

SEXTO PASO: Esté dispuesto a apelar

Estará en su derecho si disputa en disconformidad cualquier decisión relacionada con su caso. En algunos sistemas, la única forma de ganar es apelando. En otros, la apelación le permitirá presentar su caso en toda su extensión, a una autoridad independiente, en vez de al sistema que le negó acceso en primer lugar. Sólo recuerde que un fallo inicial negativo podría no ser el final del camino para usted.

SÉPTIMO PASO: Pida ayuda cuando la necesite

Si ha agotado en su totalidad los Pasos del primero al sexto, y aún cree que no está yendo a ninguna parte, podría adelantar su causa pidiendo ayuda a un tercero idóneo. A veces, los demás, desde fuera, pueden ver las cosas más claramente o cuentan con más experiencias que aprovechar. No tema pedir ayuda.



Este material ha sido preparado sólo por su valor didáctico. Le convendrá siempre consultar a un abogado cuando tenga consultas específicas acerca de su caso.

OFICINA DEL SUR

2820 W. Charleston Blvd., Suite 11
Las Vegas, NV 89102
Teléfono: 702-257-8150
Línea gratis: 1-888-349-3843
Relé de Nevada: 711
Fax: 702-257-8170
lasvegas@ndalc.org
Se habla español

OFICINA DEL NORTE

1875 Plumas Street, Suite 1
Reno, NV 89509
Teléfono: 775-333-7878
Línea gratis: 1-800-992-5715
Relé de Nevada: 711
Fax: 775-786-2520
reno@ndalc.org
Se habla español

OFICINA DE ELKO

905 Railroad Street, Suite 104B
Elko, NV 89801
Teléfono: 775-777-1590
Línea gratis: 1-800-992-5715
Relé de Nevada: 711
Fax: 775-753-1690
elko@ndalc.org

WWW.NDALC.ORG



Siete Pasos para su Autodefensa

¿Qué significa la Autodefensa en un "Sistema"?

Significa hablar por cuenta propia, defenderse y tomar sus propias decisiones, presentar su caso a la gente que tiene lo que usted necesita.



www.ndalc.org

PRIMER PASO: Mantenga la calma y sea paciente

Aún los mejores sistemas se toman su tiempo para funcionar. A nadie le gusta enojarse o que lo enojen. Un poco de calma y paciencia le ayudará mucho a lograr lo que necesite.

SEGUNDO PASO: Aprenda y entienda el Sistema

La mejor forma de lograr esto será recabando información directamente del sistema. La mayoría de los sistemas cuentan con normas y reglamentos que están obligados a respetar. La mayoría de dichas normas y reglamentos están a su disposición con solo pedirlos. He aquí algunas preguntas que le convendría preguntar:

- ◆ ¿Cuánto tiempo se tomarán ustedes para responder a mi consulta o solicitud?
- ◆ ¿Existe un recurso de apelación y cómo podría utilizarlo?
- ◆ ¿Qué departamentos intervendrán, quiénes son sus supervisores y cuál es la cadena de mando?
- ◆ ¿Existe un defensor del pueblo u "ombudsman" en el sistema? ¿Podría darme su información de contacto?

Note que siempre habrá cronogramas y restricciones, generalmente por buenas razones. Al aprender y entender el sistema tendrá que averiguar las restricciones que deberá enfrentar; de lo contrario, podría perder el tiempo en sus esfuerzos por resolver sus problemas. Por ejemplo, el Seguro Social da a los consumidores hasta 60 días para responder a sus solicitudes. Si no responde dentro de dichos 60 días, podría verse responsabilizado por los errores de los oficiales.

Podrá dar este Paso llamando, escribiendo una carta o consultando la Internet. Si llama, asegúrese de permanecer en calma, apuntar el

nombre de la persona con quien esté hablando y tomar notas durante la conversación. Si escribe, sea específico, haciendo pedidos y/o preguntas concretas. Esto le ayudará a evitar recibir información genérica. Si consulta la Internet, utilice un motor de búsqueda de calidad, como Google, y trate de permanecer en las páginas web oficiales del sistema. Esto le ayudará a evitar recibir información inexacta o equivocada.

TERCER PASO: Inicie un rastro escrito en papel, en blanco y negro

De la misma forma que el sistema documenta lo que hace, usted debería hacer lo mismo. Cuantas veces tenga un contacto importante con el sistema, debería escribir una carta de seguimiento resumiendo la información recibida. Dicha carta debería incluir:

- 1) La fecha de la conversación
- 2) El nombre de la persona con la que habló
- 3) La información más importante que recibió
- 4) Su agradecimiento a la persona contactada por su tiempo
- 5) Su nombre escrito en letra de molde
- 6) Su firma

Podría parecer una repetición de lo que habló, pero esta repetición será muy importante. Le pondrá en contacto con el sistema, preservará sus derechos según la ley, aclarará conceptos y situaciones en su mente y preparará el terreno por si tiene que reclamar, demandar o defenderse.

CUARTO PASO: Cuestiona (cortésmente) todo lo que le digan

Al recibir información no asuma que se trata de algo "absoluto" o definitivo. A menudo, el empleado consultado será un contacto inicial, de bajo nivel, con conocimientos o autoridad limitados.

Si cree que ése es el caso, pida, con toda calma, hablar con un supervisor, haciendo uso de la información de la cadena de mando, recibida en el Segundo Paso. Ésta podría ser la única forma de recibir la información correcta que necesita. Estará en su derecho de recibir información clara y precisa, aunque suya será la responsabilidad de dar los pasos necesarios para obtenerla. Recuerde permanecer en calma y ser cortés en todo momento, aún cuando solicite hablar con el supervisor del empleado que le esté hablando. Esto le permitirá presentarse de la mejor forma posible a la gente que podrá ayudarle.

Recuerde que el proceso de aprendizaje y entendimiento del sistema toma tiempo, y que la mejor forma de agilizarlo es haciendo constantemente buenas preguntas. Por ejemplo, es posible que no entienda bien una norma escrita, cuando se la entreguen. Pida hablar con la persona que le envió esa información escrita. Tenga a mano dicha información escrita, cuando hable con la persona, para poderle indicar las partes que no entiende.

QUINTO PASO: Mantenga una constancia de todo

Escribir las cosas es una buena costumbre, y mantener juntos y organizados los documentos es aún mejor. Nada es más potente que un documento escrito cuando se trate de respaldar y demostrar la validez de un argumento. Saque copias de toda su correspondencia, recibos, estimados, etc. Mantenga un diario de todas sus conversaciones e incluya horas, fechas y asuntos tratados. Cuando alguien quiera ver sus documentos, envíe copias, no sus originales.