notices
- Wage and benefit statements
- Federal withholding tax forms
- How to create a PIN
- Using Tele-Serv and Internet Payment Request
- Work search requirements
- UI eligibility decisions

## 5. Request payment for weeks of unemployment

Request UI benefit payments every two weeks. You may request payment any day of your claim week at [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org) (click on Payment Request), or go directly to <http://www.twc.state.tx.us/ui/paymentrequest.html>. Or, call Tele-Serv. See Page 18.

## 6. Participate in reemployment activities

TWC offers special reemployment activities to claimants who are most likely to run out of benefits before they find a job. If selected, you must attend these activities to get benefits.

## How Do I Qualify for UI Benefits?

UI is an employer-funded program that offers temporary financial help to qualified workers who are unemployed or underemployed through no fault of their own while they are looking for other work. To qualify for benefits, you must meet all of the requirements in these three areas:

- **Past wages;**
- **Job separation;** and
- **Able, available, and looking for work,** unless TWC exempts you from this requirement.

## Did I Earn Enough Money to Qualify?

The *Statement of Wages and Potential Benefit Amounts* (benefit statement) we sent you tells you whether you earned enough **past wages** during a specific period, known as the **base period**, to qualify for UI benefits.

The benefit statement also includes:

- Your weekly benefit amount (WBA), the weekly amount you would receive if you qualify.
- The maximum benefit amount (MBA) allowed during your benefit year, the 12-months your claim is in effect. **Your benefit year stays in effect for those dates even if TWC disqualifies you, or you draw all of your benefits. You may run out of benefits before the benefit year expires.**
- Wages your employers reported paying you during each quarter of your base period.

If you worked in other states, or for the federal government or the military, your first statement may not include those wages. We update your benefit statement whenever we get new wage information.

### Check your numbers

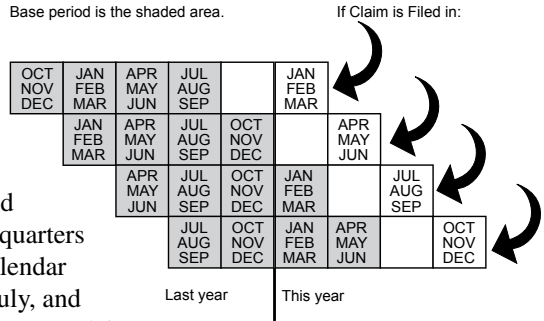
Call us right away if:

- Your Social Security number is wrong; or
- Your employers did not report all of your wages correctly.



## What Is My Base Period?

We use the wages your employers said they paid you during your base period to calculate your benefits. Your base period is the first four of the last five completed calendar quarters **before the date** you filed your claim. The chart shows the quarters that make up the base period. Calendar quarters start in January, April, July, and October. For example, if you file a new claim in April, May, or June, your base period would be the preceding January 1 through December 31.



## How Do I Figure My Weekly Benefit Amount?

Figure your weekly benefit amount (WBA) from the information on your benefit statement. Select the base period quarter with your highest earnings and follow the instructions below.

- Divide that high quarter's total earnings by 25 and round to the nearest dollar to get your WBA. Your WBA cannot exceed the maximum weekly benefit allowed by law. You can find the maximum weekly benefit amount the law allows in "What is Unemployment Insurance?" on [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).
- Your maximum benefit amount is the smaller of 26 times your weekly amount **OR** 27 percent of all your wages in the base period.

**Alternate Base Period:** If you were out of work for at least seven weeks during your base period because of a medically verifiable illness, injury, disability, or pregnancy, you might be able to use an alternate base period.

## Did I Earn Enough Money in My Base Period?

To determine whether you earned enough money in your base period to qualify for benefits, figure your WBA by following the instructions in the section above. If your WBA exceeds the maximum the law allows, use the maximum for this calculation:

- Multiply your WBA by 37.
- Did you earn that much or more in your base period? If so, you earned enough money to qualify for benefits.
- You must have had wages in more than one of the base period quarters.



TWC sends you a statement with all the wages we have on record for your base period. Check it carefully and report any errors to us right away.



## Does My Job Separation Affect My Benefits?

**Y**es. To qualify for benefits based on your **job separation**, you must be unemployed or partially unemployed through no fault of your own. For example:

- You lost your job due to lack of work.
  - You are working but your employer reduced your hours for reasons other than misconduct.
  - Your employer fired you for reasons other than misconduct.
  - You quit for a good work-related or medical reason such as unsafe working conditions, significant changes in hiring agreement, or not receiving pay for work, or for well-documented cases of family violence or stalking.
- You should be prepared to present evidence that you tried to correct the problem before you quit.**

Other **job separation** issues also can affect your benefits. If you:

- Last worked for a **temporary agency**, that agency has three business days after your last assignment ends to offer you a new assignment. If you file for benefits without seeking immediate reassignment or before three-business days have passed, we cannot pay you benefits.
- Last worked for a **staff leasing company**, you must contact that company immediately for a new assignment.
- Quit to move **with your spouse**, Texas reduces the number of weeks and the amount of benefits you can receive.
- Quit to move **with your military spouse**, Texas lets you receive benefits without penalty if your spouse has a permanent change of station longer than 120 days or a tour of duty longer than one year.

## Able and Available for Work

The third major qualifying area for UI benefits requires that claimants be **able and available for work** and **conduct work search activities**. Unless TWC exempts you from work search requirements, you must be able to work, available for work, and willing to accept full-time work to receive benefits. You also must make a minimum number of required work search activities for *every week* that you claim benefits. Take advantage of the job search activities and resources at your Texas Workforce Center and on the Internet at [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

## When Will I Know If I Can Receive Benefits?

It can take three to four weeks from the date you filed your claim to know whether you will receive benefits. TWC uses the time to gather information on your job separation, eligibility, or other issues. TWC notifies your employer in writing that you filed a UI claim. If you quit your last job or your employer fired you, TWC investigates to determine if you qualify for benefits.

**W**hen TWC completes the investigation:

- **You receive benefits** if you have enough base period wages and no disqualifying eligibility or job separation issues, and you file your payment requests, as instructed, on time.
- **You do not receive** benefits if you do not have enough base period wages or have one or more disqualifying issues on your claim.
- **TWC will mail** you a decision on each issue telling you whether we can pay you benefits. Read each decision completely. You can appeal any decision against you. See Page 16.

### Stay secure

When you request payment on the Internet or Tele-Serv, you are responsible for any payment requests filed with your Social Security number (SSN) and PIN or password, so don't give that information to anyone.



**Any time during your benefit year**, TWC may investigate a job separation from other work or ongoing eligibility issues on your claim. We will mail you a decision on the results of each investigation.

## When Do I Receive My First Payment?

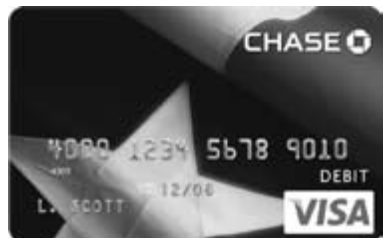
If you qualify, you usually receive your first payment during the third or fourth week after you file your application for benefits. The first payment will be for the second payable week. The law requires us to hold the payment for the first payable week as the “waiting period week” until you receive three times your weekly benefit amount.

## How Do I Receive Payment of Benefits?

If you qualify, you receive a **TWC UI Visa® debit card** in a plain white envelope from JPMorgan Chase Bank. When you receive your debit card:

- Keep your card and read all of the instructions that Chase sends you.
  - Call Chase customer service toll free at **1-866-865-1273** to activate the debit card.
- Remember to select a PIN.**

If you have further questions, call Chase toll-free at **1-866-865-1273** or go to the Chase cardholder site at [www.myaccount.chase.com](http://www.myaccount.chase.com).



