



---

# CRITERIOS DE REPRESENTACIÓN Y POLÍTICAS DE QUEJAS

---

## MISIÓN

---

Disability Law Colorado protege y promueve los derechos de las personas con discapacidad y personas mayores en Colorado mediante representación legal directa, defensa, educación y análisis legislativo.

## VALORES

---

Disability Law Colorado es una organización orientada al individuo e intentará obtener información y asesoramiento sobre las prioridades para la representación de personas con discapacidad y personas mayores, sus familiares y la comunidad que las sustenta.

*En la prestación de servicios legales y defensa de personas discapacitadas y de edad avanzada, Disability Law Colorado reconoce el valor inherente de todas las personas y representará los deseos de nuestros clientes. Disability Law Colorado abarca:*

- El empoderamiento
- La libre determinación
- La independencia
- La inclusión.

*En la administración de la organización, la Junta Directiva:*

- Busca activamente participantes entre personas con discapacidades y personas mayores.

Disability Law Colorado ofrece oportunidades para que el público envíe sus comentarios o inquietudes en relación a las prioridades de servicios. Le invitamos a revisar las prioridades de servicios actuales y comentar sobre ellos o sobre cambios que usted recomendaría. Si tiene actualmente un problema jurídico específico, también puede comentarlo llamando a Disability Law Colorado al 800-288-1376 (voz/TTY), por correo electrónico a [dlcmail@disabilitylawco.org](mailto:dlcmail@disabilitylawco.org), o enviando una carta a 455 Sherman Street, Suite 130, Denver, CO 80203.

- Nutre su propio desarrollo de liderazgo.
- Apoya el aprendizaje continuo acerca de lo más avanzado en los servicios.

*En todo lo que hacemos, Disability Law Colorado está comprometida a promover la inclusión, la independencia y la productividad de personas con discapacidad y personas mayores.*

## CRITERIOS DE REPRESENTACIÓN DIRECTA

---

Las siguientes consideraciones se aplican a los servicios prestados por Disability Law Colorado:

- A. Disability Law Colorado proveerá representación directa solo cuando:
  1. La discapacidad de la persona, tal como se define en las leyes federales o en los contratos en virtud de los cuales opera Disability Law Colorado, sea central en lugar de incidental a la cuestión jurídica que se presenta, y
  2. La persona cumpla con los requisitos para recibir servicios tal como se define en esas leyes federales y contratos.
- B. Disability Law Colorado no proporcionará representación directa cuando el problema es comúnmente aceptado por los abogados privados o por los programas de servicios legales locales.

- C. Disability Law Colorado no proporcionará representación directa cuando el problema jurídico implique un derecho establecido para un defensor de oficio, tal como compromiso, custodia, tutela, dependencia y abandono, o procedimientos penales, excepto en circunstancias apremiantes y únicas.
- D. Disability Law Colorado no representa los intereses de proveedores de servicios o familias, tutores o protectores de personas con discapacidad, a menos que el interés sea congruente con el interés de la persona con discapacidad.
- E. Disability Law Colorado no buscará, en nombre de un cliente de ésta, la terminación involuntaria de otra persona que reciba servicios de un programa que proporcione servicios a personas con discapacidades. Disability Law Colorado no participará en litigios o defensa en nombre de una persona con discapacidad contra otra persona con discapacidad.
- F. A fin de hacer uso óptimo de los recursos limitados, Disability Law Colorado ha identificado factores que se utilizarán de manera uniforme para determinar cuándo proporcionará asistencia o representación directa al cliente.
- G. Los siguientes factores pueden considerarse para determinar si el problema requiere la asistencia del personal de defensa de Disability Law Colorado:
  - 1. ¿El problema plantea cuestiones dentro de las prioridades del programa de Disability Law Colorado?
  - 2. ¿El problema requiere la asistencia del personal de defensa de Disability Law Colorado?
  - 3. La probabilidad de que la persona pueda tomar medidas razonables para resolver el problema a través de la autorrepresentación.

- 4. La complejidad del problema o agravantes jurídicos que se presentan, o la complejidad de los trámites burocráticos o del sistema de prestación del servicio que la persona debe encarar para resolver el problema o intentarlo.
- 5. ¿Hay otros recursos de defensa disponibles para proporcionar la asistencia necesaria o ayudar a la persona a representarse a sí misma?
- 6. ¿El caso individual plantea un reclamo que tiene una buena posibilidad de resolución satisfactoria a través de la participación de Disability Law Colorado?
- 7. ¿El caso individual tiene el potencial de afectar los derechos legales de otras personas con discapacidad?
- 8. ¿Cuáles son los posibles beneficios para la persona de la participación de Disability Law Colorado?
- 9. ¿Cuáles son los posibles perjuicios para la persona si Disability Law Colorado no se involucra?
- 10. ¿Disability Law Colorado tiene suficiente personal y otros recursos necesarios para aceptar el caso de la persona sin afectar negativamente la representación de sus clientes actuales?
- 11. ¿Disability Law Colorado tiene la experiencia necesaria para resolver el problema y manejar el caso?

