Ejemplo de Carta del Cliente

Fecha

[Nombre del Abogado]
[Dirección del Abogado]

RE: [Nombre del Cliente]

Estoy escribiendo en referencia a mi caso de [tipo de caso], el cual usted me está representando. Tengo algunas preguntas: [Enliste sus preguntas y sus peticiones]
1)
2)
3)

Me gustaría tener la oportunidad de discutir estas preguntas o dudas con usted [en persona, o por teléfono] o [me gustaría tener una respuesta por escrito]. Usted me puede contactar a [su nombre, dirección, y número de teléfono].

[Espero tener una respuesta de su parte] o [Apreciaría tener una respuesta de su parte] para [fecha límite]. Gracias por su atención a esta carta.

Sinceramente,
[Nombre del Cliente]

PARA CONTACTAR A CAAP O LA LINEA DE INFOMACION PARA QUEJAS LLAME:

1-800-932-1900
O
1-800-204-2222, EXT. 1790
(De cualquier parte en Texas o fuera del Estado)

La Dirección de CAAP:
P.O. Box 12487
Austin, TX 78711-2487
Fax: (512) 427-4122

Página de Internet del State Bar of Texas:
www.texasbar.com

36157 5/08

SIRVIENDO AL PUBLICO Y A LOS MIEMBROS DE LA BARRA DE ABOGADOS

CAAP

PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA CLIENTES Y ABOGADOS

QUE ES Y COMO TRABAJA

La Misión de CAAP:

Ayudar al público y sus abogados a resolver disputas con abogados de Texas y facilitar y mejorar la comunicación entre clientes y abogados

Dos Opciones Distintas

Cuando un cliente contacta CAAP por escrito o por medio de la línea de información para quejas de la Barra de Abogados de Texas, CAAP explica las siguientes dos opciones:

I. Proceso de Resolución de Disputas

Los clientes pueden elegir el participar en un proceso de resolución de disputas con su abogado con el propósito de expresar sus preguntas, dudas o peticiones que ellos puedan tener. Aún cuando la participación de los abogados en el proceso de resolución de disputas de CAAP no es obligatoria, nuestro programa ofrece una alternativa confidencial al proceso formal de quejas. Muchas situaciones relacionadas con falta de comunicación, honorarios, documentación, y otras peticiones, se resuelven normalmente con resultados positivos para ambas partes.

II. Proceso de Quejas Formales

Los clientes pueden despedir sus abogados y presentar una queja formal. Un formulario de agravio es enviado al cliente, el cual debe ser enviado a la Oficina del Cónsul General Disciplinario de la Barra de Abogados. Una vez revisado el formulario, una carta es enviada a los clientes en el cual se les indica el estado de su queja. Favor de revisar el folleto de *Información para Quejas de Abogados* para más detalles.

Cuando una queja formal ha sido presentada, CAAP no puede ofrecer asistencia que requiera contactar al abogado

Paso 1
Documentar las necesidades del Cliente

Una de las razones más comunes por las que un cliente contacta CAAP es porque el abogado no esta regresando las llamadas telefónicas. Si un abogado no regresa llamadas de teléfono por un periodo largo de tiempo, en algunas ocasiones es efectivo enviar una carta al abogado. Correspondencia por escrito tiene como finalidad dos objetivos importantes:

(1) El abogado tiene las preguntas o peticiones por escrito y no hay un malentendido de las inquietudes del cliente y;

(2) La carta documenta los problemas de comunicación que están ocurriendo.

Muchos clientes han usado estas cartas con resultados positivos para solicitar una cita con sus abogados, hacer preguntas relacionadas con el caso, solicitar información o una copia de su expediente, etc. Mandar una carta por correo certificado también documenta cuando el abogado recibió la carta. Correos electrónicos y faxes también son efectivos para documentar las necesidades del cliente.

Paso 2
Solicitar Asistencia de CAAP

Si un abogado no responde a la carta de su cliente, el cliente puede contactar CAAP para obtener una Solicitud de Asistencia. El cliente debe completar la solicitud y enviarla de regreso junto con una copia de la carta enviada al abogado y una copia del certificado de recibo de correo si lo tiene.

Paso 3
CAAP Contacta al Abogado

Un abogado de CAAP enviará al abogado del cliente una carta en la cual explica el proceso de resolución de disputas y pide que el abogado contacte al cliente. También se incluye una copia de la carta del cliente que fue enviada al abogado.

Si la primer carta de CAAP al abogado no tiene resultados, CAAP hará una llamada telefónica al abogado y/o enviará una segunda carta. En la mayoría de las veces, las situaciones se resuelven con resultados positivos para ambas partes.

Paso 4
Cerrar el Proceso de Resolución de Disputas

En algunas ocasiones un abogado podría no responder a CAAP o el cliente puede determinar que la respuesta del abogado no es satisfactoria. Un cliente puede solicitar un formulario de agravio al momento de cerrar el proceso de resolución de disputas. Todas las quejas son revisadas por la Oficina del Cónsul General Disciplinario de la Barra de Abogados y no por CAAP.

Por favor mantenga en mente las siguientes sugerencias cuando esté preparando una queja por escrito:

- Prepare una tabla cronológica de los eventos como guía.
- De información de cualquier y todos los eventos, proporcione fechas, hechos, y explique las situaciones de conducta por las que esta presentando su queja
- Organice los documentos relacionados con su queja. Haga referencia a los documentos o numere los documentos de prueba para ayudar a los investigadores al momento de evaluar su queja y determinar si hubo mala conducta profesional.