**I**f you are not a U.S. citizen, we must verify your Alien Registration number with U.S. Citizenship and Immigration Services (CIS). If CIS cannot confirm your registration number, we ask you for copies of your documents, and send them to CIS. If CIS tells us that you do not have permission to work in the United States, **we cannot pay** you benefits. We also verify whether you had legal authorization to work when you earned your base period wages. TWC cannot calculate benefits based on any wages you earned **before you worked legally** in the United States.



## Are My Benefits Taxable?

Yes. Your benefits are taxable. The Internal Revenue Service (IRS) requires that you report your benefits as income. TWC mails a statement in January that tells you the total amount of benefits we paid you during the calendar year. You can also call Tele-Serv for the amount. We report this amount directly to the IRS. TWC will withhold a portion of your benefits for your taxes if you fill out and return the tax withholding form you received.

## Can I Work and Receive Benefits?

Yes. You can work part time and receive benefits, but you must report the hours worked and how much you earned every time you request payment. Report total wages before any deductions, including wages earned from U.S. military service, National Guard, or reservist duties for that week. Report earnings in the week you earned them, not when you receive them.

### Don't wait for pay

You must report all earnings for the week in which you earn them.

### Do not wait

until your employer pays you.



You must report:

- The total number of hours you worked for each week. Include your hours and earnings every time you worked whether from full-time, part-time, or temporary work, including “contract labor,” commissions, tips, or self-employment profits.
- Your total earnings before deductions (gross pay), not “take-home” pay.
- Your earnings in whole dollars. For example, if you earned \$100.75, report \$100 and drop the 75 cents.
- Your net profits, which is the amount above your expenses, if you are self-employed.

The workweek for reporting begins on Sunday and ends on Saturday.

## How Much Can I Earn and Get Benefits?

If you work part time, you may be able to receive benefits if you do not make more money than your *weekly earnings allowance*. Your earnings allowance is 125 percent of your weekly benefit amount. If your weekly earnings are less than the earnings allowance, TWC pays you the difference if you meet all other requirements. If you are working the full-time customary hours for your occupation, you cannot receive UI benefits, even if your earnings are less than 125 percent of your weekly benefit amount.

**If your employer** fires you or you quit, we investigate to determine whether we can continue to pay you benefits. Any job separation can affect whether you continue to receive benefits.

## Am I Eligible for Disaster Aid?

If you lost your job or business as a direct result of a major disaster declared by the President of the United States, you may be eligible for Disaster Unemployment Assistance (DUA). You cannot receive DUA until you receive all of your regular benefits. Get details at [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

## Must I Repay TWC for an Overpayment?

Yes. You must repay TWC for any benefits you receive in error, **even if the overpayment was not your fault**. You are responsible for any benefits we pay you. TWC will send you a *Decision on Payment* that explains why you have an overpayment. If you cannot repay the entire amount immediately, ask TWC if you can set up a repayment plan.

### **If you were overpaid benefits in another**

**state** and filed for benefits in Texas, we send your benefits to the other state until the overpayment is paid. If you receive benefits from another state, we can ask that state to recover the money for us.

### **Pay what you owe**

- An overpayment stays on your record until you repay it. If you request benefits in the future, your benefits will go toward the overpayment until the balance is paid.
- TWC can sue you to recover the money.

## What If I Refuse Suitable Work?

If you refuse to apply for or accept suitable work, we cannot pay you benefits. We evaluate the following issues to determine whether work is suitable:

- your experience, qualifications, and training
- working conditions and pay for similar work in your area
- risks to your health, safety, or morals
- distance to work from your home and local commuting patterns
- the length of your unemployment

## How Do I Requalify for Benefits?

If we disqualify you from receiving benefits because you refused work or for other reasons, you may be able to end that disqualification and receive benefits after:

- You work at least 30 hours a week for six weeks, **or** earn wages equal to six times your weekly benefit amount; **and**
- You leave that job either for a good reason connected with work, **or** the employer separates you for a reason that is not work-related misconduct, **or** you continue a part-time job; **and**
- You provide TWC with proof of your work or earnings **and** request that we end the disqualification.

## Is My Claim Confidential?

Yes. However, we share some information with certain government agencies, when the law allows it. These agencies use the information for programs like Medicaid, Food Stamps, and Child Support. In addition, we share your information with Chase Bank; it manages your debit-card account. The law allows TWC to release information if necessary. Government agencies and Chase Bank must keep your claim information private. TWC mails a written notice of your claim to your last employer and may communicate with your former employers about your claim.

## Should I Tell TWC When I Move?

Yes. Tell TWC right away when you change your mailing address because:

- We give your new address to Chase Bank, which sends you the TWC UI Visa debit card and debit-card account information.
- The U.S. Postal Service does not forward some TWC documents that require a response. *If you do not respond on time, you might not receive benefits.*
- We mail other important benefit and appeal documents, as well as IRS forms, to the address we have on record, **so please keep it current!**

Change your address online at [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org), click on Payment Request, or type in <http://www.twc.state.tx.us/ui/paymentrequest.html>. Or, call a Tele-Center. Contact numbers are on Page 18.

## Special Circumstances

If these issues affect you, get details at [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

### Foreign trade

If you lost your job because of foreign imports or your company moved out of the country, you may be eligible for Trade Adjustment Assistance (TAA), which includes job retraining, job search and relocation aid, and weekly benefits called a Trade Readjustment Allowance (TRA).

- You may also be eligible for Health Coverage Tax Credit (HCTC), a federal tax credit that pays 65 percent of the qualified health insurance premiums paid by eligible individuals.
- Trade-affected workers age 50 or older may be eligible for Alternative Trade Adjustment Assistance (ATAA).

### Working in other states

If you worked in more than one state during your base period, you can combine all of your wage credits into a single UI benefits claim administered by one “paying state” that gets your wage credits from other states. Your paying state is Texas if you have enough wages to qualify under Texas law.

- If you choose to use wages earned in only one of the states you worked, you must follow the rules of that state.
- If you earned all your base period wages in Texas but live in another state, you can file a new claim or continue an existing claim with Texas. You must register for work search with the nearest Workforce Center in the state in which you live.

### Pensions

If you receive a pension based on your former work, we might reduce your weekly benefits by the amount of that pension.

- We must deduct pensions, retirement pay, annuities, or other payments that come from an employer that paid you wages in the base period.
- We do not deduct Social Security benefits or Railroad Retirement from your benefits.
- We do not deduct pensions from employers that did not pay you in the base period.

## Workers' Comp/Disability

If you receive Workers' Compensation, you may not be eligible for UI benefits. TWC will make that decision based on what type of disability payment you receive.

- If you receive Impairment Income Benefits, you may receive UI benefits. If you receive some kinds of Temporary Income Benefits, Supplement Income Benefits, or Lifetime Income Benefits, TWC cannot pay you UI benefits.
- If you have a permanent disability and receive Social Security Disability Insurance (SSDI), you may be eligible for UI benefits even if you work part-time.

## Military wages

You can use military wages to receive benefits if you left the service honorably and completed your first full term of service. If you did not complete your first full term, you must have separated early due to an exception specified by Congress.

Reservists and members of the National Guard may be eligible if they served at least 90 days continuous active service and received a Form DD-214 when separated.

## Federal employees

Most federal government employees can use their federal wages to establish a claim. The U.S. government does not report wages to us, so TWC requests wage information from the federal employer. We begin your claim with a documented estimate of your wages.

We need proof of your employment before we can add the estimated wages to your claim. Use a Standard Form SF-50, Notice of Personnel Action, or equivalent, or a W-2 form or pay stub.

