

Estándares del servicio al cliente

Nuestros servicios legales de alta calidad son brindados por abogados calificados y por personal profesional



Tener en cuenta

Verificaremos si tiene alguna necesidad individual y la tendremos en cuenta cuando le brindemos ayuda*



Respetar

Respetaremos su identidad, valores y cultura



Escuchar

Escucharemos con atención para comprender su problema legal y así saber cómo brindarle ayuda



Responder

Cuando nos contacte por primera vez, le responderemos dentro de los dos días hábiles



Informar

Cuando nos contacte por primera vez, le diremos si cumple con los requisitos para obtener asesoramiento legal y cuáles son los próximos pasos para obtener la ayuda que necesita



Actuar

Si cumple con los requisitos para obtener asesoramiento legal, trataremos de darle una cita para que hable con un abogado dentro de las dos semanas



Resolver

Su abogado conversará sobre sus opciones, que incluyen los posibles resultados y, si corresponde, con qué frecuencia puede esperar las actualizaciones



Derivar

Si no cumple con los requisitos para recibir nuestro asesoramiento legal, le explicaremos el motivo y, cuando sea posible, lo derivaremos a otro servicio adecuado.



*Por ejemplo, le podemos preguntar si necesita un intérprete, si es seguro que se contacten con usted, verificar si tiene una necesidad debido a una discapacidad y arreglar una forma de cita adecuada