

POLÍTICA DE QUEJAS DE LOS CLIENTES



POLÍTICA DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

A continuación se explica su derecho a presentar una queja ante el Centro de Recursos de Inmigración de Pensilvania (PIRC, por sus siglas en inglés). Usted tiene derecho a presentar una queja si cree que PIRC le ha negado asistencia en forma indebida o si cree que no le hemos brindado asistencia eficaz. Si no puede presentar una queja por escrito, puede explicar su queja en persona o por teléfono, o nosotros podemos ayudarle a formular una queja por escrito. Si necesita información adicional sobre la Política de Quejas de los Clientes de PIRC, nos complacerá proporcionarle esa información.

SUS DERECHOS COMO CLIENTE DE PIRC

1. Todos los clientes tienen derecho a ser tratados con respeto y dignidad. Esto se interpretará en el sentido de proteger y fomentar la dignidad del ser humano y el respeto de la dignidad de cada persona.
- 2 Cada cliente tiene derecho a recibir servicios que se ajusten a sus necesidades sin distinción de raza, religión, sexo, origen étnico, edad, grado de discapacidad, condición discapacitante o situación legal.
- 3 Cada cliente tendrá y conservará el derecho a la comunicación confidencial con un abogado, médico personal o miembro del clero.
- 4 Ningún cliente debe ser ignorado ni debe ser víctima de abuso sexual, físico, verbal o de otro tipo.
5. Cada cliente tendrá el derecho de expresar sus propias creencias religiosas.
- 6 Cada cliente tiene derecho a recibir servicios oportunos, competentes y apropiados.
- 7 Debe mantenerse la confidencialidad de los registros de los clientes.
- 8 Cada cliente tiene derecho a presentar quejas con respecto a cualquier supuesta infracción de los derechos de los clientes mencionados aquí, o cualesquiera otros derechos contemplados en la ley.
- 9 Los clientes nunca deben ser objeto de represalias ni estar sometidos a condiciones o servicios adversos parcial o totalmente debido a que hayan hecho valer sus derechos conforme a lo dispuesto en esta sección.
- 10 Los clientes pueden revisar sus registros o autorizar a su abogado o a otras personas a hacerlo.

¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si usted ya es un cliente de PIRC, o cliente de un abogado voluntario de PIRC, o si simplemente está solicitando nuestra ayuda, tiene derecho a presentar una queja por escrito si no está satisfecho con nuestros servicios. Puede solicitar que un miembro del personal de su elección lo acompañe a lo largo del proceso.

POLÍTICA DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

PRIMER PASO

1. Se le recomienda que converse sobre cualquier queja o problema con el miembro del personal o el abogado voluntario involucrado. Muchas quejas pueden resolverse rápidamente en conversaciones entre el cliente y el miembro del personal o el abogado voluntario involucrado, y una resolución o forma de proceder satisfactoria para ambas partes resuelve la queja o el problema a este nivel. No es necesario implementar ninguna otra medida, incluyendo la presentación de informes escritos.

SEGUNDO PASO

1 Si no se logra un acuerdo satisfactorio para ambas partes, usted puede continuar con el paso siguiente en el que presentará una queja formal por escrito. Para ello llenará el formulario de queja o escribirá una carta dirigida al abogado administrador del Proyecto de Sobrevivientes Inmigrantes:

Abogada Administradora
Immigrant Survivors Project (Proyecto de Sobrevivientes Inmigrantes)
Pennsylvania Immigration Resource Center (Centro de Recursos de Inmigración de Pennsylvania)
PO Box 20339
York, PA 17402

Si no puede presentar una queja por escrito, podrá hacerlo en forma oral (por ejemplo, por teléfono, en persona o mediante grabación de sonido) o puede pedirnos que le ayudemos a escribir su queja. El abogado administrador del Proyecto de Sobrevivientes Inmigrantes revisará los hechos y conversará sobre la queja con todas las partes involucradas. El abogado administrador del Proyecto de Sobrevivientes Inmigrantes le proporcionará una respuesta por escrito, que incluirá una descripción de las medidas que se tomarán, en el transcurso de los catorce (14) días siguientes a la presentación de la queja a menos que la decisión sea objeto de apelación.

2 La queja debe quedar totalmente resuelta en el plazo de catorce (14) días.

TERCER PASO

1 Si usted no está satisfecho con la respuesta del abogado administrador del Proyecto de Sobrevivientes Inmigrantes, podrá apelar la decisión de dicho abogado en un plazo de cinco (5) días laborales y continuar con el siguiente paso en el que presentará la queja original, por escrito, junto con la respuesta del abogado administrador del Proyecto de Sobrevivientes Inmigrantes, al director ejecutivo:

Directora ejecutiva
Pennsylvania Immigration Resource Center (Centro de Recursos de Inmigración de Pensilvania)
PO Box 20339
York, PA 17402

2. El director ejecutivo revisará todos los materiales presentados y realizará las investigaciones necesarias, incluidas las entrevistas a todas las partes involucradas en la queja y a otros miembros del personal según sea necesario para conocer completamente los hechos.

POLÍTICA DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

3 El director ejecutivo informará al cliente su decisión por escrito en el transcurso de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recepción de la queja por escrito.

4 La decisión del director ejecutivo será definitiva.

5 En caso de que el abogado administrador del Proyecto de Sobrevivientes Inmigrantes o el director ejecutivo sea objeto del reclamo, se delegará la autoridad para tomar la decisión.

CUARTO PASO

1 Si su queja sigue sin ser resuelta, puede comunicarse con la Oficina de Servicios para Víctimas de la Comisión de Delitos y Delincuencia de Pensilvania (PCCD, por sus siglas en inglés) para obtener ayuda:

Sra. Kathy Buckley
Gerente, Victims' Services Program
Office of Victims' Services
Commission on Crime and Delinquency
P.O. Box 1167
Harrisburg, Pennsylvania 17108-1167

(717) 265-8724

(717) 772-4331 (Fax)

email: kabuckley@pa.gov

Si necesita más información sobre sus derechos según esta política, háganoslo saber.

DECLARACIÓN DE PROPÓSITO

Misión: PIRC es una organización sin fines de lucro que se fundamenta en la creencia de la igualdad de acceso a la justicia, y se esfuerza por proteger los derechos de los inmigrantes a la libertad y la oportunidad en Estados Unidos y salvar la vida de los inmigrantes más vulnerables y sus familias. PIRC ofrece representación legal, servicios legales, orientación legal, educación y servicios de defensoría eficaces y gratuitos para ayudar a los inmigrantes a regularizar su estado migratorio o proteger su estado migratorio legal.

PIRC cree que todas las personas merecen ser tratadas con respeto y dignidad, y que cada víctima que es atendida por PIRC podrá elegir su nivel de participación en sus servicios legales y de defensoría.