## Labor disputes

If you stopped work because of a labor dispute, you may not draw UI benefits during the dispute. This does not apply to a "lock-out." A disqualification continues until you no longer have any part in the labor dispute. It does not matter whether you are a union member. It is not possible to requalify for benefits by working elsewhere.

## School employees

If you work for a school and file a claim during a break or between terms, you might not be able to use those wages for your claim. If you have reasonable assurance of going back to work at that same school, we cannot use wages from that school to calculate your benefit amount.



### **How to present your case**

We've created a Web site to help you prepare for your appeal hearing that includes:

- How to ask and answer questions
- Tips on witness etiquette
- A sample recorded hearing
- Help on preparing your documents

The link is [www.twc.state.tx.us/ui/appl/claimants\\_intro.html](http://www.twc.state.tx.us/ui/appl/claimants_intro.html)

If you don't have Internet access, you may use the computers at a Workforce Center.

## **How Do I File an Appeal?**

**I**f TWC sends you a form saying you cannot receive UI benefits, you may appeal that decision by mailing or faxing a signed letter to the Appeals Department at the address or fax number on your decision form. File your appeal within 14 calendar days of the date that TWC mails you the form. The deadline date is on the form.

Your appeal should have:

- Your name and Social Security number (SSN).
- Your current address.
- The date TWC mailed you the decision.

If you mail your appeal, the postmark on the envelope must be on or before the deadline date for your appeal to be on time.

If you fax your appeal, TWC uses the date we receive the fax to determine whether your appeal is on time. If do not have access to a fax machine, you may use the fax machine at a Workforce Center in Texas or another state. Print and keep the confirmation page that confirms TWC received your fax.

You or your employer can file an appeal on your claim. The appeal leads to a telephone hearing with the Appeal Tribunal. Your employer may participate in your hearing.

We mail you a hearing notice packet with the date and time of your hearing and instructions on submitting any additional documents you wish to present. You should mail or fax copies of those documents to your employer and TWC as soon as possible after receiving the hearing notice.



- **Be sure** to take part in the hearing because the hearing officer makes the decision on your appeal **based entirely on evidence** given at the hearing. If you cannot participate, call the hearing officer at the number listed on the hearing notice.
- **You may call** witnesses. If you or any of your witnesses do not speak English, write on the appeal that you need an interpreter and for what languages. If you or your witnesses need special services, such as for hearing-impaired participants, request those as well.
- **We mail you** the Appeal Tribunal decision. If you disagree with the decision, you may appeal to the next level of review, the three-member Commission. The Commission decides your case after reviewing the Appeal Tribunal decision and listening to the recorded hearing.
- **If you disagree** with the Commission decision, you may file a Motion for Rehearing within 14 calendar days of the decision. The Commission may grant the motion if you can show:
  - a. Important new information;
  - b. Why you think the information could change the decision; and
  - c. A compelling reason why you didn't present the information earlier.
- **You may appeal** to a civil court between 15 and 28 days after the date TWC mailed you the decision. Before appealing to a civil court, you must complete all the appeals through TWC, except the Motion for Rehearing.

**IMPORTANT:** If you submit an appeal after the deadline, explain in detail why you filed the appeal late. If TWC decides not to hear the case because your appeal was late, we will mail you a letter explaining the decision. You can appeal the decision.

### **Request payment**

Continue to request payment every two weeks while you appeal, unless you return to full-time work.

# QUICK REFERENCE

## Tele-Serv Telephone Numbers (Automated Services)

Austin .....	(512) 477-0999
Dallas .....	(214) 688-7088
El Paso .....	(915) 533-5259
Fort Worth .....	(817) 334-0360
Houston .....	(281) 933-9393
McAllen .....	(956) 668-0788
San Antonio.....	(210) 227-7939
Toll Free .....	1-800-558-8321

## Tele-Serv Hours of Operation

General Information available 24 hours a day

Status of Your Claim and Request Payment options available:

Sunday .....	8a.m.-6p.m. Central Time
El Paso.....	7a.m.-5p.m. Mountain Time
Monday-Friday .....	7a.m.-6p.m. Central Time
El Paso.....	6a.m.-5p.m. Mountain Time

## Tele-Serv Main Menu Options

Press 1 .....	To Request Payment for Weeks of Unemployment
Press 2 .....	For Payment Information or the Status of Your Claim
Press 3 .....	For General Information
Press 4 .....	To Establish or Change Your PIN (Personal Identification Number)
Press 8 .....	To Return to the Main Menu
Press 9 .....	To End the Call
Press * .....	To Repeat Information

## Tele-Center Telephone Numbers (Customer Service Representatives)

Austin.....	(512) 340-4300
Dallas .....	(214) 252-1200
El Paso .....	(915) 832-6400
Fort Worth.....	(817) 420-1600
Houston.....	(281) 983-1100
McAllen .....	(956) 984-4700
San Antonio.....	(210) 258-6600
Toll Free .....	1-800-939-6631
Monday-Friday .....	8a.m.-5p.m. Central Time
El Paso.....	8a.m.-5p.m. Mountain Time

## TWC UI Debit Card Customer Service

To activate your TWC UI Debit Card or speak to a Chase Bank customer service representative, call toll free 1-866-865-1273.

## Appeals Status

(512) 463-2807 (Voice Mail)

Relay Texas: 1-800-735-2989 (TDD) or 1-800-735-2988 (Voice)

Comisión de la Fuerza Laboral de Texas

## **INFORMACIÓN DE BENEFICIOS DE SEGURO DE DESEMPLEO Y BÚSQUEDA DE TRABAJO**

Conéctese a los sitios Web de la TWC

1. Empiece con [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org)
2. Use [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com) para inscribirse para búsqueda de trabajo y encuentre un trabajo
3. Use [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org) para el pago de beneficios. Pulse “Solicitud de Pago”

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

# Preguntas frecuentes (FAQ)

## P: **Perdí mi trabajo. ¿Qué debo de hacer?**



Lo más importante que puede hacer ahora es encontrar otro trabajo. La Comisión de la Fuerza Laboral de Texas (TWC) le puede ayudar. Empiece por inscribirse para búsquedas de trabajo en [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com) o en un Centro de la Fuerza Laboral tres días hábiles después de haber presentado un reclamo para beneficios de Seguro de Desempleo (UI). Hay más información acerca de Centros de la Fuerza Laboral en la página 22. A menos que la TWC lo exima de este requisito, debe de inscribirse para búsqueda de trabajo y llevar a cabo actividades de búsqueda de trabajo cada semana para recibir beneficios. Si se requiere que busque trabajo, su número mínimo y necesario de actividades de búsqueda de trabajo se encuentra en la carta que le mandamos con este folleto.

## P: **¿Recibiré Beneficios?**

No todos los que solicitan beneficios los reciben. Cuando presentó su solicitud, le dijimos que debe de reunir ciertos requisitos, tales como buscar trabajo activamente, y el poder trabajar y estar disponible y dispuesto para aceptar trabajo de tiempo completo. Además, investigamos por qué dejó su último trabajo, y esa investigación puede determinar si recibe o no beneficios. Puede apelar cualquier decisión en contra de Ud. Vea la página 36.

## P: **¿Cómo solicito pagos?**

Le mandamos información acerca de como puede solicitar pagos usando el Internet o Servi-Tel, nuestro sistema automático de teléfono por respuesta de voz.

- **Internet:** Vaya a [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org) (pulse Solicitud de Pago), o vaya directamente a <http://www.twc.state.tx.us/ui/paymentrequest.html>. Use la misma identificación de usuario y contraseña que estableció cuando se inscribió para búsquedas de trabajo en [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com).
- **Servi-Tel:** Llame a Servi-Tel para establecer una Clave de Identidad (PIN), para solicitar pago, y obtener otra información sobre el reclamo.

