PROCEDIMIENTO DE QUEJA

A cualquier persona a quien se le haya sido rehusado servicios por Legal Aid Chicago o cualquier persona que tenga una queja acerca de la manera en que se le haya brindado servicios tiene derecho a que se le revise su queja de acuerdo con las siguientes reglas. Legal Aid Chicago le enviará una copia de estos procedimientos a cualquier persona que tenga una queja según lo descrita aquí arriba.

1. En la oficina de Legal Aid Chicago, un aviso será exhibido en un lugar muy a la vista informando a las personas de nuestro procedimiento de quejas. El aviso incluirá el nombre, la dirección y número de teléfono del Director de Abogacía, el Director de Servicios al Cliente y a la Comunidad, y la Directora Ejecutiva.
2. En los casos donde a los solicitantes se les han negado el servicio, será la responsabilidad del personal de Legal Aid Chicago de informar a esas personas que pueden presentar una queja acerca de la decisión de negarles asistencia legal y que tienen derecho a que su queja sea revisada. En caso de que un Abogado Supervisor no pueda resolver la queja, es la responsabilidad del Abogado Supervisor de informar a la persona que el/ella tiene la oportunidad de hablar con la Directora Ejecutiva, o su designado, y a la medida que sea posible, con un representante de los Directores de la Junta Ejecutiva.
3. En los casos de los clientes que Legal Aid Chicago se compromete a brindar servicio, será la responsabilidad de los empleados de Legal Aid Chicago informar a esos clientes que ellos tienen el derecho de presentar una queja sobre la calidad de los servicios legales que nosotros proveemos, y de que esa queja sea revisada. En caso de que el Abogado Supervisor no pueda resolver la queja, es la responsabilidad del Abogado Supervisor de informar al reclamante que tiene derecho a que la Directora Ejecutiva, o su designado, revise la queja. Si la Directora Ejecutiva no logra resolver la queja, es la responsabilidad de la Directora Ejecutiva informar a la persona de que el o ella tiene el derecho de que su queja sea revisada por la Junta del Comité de Quejas, que consiste de dos abogados y un miembro del Comité que no es abogado y que es elegible para nuestros servicios. El proceso de queja permitirá (1) que el cliente presente una declaración oral o por escrito, lo cual se podrá hacer en persona, por conferencia telefónica, o por algún medio razonable; (2) permitirá al cliente que esté acompañada/o de otra persona que pueda intervenir a su favor; y (3) dispone que, a solicitud del cliente, Legal Aid Chicago proporcionará una declaración breve por escrito de la queja, dictada por el cliente, para ser incluida en el expediente de quejas que mantiene Legal Aid Chicago.
4. Todas las quejas serán revisadas dentro de un periodo de tiempo razonable después de haber sido presentadas, pero a más tardar, dentro de 60 días a partir de la fecha de cuando se presentaron.
5. Todas las quejas escritas y una declaración de la disposición de las quejas deberán archivarse para ser revisadas por la Corporación de Servicios Legales (LSC). El Abogado Supervisor, o la última persona disponiendo del asunto, estará obligada/o a enviar una copia de esta información a la Directora Ejecutiva quien mantendrá un archivo central de todas las quejas de los clientes. Este archivo incluirá todas las declaraciones escritas presentadas por el cliente o transcritas por Legal Aid Chicago de la declaración oral del cliente.
6. Además de los propios procedimientos de queja de Legal Aid Chicago, algunos de los proveedores de fondos de Legal Aid Chicago proporcionan sus propios medios para hacer frente a las quejas relacionadas a los

servicios que patrocinan. Si algún medio adicional está disponible al solicitante o cliente, al solicitarlo, Legal Aid Chicago proporcionará la información necesaria para obtener acceso a estos medios

7. Legal Aid Chicago no discrimina por razones de raza, sexo, edad, origen nacional o discapacidad.

FORMULARIO DE QUEJA

1.	Su nombre:	
2.	Su dirección:	
3.	Su número de teléfono:	
4. Declaración de su queja (favor de incluir fechas y nombres si es posible):		
5. Su firma: Fecha:		

(Por favor continúe al dorso de esta página si es necesario)

Este formulario completado debe enviarse por correo a:

Legal Aid Chicago
Attention: Executive Director
200 N. LaSalle, Suite 1400
Chicago, IL 60601