El Director Ejecutivo podrá hacer excepciones a estos criterios en circunstancias apremiantes y únicas.

## CRITERIOS PARA DETERMINAR PRIORIDADES

---

Disability Law Colorado ofrece una oportunidad anual para que el público comente sobre las prioridades y las actividades de los programas. Para asegurar prioridades coherentes con los programas y servicios compatibles con nuestra misión y valores, la Junta Directiva ha adoptado los siguientes criterios que se utilizarán para determinar las prioridades de la organización:

- Grado de compatibilidad con la misión y experiencia; es decir, los problemas tienen consecuencias jurídicas y entran dentro de los criterios de representación.
- Ninguna otra organización responde a esta necesidad.
- Posible impacto (individual o sistémico).
- Viabilidad (incluida la probabilidad) de resultados del impacto.
- Costo.
- Congruencia con las necesidades de financiamiento.

## TIPOS DE SERVICIOS

---

- Representación legal o defensa individual
- Los sistemas cambian, incluso el trabajo legislativo
- Educación y capacitación
- Información y remisiones

## PRINCIPIOS PARA ORIENTAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO

---

- Mantener los niveles del programa actual
- Administrar programas dentro de los recursos disponibles
- Impartir capacitación regular del programa a la Junta Directiva
- Proporcionar información sobre los resultados del programa a la Junta Directiva
- Asegurar la distribución geográfica de los servicios

## POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN

---

Al prestar sus servicios, Disability Law Colorado no discrimina por motivo de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, discapacidad, edad u origen nacional.

## POLÍTICA DE QUEJAS

---

Los clientes o las personas que buscan los servicios de Disability Law Colorado pueden presentar una queja en las siguientes circunstancias:

1. Disability Law Colorado no ha aceptado un caso, y la persona que solicita los servicios desea apelar esa decisión.
2. Un cliente tiene una objeción al cierre de su caso.
3. Un cliente no está satisfecho con los servicios prestados por Disability Law Colorado.

Las personas que invoquen esta política de quejas serán tratadas respetuosamente en cada etapa del proceso por los empleados de Disability Law Colorado y los miembros de la Junta, y tendrán la garantía de que no habrá ninguna represalia por apelar a este proceso. Disability Law Colorado proporcionará asistencia con adaptaciones razonables o ayudas y servicios auxiliares que se necesiten para procesar la queja.

## PRIMERA ETAPA

---

Deberá presentarse una queja escrita o verbal al Director Ejecutivo dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la decisión o acción que motivó la queja. Si el denunciante necesita presentar una queja verbal, Disability Law Colorado dará las facilidades al denunciante para presentar esa queja.

La queja debe incluir el nombre y la información de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico, etc.) del cliente o la persona

que solicite o reciba servicios de Disability Law Colorado. Si la persona que presenta la queja es el representante del cliente o la persona que solicita o recibe servicios, deberá describir por escrito su relación con el cliente y presentar un documento firmado por el cliente autorizando la representación y la divulgación de información concerniente al cliente por y para el representante. Deberá proporcionarse un breve resumen de la queja junto con toda la documentación para justificar la queja.

El Director Ejecutivo o su delegado responderá a la queja en persona, por teléfono, por carta o por mensaje de correo electrónico y tratará de resolver el problema. Este proporcionará una decisión por escrito dentro de los 15 días hábiles después de la presentación de la queja y de que se haya recibido toda la documentación pertinente.

## SEGUNDA ETAPA

Si la persona no está satisfecha con la decisión que se tome en la PRIMERA ETAPA entonces, dentro de los 30 días después de recibir la decisión, la persona puede solicitar por escrito (o verbalmente, si fuera necesario como una adaptación) que el Comité Ejecutivo de la Junta Directiva revise la decisión. Esta solicitud debe ser dirigida al Presidente de la Junta Directiva de Disability Law Colorado.

Se programará una reunión del Comité Ejecutivo dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud; sin embargo, la reunión podría retrasarse más allá del periodo de diez días si es necesario para acomodarse a los horarios de los miembros del Comité. Se hará todo lo posible para celebrar la reunión en un momento conveniente para la persona que apela. La persona puede asistir a esta reunión para presentar personalmente la queja y puede llevar a un representante a la reunión.

El Comité Ejecutivo se reserva el derecho a reunirse en sesión ejecutiva para llegar a una decisión. Su decisión por escrito será enviada dentro de los 5 días hábiles siguientes a la

reunión. Se espera que esta etapa no exceda los 30 días. La decisión del Comité Ejecutivo es final.

Las quejas deben enviarse a:

Disability Law Colorado  
455 Sherman Street, Suite 130  
Denver, CO 80203-4403  
(303) 722-0300 Voz/TTY  
800-288-1376 Voz/TTY  
(303) 722-3619 TTY

o a

[dlcmail@disabilitylawco.org](mailto:dlcmail@disabilitylawco.org), o bien a  
[www.disabilitylawco.org](http://www.disabilitylawco.org)