### **No juegue con fraude**

Puede meterse en muchos problemas si comete fraude de UI en Texas. Como rutina hacemos una comparación cruzada de los reclamos de UI con las declaraciones de salarios de los empleadores y otras bases de datos para detectar fraude. El fraude incluye:

- El no declarar todo su trabajo e ingresos
- Trabajar de tiempo completo y recibir beneficios
- El dar información falsa intencionalmente
- El usar la identidad de otra persona para presentar un reclamo

Si comete fraude, la TWC le defiende todos sus beneficios restantes; Ud. debe de rembolsar cualquier beneficio que haya recibido debido a fraude, y quizás esté sujeto a cargos delictivos. Si se le encuentra culpable de fraude, podría ir a la cárcel y pagar una multa.

## P. ¿Cuándo recibiré mi primer pago de beneficios?

Si reúne todos los requisitos y solicita pago a tiempo, podría recibir su primer pago tres o cuatro semanas después de la fecha cuando presentó su reclamo inicial. Mayor información sobre beneficios de UI empieza en la página 24.

## P. ¿Cómo puedo enterarme del estatus de mi reclamo?

Revise el estatus de su reclamo llamando a Servi-Tel. Vea la contraportada de este folleto.

## P. ¿Por qué recibí pago por una semana cuando solicité dos?

Cuando primero solicita un pago, la TWC debe de detener el pago de la primera semana como “semana de espera.” Después de que reciba tres veces la cantidad de su beneficio semanal, recibirá el pago de la semana de espera. Ver página 29.

## P. ¿Pagué impuestos de UI cuando estaba trabajando?

No. En Texas, los impuestos de UI de los empleadores pagan por sus beneficios. Es contra la ley el que los empleadores le descuenten impuestos de UI de su cheque de paga.

---

## La igualdad de oportunidad es la ley

**La División de Derechos Humanos de la TWC** hace cumplir la Ley de Derechos Humanos de la Comisión de Texas, que prohíbe la discriminación de empleo basándose en raza, color, religión, origen nacional, género (incluyendo el embarazo y el hostigamiento sexual), discapacidad, y edad. Si cree que ha estado sujeto a la discriminación de trabajo, comuníquese con la División de Derechos Civiles al (512) 463-2642 o sin costo al 1-888-452-4778. O vaya a [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

**La Comisión de Igualdad de Oportunidad en el Empleo** de EE.UU. (EEOC) hace cumplir la ley federal en contra de la discriminación. Llame sin costo al 1-800-669-4000 los días de la semana, 7 a.m.-7 p.m. TTY: 1-800-669-6820.

**La TWC no discrimina** en la presentación de reclamos de UI, fallos, el pago de beneficios de UI, basándose en raza, color, religión, género, origen nacional, edad, discapacidad o filiación política o creencias. Si cree que la TWC lo ha discriminado, comuníquese con la oficina de Igualdad de Oportunidad y Cumplimiento al (512) 463-2400 dentro de 180 días del evento. Relay Texas (Inglés): 1-800-735-2989 (TDD); 1-800-735-2988 (Voz) Relay Texas, español: 1-800-662-4954 (TDD)

**Este folleto explica sus derechos y responsabilidades de UI. Léalo cuidadosamente y consúltelo cuando tenga preguntas. Obtenga información más detallada al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).**

# Encuentre un trabajo en un Centro de la Fuerza Laboral de Texas

- ★ *¿Dónde puedo encontrar los trabajos de gran aceptación?*
- ★ *¿Cómo escribo un currículum que llame la atención?*
- ★ *¿Cómo me desempeño al máximo en entrevistas de trabajo?*

Use su Centro de la Fuerza Laboral de Texas para encontrar respuestas a estas y otras preguntas. ¡Su Centro de la Fuerza Laboral local lo puede poner delante de los empleadores apropiados con los trabajos apropiados!

Visite uno de los más de 275 Centros de la Fuerza Laboral locales en Texas y aprovechése de los servicios gratuitos para trabajos. La ubicación del Centro de la Fuerza Laboral más cercano se encuentra en la carta que adjuntamos a este folleto.

Piense que su Centro de la Fuerza Laboral es el único lugar que necesita para buscar todo esto y más:

- ★ **Recursos de trabajo:** Acceso al Internet, software para buscar trabajo y material, teléfonos, impresoras, máquinas de fax, periódicos locales y otros recursos.
- ★ **Ayuda para buscar trabajo:** Asesoría sobre carreras y entrenamiento, consejos acerca de escribir un currículum, preparación efectiva para trabajo, y habilidad para entrevistas.
- ★ **Ferías de trabajo y talleres:** Vaya a ferias de trabajo y talleres. Revise información del mercado laboral local para encontrar las compañías e industrias que están buscando buenos trabajadores.
- ★ **Pruebas y evaluación de habilidades:** Sáquele la mayor ventaja posible a sus habilidades de trabajo así que desarrolla otras.
- ★ **Ayuda con [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com):** Si no tiene una computadora en casa, use las computadoras en su Centro de la Fuerza Laboral para llenar una solicitud en nuestro sistema de concordancia de trabajo por el Internet. [WorkInTexas.com](http://WorkInTexas.com) tiene trabajos de Texas y es un portal para varias otras fuentes de trabajo a nivel nacional. Es gratuito, fácil de usar y puede anotarse para avisos por correo electrónico sobre vacantes de trabajo.
- ★ **Folleto de la TWC:** ¡Cuando esté en el Centro de la Fuerza Laboral, tome folletos gratuitos sobre seguro de desempleo, búsqueda de trabajo, tarjetas de débito y más!

## Recordatorio

Su Centro de la Fuerza Laboral tiene:

- ★ Computadoras con acceso al Internet
- ★ Teléfonos, copadoras, impresoras, y máquinas de fax



## Servicios de la TWC en el Web

[www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com)  
[www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org)

# Índice

Preguntas frecuentes .....	20
No juegue con fraude .....	20
Igualdad de oportunidad es la ley .....	21
Encuentre un trabajo en un Centro de la Fuerza Laboral de Texas.....	22
Seis cosas que debe de saber acerca de UI .....	24
¿Cómo califico para beneficios de UI? .....	25
¿Gané suficiente dinero para calificar? .....	26
¿Qué cosa es mi período base? .....	26
¿Cómo calculo la cantidad de mi beneficio semanal? .....	27
¿Gané suficiente dinero en mi período base?.....	27
¿Afecta a mis beneficios mi separación de trabajo? .....	28
¿Cuándo sabré si puedo recibir beneficios?.....	29
¿Cómo recibo el pago de beneficios?.....	30
Si no es ciudadano de EE.UU. ....	30
¿Están sujetos a impuestos mis beneficios?.....	30
¿Puedo trabajar y recibir beneficios?.....	31
¿Debe de rembolsarle a la TWC un pago excesivo?.....	32
¿Qué pasa si rehúso trabajo adecuado?.....	32
¿Debo de decirle a la TWC cuando me cambie? .....	33
Circunstancias especiales.....	34
¿Cómo presento una apelación?.....	36
Referencia rápida .....	Contraportada

## ¿Qué es TUCA?

La ley de Compensación y de Desempleo de Texas (TUCA), Título 4, Subtítulo A del código Laboral de Texas, rige como la TWC administra beneficios de UI. Lea acerca de TUCA y las otras leyes y reglas que regulan a UI al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

## Seis cosas que saber acerca de UI

**U**I es un programa financiado por empleadores que da una ayuda económica parcial y temporal a individuos que califican mientras que buscan otro trabajo. Esto es lo que tiene que hacer para calificar y permanecer elegible para beneficios de UI.

