



PROCEDIMIENTO DE QUEJA DEL CLIENTE

Si es cliente de Legal Action of Wisconsin, Inc. (Legal Action) y no le gusta el trabajo que se está haciendo en su caso o si cree que Legal Action quebrantó la Ley de Legal Services Corporation o otras leyes, reglamentos, instrucciones o directrices, puede presentar una queja.

Si solicitó nuestros servicios y no le prestamos servicios (no es cliente), también puede presentar una queja.

El procedimiento de quejas de clientes y de personas que no son clientes se maneja de manera diferente.

Quejas de clientes Resumen

Paso 1: Llame a Legal Action al 855-947-2529 y diga que está presentando una queja. Un abogado gerente se comunicará con usted para hablar sobre su queja y revisarla.

Paso 2: Si no está satisfecho con la revisión del abogado gerente, puede pedirle al director ejecutivo que revise su queja.

Paso 3: Si no está satisfecho con la revisión del director ejecutivo, puedo solicitar el que el Comité de Quejas de Clientes de la junta directiva revise su queja.

Consulte las páginas de abajo para obtener más información.

Quejas de personas que no son clientes Resumen

Paso 1: Llame a Legal Action al 855-947-2529 y diga que está presentando una queja. Un abogado gerente se comunicará con usted para hablar sobre su queja y revisarla.

Paso 2: Si no está satisfecho con la revisión del abogado gerente, puede pedirle al director ejecutivo que revise su queja.

**Quejas de clientes
Información: Paso 1**

Revisión por un abogado gerente

Para presentar una queja, llame a Legal Action al 855-947-2529. Dé la siguiente información a la persona que conteste el teléfono:

1. Está presentando una queja sobre Legal Action.
2. Un número o dirección de email donde se lo pueda encontrar.

Después de hacer esta llamada:

Un abogado gerente, o alguien que designe el abogado gerente, se encargará de comunicarse con usted. La mayoría de las veces, el abogado gerente se comunicará con usted por teléfono. Si su queja es sobre el abogado gerente, el director ejecutivo o alguien designado por el director ejecutivo se encargará de comunicarse con usted. El abogado gerente decidirá cómo responder a su queja. Pueden que decidan qué hacer con su queja durante la llamada con usted o que tomen una decisión más tarde.

Cuando hable con el abogado gerente o el director ejecutivo, él escuchará sus preocupaciones y puede pedirle información como:

- ¿Qué cree que hicimos incorrectamente o mal?
- ¿Con quién habló?

Aún puede presentar una queja incluso si no tiene esta información.

Para determinar cómo responder a su queja, el abogado gerente revisará:

- La información que usted da
- La información que da el personal de Legal Action
- Las políticas y procedimientos de Legal Action
- Otra información, si es necesario

Tan pronto como sea posible, el abogado gerente determinará si nuestro personal hizo algo que no cumpla nuestras políticas y procedimientos o leyes, reglamentos, instrucciones o directrices. El abogado gerente también determinará si debemos o podemos hacer cambios que traten sus preocupaciones.

El abogado gerente se comunicará con usted para explicarle la determinación. El abogado gerente puede enviarle un email o una carta o puede llamarlo e informarlo de su decisión.

Quejas de cliente Información: Paso 2

Revisión por el director ejecutivo

Si no está satisfecho con la revisión del abogado gerente, puede pedirle al director ejecutivo que revise su queja. Para eso, llame a Legal Action al 855-947-2529.

Dé la siguiente información a la persona que conteste el teléfono:

- El nombre del abogado gerente del Paso 1.
- Un número o dirección de email donde se lo pueda encontrar.

Después de hacer esta llamada:

El director ejecutivo se encargará de contactarlo. La mayoría de las veces, el director ejecutivo se comunicará con usted por teléfono. El director ejecutivo decidirá cómo responder a su queja. Pueden que decidan qué hacer con su queja durante la llamada con usted o que tomen una decisión más tarde.

Cuando hable con el director ejecutivo, él escuchará sus preocupaciones y puede pedirle información como:

- ¿Qué cree que hicimos incorrectamente o mal?
- ¿Con quién habló?

Aún puede presentar una queja incluso si no tiene esta información.

Para determinar cómo responder a su queja, el director ejecutivo revisará:

- La información que usted da
- La información que da el personal de Legal Action
- Las políticas y procedimientos de Legal Action
- Otra información, si es necesario

Tan pronto como sea posible, el director ejecutivo determinará si nuestro personal hizo algo que no cumpla nuestras políticas y procedimientos o leyes, reglamentos, instrucciones o directrices. El director ejecutivo también determinará si debemos o podemos hacer cambios que traten sus preocupaciones.

El director ejecutivo se comunicará con usted para explicarle la determinación. El director ejecutivo puede enviarle un email o una carta o puede llamarlo e informarlo de su decisión.

Quejas de cliente Información: Paso 3

Si no está satisfecho con la decisión del abogado gerente o del director ejecutivo, puede presentar una queja formal ante la junta directiva de Legal Action. Legal Action es una organización sin fines de lucro. Como somos una organización sin fines de lucro, tenemos una junta directiva totalmente voluntaria que tiene abogados y miembros de bajos ingresos. La junta directiva tiene un Comité que escuchará su queja.

Para presentar su queja ante el Comité de Quejas de Clientes de nuestra junta directiva, llame al 855-947-2529 y pida hablar con el director ejecutivo. Informe al director ejecutivo que quiere presentar su queja ante el Comité de Quejas de Clientes de nuestra junta directiva.

Si presenta una queja ante el Comité de Quejas de Clientes de la junta directiva:

- El director ejecutivo y el abogado gerente le darán al Comité la información que recopilaron sobre su queja.
- Tendrá la oportunidad de comparecer ante ese Comité, ya sea solo o con un representante. Al comienzo de la reunión, puede hacer una declaración oral o escrita, o ambas, sobre su queja.
- El miembro del personal de Legal Action que es el sujeto de su queja formal también puede asistir.
- Al final de esa reunión, puede hacer otra declaración.
- Legal Action tomará notas durante la reunión.

Se lo informará por escrito de los resultados de la reunión y de cualquier recomendación que haga el Comité de Quejas de Clientes.

Legal Action mantendrá un archivo que contenga sus preocupaciones, quejas formales y cualquier información que haya dado, de modo que Legal Services Corporation pueda revisar el archivo si es necesario. (Legal Services Corporation es una de las fuentes de financiación de Legal Action.)



PROCEDIMIENTO DE QUEJA DEL CLIENTE

Quejas para los clientes Quejas por discriminación

Si cree que ha recibido un trato diferente debido a su raza, color, origen nacional, religión, orientación sexual, discapacidad o edad, puede presentar una queja ante las siguientes agencias, además de, o en lugar de, presentar una queja directamente ante Legal Action.

Wisconsin Department of Justice
Office of Crime Victim Services
PO Box 7951
Madison, WI 53707-7951

Office for Civil Rights
Office of Justice Programs
US Department of Justice
999 N Capitol Street, NE
Washington, DC 20531