### 1. Inscribirse para búsqueda de trabajo usando su número de Seguro Social (SSN) correcto y hacer una búsqueda activa de trabajo

A menos que lo eximamos de sus requisitos de búsqueda de trabajo, le podemos pagar sólo por semanas en las cuales busca trabajo activamente. La mayoría de los reclamantes hacen un mínimo de actividades de búsqueda de trabajo cada semana y deben de inscribirse para búsqueda de trabajo al [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com) o en un Centro de La Fuerza Laboral dentro de tres días de haber presentado un reclamo.

- **Si se cambia fuera de Texas**, debe de inscribirse para búsqueda de trabajo en un centro de la fuerza laboral en ese estado y continuar llevando a cabo su número mínimo necesario de actividades de búsqueda de trabajo.

### 2. Conteste los avisos de trabajo que le manda la TWC

De vez en cuando, la TWC quizás le mande avisos de posibles concordancias de trabajo. Debe de contestar de inmediato a un Centro de la Fuerza Laboral o al [www.WorkInTexas.com](http://www.WorkInTexas.com).

### 3. Lleve bien la cuenta de las cosas

Mantenga un registro de búsqueda de trabajo detallado por que quizás le pidamos copias para verificar sus actividades de búsqueda de trabajo. Adjuntamos un registro con este folleto. Puede encontrar *Guías para una búsqueda de trabajo productiva* en la carta de requisitos de búsqueda de trabajo que le mandamos o bajo Solicitantes en [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

#### Correo de la TWC

Le mandamos información importante sobre beneficios y búsqueda de trabajo. Conteste cuando se le pida que lo haga.

- Avisos de trabajo
- Estados de cuenta de salaries y beneficios
- Formularios federal sobre la retención de impuestos
- Cómo crear una clave de identidad (PIN)
- Usar Servi-Tel y Solicitud de Pago por el Internet
- Requisitos de búsqueda de trabajo
- Decisiones sobre elegibilidad para UI



#### 4. Poder trabajar y estar disponible para hacerlo

Poder trabajar y estar disponible para hacerlo quiere decir:

- estar disponible para entrevistas de trabajo;
- tener transportación y quien le cuide los niños;
- poder trabajar y estar dispuesto a trabajar los días y horas que se necesitan para el trabajo;
- estar dispuesto a aceptar el nivel de paga normal según sus aptitudes y experiencia; y
- estar dispuesto a aceptar un trabajo con un salario más bajo si no ha encontrado trabajo dentro de 8 semanas.

#### 5. Solicite pago por semanas de desempleo

Solicite pagos de beneficios de UI cada dos semanas. Puede solicitar pago cualquier día de su semana de reclamo al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org) (pulse Solicitud de Pago), o vaya directamente a <http://www.twc.state.tx.us/ui/paymentrequest.html>. O llame a Servi-Tel. Vea la contraportada.

#### 6. Participe en actividades de reempleo

La TWC ofrece actividades especiales de reempleo a los reclamantes a quienes probablemente se les acaben los beneficios antes de que encuentren un trabajo. Si es seleccionado, deberá de asistir a estas actividades para recibir beneficios.

## ¿Cómo califico para beneficios de UI?

UI es un programa pagado por los empleadores que ofrece ayuda económica temporal para trabajadores que califican que están desempleados o subempleados sin culpa de ellos mientras que buscan otro trabajo. Para calificar para beneficios, debe de reunir todos los requisitos en estos tres puntos:

- **Salarios anteriores;**
- **Separación de trabajo;** y
- **Poder trabajar, estar disponible y estar buscando trabajo,** a menos que la TWC lo exima de este requisito.

## ¿Gané suficiente dinero para calificar?

El **Informe sobre Salarios y Posibles Beneficios** (informe sobre beneficios) que le mandamos le dice si ganó suficientes **salarios anteriores** durante un período específico, llamado **período base**, para calificar para beneficios.

El informe sobre beneficios también incluye:

- La cantidad de su beneficio semanal (WBA), la cantidad semanal que Ud. recibiría si califica.
- La cantidad máxima de beneficios (MBA) permitida durante su año de beneficios, los doce meses cuando su reclamo está vigente. **Su año de beneficios tiene vigencia durante esas fechas aunque la TWC lo descalifique, o percibe todos sus beneficios. Quizás se le acaben todos los beneficios antes de que se venza el año de beneficios.**
- Los salarios que sus empleadores declararon que le pagaron durante cada trimestre de su período base.

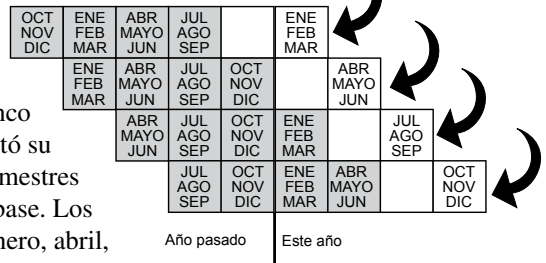
Si trabajó en otros estados, o para el gobierno federal o las fuerzas armadas, su primer informe quizás no incluya esos salarios. Nosotros actualizamos su informe sobre beneficios cuando recibimos nueva información sobre salarios.

## ¿Qué es mi período base?

Usamos los salarios que los empleadores dijeron que le pagaron durante el período base para calcular sus beneficios. Su período base son los cuatro primeros trimestres civiles de los últimos cinco **antes de la fecha** cuando presentó su reclamo. La tabla muestra los trimestres que forman parte de su período base. Los trimestres civiles empiezan en enero, abril, julio y octubre. Por ejemplo, si presenta un nuevo reclamo en abril, mayo, o junio, su período base sería del primero de enero al 31 de diciembre anteriores.

El período base es el área oscura.

Si el reclamo se presentó en:



### Revise sus números

Llámenos inmediatamente si:

- Su número de Seguro Social está equivocado; o si
- Su empleador no declaró todos sus salarios correctamente.



## ¿Cómo calculo la cantidad de mi beneficio semanal?

Calcule la cantidad de su beneficio semanal (WBA) de la información en su informe de beneficios. Escoja el trimestre del período base con las ganancias más altas y siga las instrucciones a continuación.

- Divida las ganancias totales del trimestre con las ganancias más altas por 25 y ciérrela al dólar más cercano para obtener su WBA. Su WBA no puede exceder el beneficio semanal máximo permitido por la ley. Puede encontrar el beneficio semanal máximo permitido por la ley en “¿Qué es el Seguro de Desempleo?” al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).
- El beneficio máximo es la cantidad menor de ya sea 26 veces su cantidad semanal **O** 27 por ciento de todos sus salarios durante el período base.

**Período base alterno:** si no trabajó durante cuando menos siete semanas durante su período base debido a una enfermedad, lesión, discapacidad, o embarazo que se puede verificar médicamente, quizás pueda usar un período base alterno.

## ¿Gané suficiente dinero durante mi período base?

Para determinar si ganó suficiente dinero en su período base para calificar para beneficios, calcule su WBA siguiendo las instrucciones en la sección anterior. Si su WBA excede el máximo permitido por la ley, use el máximo para este cálculo:

- Multiplique su WBA por 37.
- ¿Gané esa cantidad o más durante su período base? Si es así, ganó suficiente dinero para calificar para beneficios.
- Debe de haber tenido salarios durante más de uno de los trimestres del período base.



La TWC le manda un informe con todos los salarios que tenemos en nuestros datos para su período base. Revíselo cuidadosamente e infórmenos sobre cualquier error inmediatamente.

## ¿Afecta a mis beneficios mi separación de trabajo?

**S**i. Para calificar para beneficios en base a su **separación de trabajo**, debe de estar desempleado o parcialmente desempleado sin tener Ud. la culpa. Por ejemplo si Ud.:

- Perdió su empleo por falta de trabajo.
- Está trabajando pero su empleador le redujo las horas por razones que no son mala conducta.
- Lo despidió su empleador por razones que no son mala conducta.
- Ud. renunció por una buena razón relacionada con el trabajo o razón médica tal como condiciones de trabajo inseguras, cambios importantes en el acuerdo de contratación, o el no recibir paga por trabajo, o por casos bien documentados de violencia familiar o acechanzas. **Debe de estar preparado para presentar pruebas de que trató de corregir el problema antes de renunciar.**

Otros puntos sobre la **separación de trabajo** pueden también afectar sus beneficios si Ud:

- Trabajó por último para una **agencia temporal**, esa agencia tiene tres días hábiles después de que termine su último trabajo para ofrecerle un nuevo trabajo. Si presenta un reclamo para beneficios sin tratar de encontrar inmediatamente otro trabajo o antes de que hayan pasado tres días, no le podemos pagar beneficios.
- Trabajó por último para una **agencia de arrendamiento de empleados**, debe de comunicarse con esa compañía inmediatamente para un nuevo trabajo.
- Renunció para cambiarse **con su cónyuge**, Texas reduce el número de semanas y la cantidad de beneficios que puede recibir.
- Renunció para cambiarse **con su cónyuge en el servicio militar**, Texas le permite que reciba beneficios sin multa si su cónyuge tiene un cambio permanente de puesto que dura más de 120 días, o un período de servicio que dure más de un año.

## Poder trabajar y estar disponible para hacerlo

La tercera área importante para calificar para beneficios de UI exige que los reclamantes **puedan trabajar y estén disponibles para hacerlo y lleven a cabo actividades de búsqueda de trabajo**. A menos que la TWC lo exima de sus requisitos de búsqueda de trabajo, debe de poder trabajar, de estar disponible para trabajar, y estar dispuesto para aceptar trabajo de tiempo completo para recibir beneficios. También debe de hacer el número mínimo de actividades de búsqueda de trabajo durante *cada semana* en la cual reclame beneficios. Aprovechese de las actividades de búsqueda de trabajo y servicios en su Centro de la Fuerza Laboral de Texas y en el Internet al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

## ¿Cuándo sabré si puedo recibir beneficios?

Podrían pasar de tres a cuatro semanas desde la fecha cuando presentó su reclamo para saber si va a recibir beneficios. La TWC usa este tiempo para reunir información acerca de su separación de trabajo, elegibilidad, y otros puntos. La TWC le avisa a su empleador por escrito que Ud. ha presentado un reclamo de UI. Si renunció a su último trabajo o su empleador lo despidió, la TWC investiga para determinar si califica para beneficios.

## Cuando la TWC termina la investigación:

- **Ud. recibe beneficios** si tiene suficientes salarios de período base y nada lo descalifica para ser elegible o ningún asunto sobre su separación de trabajo, y presenta sus solicitudes de pago, según se le indicó, a tiempo.
- **No recibe beneficios** si no tiene suficientes salarios de período base o si tiene una o más cosas que lo descalifiquen en su reclamo.
- **La TWC le mandará por correo** una decisión sobre cada asunto diciéndole si le podemos pagar beneficios. Lea cada decisión por completo. Puede apelar cualquier decisión contra Ud. Vea la página 36.

### Protéjase

Cuando solicita pago por el Internet o Servi-Tel, Ud. es responsable por cualquier solicitud de pago presentada con su número de Seguro Social (SSN) y su clave de identidad o contraseña, así que no le dé esa información a nadie.



**En cualquier momento durante su año de beneficios** la TWC podría investigar una separación de trabajo de otro trabajo o asuntos sobre elegibilidad continua en su reclamo. Le mandaremos una decisión sobre los resultados de cada investigación.

## ¿Cuándo recibo mi primer pago?

Si califica, por lo general recibe su primer pago durante la tercera o cuarta semana después de presentar su solicitud para beneficios. El primer pago será por la segunda semana pagadera. La ley nos requiere que detengamos el pago de la primera semana pagadera como la “semana de período de espera” hasta que Ud. haya recibido tres veces la cantidad de su beneficio semanal.

## ¿Cómo recibo el pago de beneficios?

Si califica, recibe una **tarjeta de débito de Visa® de la TWC** en un sobre totalmente blanco de JPMorgan Chase Bank. Cuando reciba su tarjeta de débito:

- Guarde su tarjeta y lea todas las instrucciones que Chase le mande.
- Llame a servicio al cliente de Chase sin costo al **1-866-865-1273** para activar la tarjeta de débito. **No se le olvide escoger una clave de identidad.**



Si tiene más preguntas, llame a Chase sin costo al **1-866-865-1273** o vaya al sitio de tarjetahabientes de Chase al [www.myaccount.chase.com](http://www.myaccount.chase.com).

**Si no es ciudadano de EE.UU.**, debemos de verificar su número de Inscripción de Extranjero con el Servicio de Ciudadanía y Migración (CIS). Si CIS no puede confirmar su número de inscripción, le pedimos copias de sus documentos, y se los mandamos a CIS. Si CIS nos dice que Ud. no tiene permiso para trabajar en los Estados Unidos, **no le podemos pagar beneficios**. También verificamos si tenía autorización legal para trabajar cuando ganó sus salarios de período base. La TWC no puede calcular beneficios en base a cualquier salario que ganó **antes de que trabajara legalmente** en los Estados Unidos.



## ¿Están sujetos a impuestos mis beneficios?

Sí. Sus beneficios están sujetos a impuestos. El Servicio de Impuestos Internos (IRS) exige que declare sus beneficios como ingresos. La TWC manda un informe en enero que le da la cantidad total de los beneficios que le pagamos durante el año civil. También puede llamar a Servi-Tel para pedir la cantidad. Le declaramos la cantidad directamente al IRS. La TWC retendrá una parte de sus beneficios para sus impuestos si llena y regresa el formulario de retención de impuestos que recibió.

## ¿Puedo trabajar y recibir beneficios?

**S**í. Puede trabajar de tiempo parcial y recibir beneficios, pero debe de declarar las horas trabajadas y cuánto ganó cada vez que solicite pago. Declare el salario total antes de deducciones, incluyendo salario ganado del servicio militar de EE.UU., la Guardia Nacional, o deberes como reservista durante esa semana. Declare las ganancias la semana cuando las ganó, no cuando las recibió.

### No espere la paga

Debe de informar acerca de todas sus ganancias la semana cuando las ganó. **No se espere hasta que su empleador le pague.**



Debe de declarar:

- El número total de horas que trabajó cada semana. Incluya sus horas y ganancias cada vez que trabajó ya sea de tiempo parcial, o trabajo temporal, incluyendo “trabajo por contrato,” comisiones, propinas, o ganancias de trabajo por su cuenta.
- Sus ganancias totales antes de deducciones (ganancias brutas), no la paga que se lleva a casa.
- Sus ganancias en dólares cerrados. Por ejemplo, si ganó \$100.75, declare \$100 y no se preocupe por los 75 centavos.
- Sus ganancias netas, que es la cantidad después de sus gastos, si trabaja por su cuenta.

La semana laboral para declarar empieza el domingo y termina el sábado.

## ¿Cuánto puedo ganar y recibir beneficios?

Si trabaja de tiempo parcial, quizás pueda recibir beneficios si no gana más dinero que su *complemento de ganancias semanal*. Su complemento de ganancias es el 125 por ciento de la cantidad de su beneficio semanal. Si sus ganancias semanales son menos que su complemento de ganancias, la TWC le paga la diferencia si reúne todos los otros requisitos. Si está trabajando las horas de tiempo completo habituales para su ocupación, no puede recibir beneficios de UI, aunque sus ganancias sean menos que el 125 por ciento de la cantidad de su beneficio semanal.

**Si su empleador** lo despide o Ud. renuncia, investigamos para determinar si podemos continuar pagándole beneficios. Cualquier separación de trabajo puede afectara el que pueda Ud. continuar recibiendo beneficios.

## ¿Soy elegible para ayuda por desastre?

Si perdió su trabajo o negocio como resultado de un desastre grave declarado por el presidente de los Estados Unidos, quizás sea elegible para Asistencia de Desempleo por Desastre (DUA). No puede recibir DUA sino hasta después de haber recibido todos sus beneficios normales. Obtenga detalles al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

## ¿Debo de rembolsarle a la TWC cualquier pago excesivo?

**S**í. Debe de rembolsarle a la TWC cualquier beneficio que haya recibido erróneamente, **aunque el pago excesivo no haya sido culpa suya**. Ud. es responsable por cualquier beneficio que le paguemos. La TWC le mandará una *Decisión sobre pago* que explica por qué tiene un pago excesivo. Si no puede rembolsar la cantidad total inmediatamente, pregúntele a la TWC si puede establecer un plan de pago.

### Pague lo que debe

- Un pago excesivo se queda en su record hasta que lo rembolsa. Si solicita beneficios en el futuro, sus beneficios se aplicarán al pago excesivo hasta que se pague el saldo.
- La TWC puede hacerle una demanda para recuperar el dinero.

**Si recibió un pago excesivo de beneficios en otro estado**, y presentó un reclamo para beneficios en Texas, le mandamos sus beneficios al otro estado hasta que se haya pagado el pago excesivo. Si recibe beneficios de otro estado, le podemos pedir a ese otro estado que recupere el dinero por nosotros.

## ¿Qué pasa si rehúso trabajo adecuado?

Si rehúsa solicitar o aceptar un trabajo adecuado, no le podemos pagar beneficios. Tomamos los siguientes puntos en cuenta para determinar si el trabajo es adecuado:

- su experiencia, aptitudes y entrenamiento
- condiciones de trabajo, y paga por un trabajo similar en su área
- riesgo a su salud, seguridad y moralidad
- distancia al trabajo desde su casa y pautas normales de transportación al trabajo en la localidad
- cuánto ha durado su desempleo

## ¿Cómo vuelvo a calificar para beneficios?

Si lo descalificamos para el recibo de beneficios porque rehúsó trabajo o por otras razones, quizás pueda ponerle fin a la descalificación y recibir beneficios después de que:

- Trabaje cuando menos 30 horas por semana durante seis semanas, **o** gane salario igual a seis veces la cantidad de su beneficio semanal; **y**
- Deje ese trabajo ya sea por una buena razón relacionada con el trabajo, **o** el empleador lo separe por una razón que no sea mala conducta relacionada con el trabajo, **o** continúe un trabajo de tiempo parcial; **y**
- Le dé pruebas de su trabajo o ganancias a la TWC y pida que terminemos la descalificación.



## ¿Es confidencial mi reclamo?

**S**í. Sin embargo, compartimos alguna información con dependencias gubernamentales, cuando la ley lo permite. Estas dependencias usan la información para programas como, Medicaid, Estampillas para Comida, y Pensión Alimenticia. Además compartimos su información con Chase Bank; ellos administran su cuenta de tarjeta de débito. La ley le permite a la TWC el publicar información si es necesario. Las dependencias gubernamentales y Chase Bank deben de mantener su información en forma confidencial. La TWC manda por correo un aviso sobre su reclamo a su último empleador y quizás se comunique con sus empleadores anteriores acerca de su reclamo.

## ¿Debo de decirle a la TWC cuando me cambie?

Sí. Dígale a la TWC en cuanto cambie su dirección de correo porque:

- Le damos su nueva dirección a Chase Bank, quien le manda la tarjeta de débito de Visa de la TWC e información acerca de la cuenta de tarjeta de débito.
- El Servicio Postal de EE.UU. no manda a una nueva dirección algunos documentos de la TWC que necesitan una respuesta. *Si no contesta a tiempo, quizás no reciba beneficios.*
- Mandamos otra información importante y documentos de apelación por correo, así como documentos del IRS, a la dirección que tenemos en nuestra información, **¡así que por favor manténgala al corriente!**

Cambie su dirección en el Internet al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org), pulse en Solicitud de Pago, o escriba <http://www.twc.state.tx.us/ui/paymentrequest.html>. O llame al Tele-Centro. Hay números de contacto en la contraportada.

## Circunstancias especiales

Si estos asuntos lo afectan, obtenga detalles al [www.texasworkforce.org](http://www.texasworkforce.org).

### Comercio externo

Si perdió su trabajo debido a importaciones del extranjero, o si su compañía se cambió del país, quizás sea elegible para Asistencia por Ajuste Comercial (TAA), lo que incluye reentrenamiento de trabajo, búsqueda de trabajo y ayuda para un traslado, y beneficios semanales llamados Asistencia por Reajuste Comercial (TRA).

- Quizás también sea elegible para Crédito de Impuestos por Cobertura Médica (HCTC) un crédito de impuestos federales que le paga el 65 por ciento de las primas de seguro médico que califican pagadas por individuos elegibles.
- Trabajadores afectados por el comercio externo de 50 años de edad o mayores quizás sean elegibles para Asistencia Alternativa por Ajuste Comercial (ATAA.)

### El trabajar en otros estados

Si trabajó en más de un estado durante su período base, puede combinar todos sus créditos salariales en un solo reclamo para beneficios de UI administrado por un “estado pagador” quien recibe sus créditos salariales de otros estados. El estado que le paga es Texas si tiene suficientes salarios para calificar.

- Si decide usar salarios ganados en sólo uno de los estados, debe seguir las reglas de ese estado.
- Si ganó todo sus salarios de período base en Texas pero vive en otro estado, puede presentar un nuevo reclamo o continuar con un reclamo existente en Texas. Debe inscribirse para búsqueda de trabajo con el Centro de la Fuerza Laboral más cercano en el estado en el que vive.

### Pensiones

Si recibe una pensión en base a un trabajo anterior, quizás reduzcamos sus beneficios semanales por la cantidad de esa pensión.

- Debemos deducir pensiones, paga por jubilación, anualidades, u otros pagos que vienen de un empleador que le pagó salario en el período base.
- No deducimos beneficios de Seguro Social o Jubilación del Ferrocarril de sus beneficios.
- No deducimos pensiones de empleadores que no le pagaron en el período base.

### Empleados de escuelas

Si trabaja para una escuela y reclama durante un descanso o entre períodos escolares, quizás no pueda usar esos salarios para su reclamo. Si se le ha asegurado

razonablemente que va a regresar a trabajar en esa misma escuela, no podemos usar salarios de esa escuela para calcular la cantidad de sus beneficios.

## Compensación al Trabajador/Discapacidad

Si recibe Compensación al Trabajador, quizás no sea elegible para beneficios de UI. La TWC tomará esa decisión basándose en que tipo de pago de discapacidad recibe.

- Si recibe Ingresos por Disminución de Capacidad, podría recibir beneficios de UI. Si recibe algunos tipos de Beneficios de Ingresos Temporales, Beneficios de Ingresos Suplementarios, o Beneficios de Ingresos Vitalicios, la TWC no le puede pagar beneficios.
- Si tiene una discapacidad permanente y recibe Seguro de Discapacidad del Seguro Social (SSDI), quizás sea elegible para beneficios de UI aunque trabaje de tiempo parcial.

## Salario militar

Puede usar salarios militares para recibir beneficios si salió del servicio honorablemente y completó su primera gira de servicio. Si no completó su primera gira, deberá haberse separado temprano debido a una excepción especificada por el Congreso.

Los reservistas y los miembros de la Guardia Nacional quizás sean elegibles para beneficios si prestaron cuando menos 90 días continuos de servicio activo y recibieron un formulario DD-214 al separarse.

## Empleados federales

La mayoría de los empleados del gobierno federal pueden usar sus salarios federales para establecer su reclamo. El gobierno de EE.UU. no nos declara salarios a nosotros, así que la TWC solicita información sobre salarios del empleador federal. Empezamos su reclamo con un cálculo aproximado de sus salarios.

Necesitamos pruebas de su empleo antes de que podamos añadir sus salarios aproximados a su reclamo. Use el formulario estándar SF-50 Aviso de Acción Personal, o un formulario W-2 o un talón de cheque.

## Disputas laborales

Si dejó de trabajar debido a una disputa labora, no puede percibir beneficios de UI durante la disputa. Esto no aplica a un paro forzoso. Una descalificación continúa hasta que ya no tome parte en la disputa laboral. No importa si es miembro de un sindicato o no. No es posible el volver a calificar para beneficios trabajando en alguna otra parte.



## Cómo presentar su caso

Hemos creado un sitio Web para ayudarlo a prepararse para su audiencia de apelación que incluye:

- Cómo hacer y contestar preguntas
- Sugerencias sobre el protocolo de testigos
- La muestra de una audiencia grabada
- Ayuda para preparar sus documentos

El enlace es [www.twc.state.tx.us/ui/appl/claimants\\_intro.html](http://www.twc.state.tx.us/ui/appl/claimants_intro.html)

Si no tiene acceso al Internet, puede usar las computadoras en un Centro de la Fuerza Laboral.

## ¿Cómo presento una apelación?

Si la TWC le manda un formulario que dice que no puede recibir beneficios de UI, podría apelar esa decisión mandando por correo o fax una carta firmada al Departamento de Apelaciones a la dirección o número de fax en el formulario de su decisión. Presente su apelación **dentro de 14 días civiles** de la fecha cuando la TWC le manda el formulario. La fecha límite se encuentra en el formulario.

Su apelación debe de tener:

- Su nombre y número de Seguro Social (SSN)
- Su dirección actual.
- La fecha cuando la TWC le mandó la decisión.

Si manda su apelación por correo, el matasellos en el sobre debe de ser el día de la fecha límite o antes para que su apelación sea a tiempo debido.

Si manda la apelación por fax, la TWC usa la fecha **cundo recibimos el fax** para determinar si su apelación llegó a tiempo. Si no tiene acceso a una máquina de fax, podría usar la máquina de fax en un Centro de la Fuerza Laboral en Texas u otro estado. **Imprima y guarde la página de confirmación** que confirma que la TWC recibió su fax.

Ud. o su empleador pueden presentar una apelación sobre su reclamo. La apelación lleva a una audiencia telefónica con el Tribunal de Apelación. Su empleador podría participar en su audiencia.

Le mandamos un paquete de aviso de audiencia por correo con la fecha y hora de la audiencia e instrucciones acerca de someter cualquier documento adicional que desee presentar. Deberá de mandar por correo o fax copias de esos documentos a su empleador y a la TWC lo más pronto posible después de haber recibido el aviso de audiencia.

- **Asegúrese** de participar en la audiencia porque el árbitro de audiencia toma la decisión sobre su apelación **basándose enteramente en pruebas** dadas en esa audiencia. Si no puede participar, llame al árbitro de audiencia al número listado en el aviso de audiencia.
- **Podría llamar** testigos. Si Ud. o cualquiera de sus testigos no habla inglés, escriba en la apelación que necesita un intérprete y en que idioma. Si Ud. o sus testigos necesitan servicios especiales, tales como para participantes sordos, pida eso también.
- **Le mandamos** la decisión del Tribunal de Apelaciones. Si no está de acuerdo con la decisión, puede apelar al siguiente nivel de revisión, la Comisión de tres miembros. La Comisión decide su caso después de examinar la decisión del Tribunal de Apelaciones y de escuchar la grabación de la audiencia.
- **Si no está de acuerdo** con la decisión de la Comisión, puede presentar una Petición de Nueva Audiencia dentro de 14 días civiles de la decisión. La Comisión podría concederle la petición si puede mostrar:
  - a. Información nueva importante.
  - b. Por qué cree que la información podría cambiar la decisión; y
  - c. Una razón convincente por la cual no había presentado la información antes.
- **Puede apelar** a un juzgado de lo civil entre 15 y 28 días después de la fecha cuando la TWC le mandó la decisión. Antes de apelar a un juzgado de lo civil, deberá de completar todas las apelaciones con la TWC, con excepción de la Petición de Nueva Audiencia.

**IMPORTANTE:** Si presenta una apelación después de la fecha límite, explique detalladamente por qué presentó la apelación tarde. Si la TWC decide no oír el caso por que apeló tarde, le mandaremos una carta explicando la decisión. Puede apelar la decisión.

### **Solicite pagos**

Continúe solicitando pagos cada dos semanas mientras apela, a menos que regrese a trabajar de tiempo completo.



Notes/Notas

Lined area for notes.

# REFERENCIA RÁPIDA

## Números del Sistema de Servi-Tel (Servicios Automáticos)

Austin.....	(512) 477-0999
Dallas .....	(214) 688-7088
El Paso .....	(915) 533-5259
Fort Worth .....	(817) 334-0360
Houston .....	(281) 933-9393
McAllen .....	(956) 668-0788
San Antonio.....	(210) 227-7939
Número gratuito.....	1-800-558-8321

## Horas de Operación de Servi-Tel

Información General disponible las 24 horas

Opciones para el estatus de su reclamo y para solicitar pago, y para establecer o cambiar las opciones de su PIN:

Domingo .....	8a.m.-6p.m. Hora del Centro
El Paso .....	7a.m.-5p.m. Hora de la Montaña
Lunes-Viernes .....	7a.m.-6p.m. Hora del Centro
El Paso .....	6a.m.-5p.m. Hora de la Montaña

## Opciones del Menú Principal de Servi-Tel

Toque 1 .....	para solicitar pago por semanas de desempleo
Toque 2 .....	para información de pago o el estatus de su reclamo
Toque 3 .....	para información general
Toque 4 .....	para inscribir o cambiar su clave de identidad (PIN)
Toque 8 .....	para volver al menú principal
Toque 9 .....	para terminar la llamada
Toque el * .....	para repetir información

## Números de los Tele-Centros (Representantes de servicio al cliente)

Austin .....	(512) 340-4300
Dallas .....	(214) 252-1200
El Paso .....	(915) 832-6400
Fort Worth .....	(817) 420-1600
Houston .....	(281) 983-1100
McAllen .....	(956) 984-4700
San Antonio.....	(210) 258-6600
Número gratuito.....	1-800-939-6631
Lunes-Viernes .....	8a.m.-5p.m. Hora del Centro
El Paso .....	8a.m.-5p.m. Hora de la Montaña

## Servicio al cliente de la tarjeta de débito de UI de la TWC

Para activar su tarjeta de débito de UI de la TWC o para hablar con un representante de servicio al cliente de Chase Bank, llame sin costo al 1-866-865-1273.

## Estatus de apelaciones

(512) 463-2807 (buzón de voz)

Usuarios de TDD pueden comunicarse con la TWC llamando a Relay Texas al 1-800-662-4954.