

## Reclamaciones y comentarios sobre el Comisión escocesa de asistencia jurídica gratuita

Nos interesa su opinión sobre nuestros servicios. Por ello, nos gustaría conocer:

- Los aspectos positivos.
- En qué podemos mejorar.
- Los aspectos negativos.

Consideramos que es muy importante la mejora continua del sistema de asistencia jurídica, y sus opiniones y comentarios nos pueden ser de gran ayuda.

### Contacto

Línea de Asistencia Jurídica en el **0845 122 8686** (disponible los siete días de la semana de 7:00h a 23:00h)

Página web [www.slabb.org.uk](http://www.slabb.org.uk)

Nuestra página web también contiene información sobre las normas de funcionamiento de nuestros servicios.

Nuestro número de teléfono general es **0131 226 7061**. Aceptamos llamadas realizadas mediante BT TextDirect.

Nuestra dirección es 44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7SW

Nuestra dirección de correo electrónico es **general@slabb.org.uk**

**No** ofrecemos asistencia jurídica directamente, lo hace un abogado – nosotros coordinamos el programa de asistencia jurídica.

### Otros contactos útiles

Para encontrar su Oficina de Orientación al Ciudadano (*Citizens Advice Bureau*), consulte las Páginas Amarillas o visite la página web de Citizens Advice Scotland, [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk)

## **Nuestros folletos**

- Guía de asistencia jurídica civil gratuita
- Asistencia jurídica civil gratuita – información para los solicitantes
- Asistencia jurídica civil gratuita – qué tendrá que pagar
- Guía para partes contrarias en casos de asistencia jurídica civil
- Asistencia jurídica para niños
- Guía de asistencia jurídica penal gratuita
- Reclamaciones y comentarios acerca de la Comisión escocesa de asistencia jurídica gratuita
- Acceso a la información

## **Contenido**

1. Qué tipo de reclamaciones puede presentar
2. Expectativas del usuario
3. Tramitación de las reclamaciones
4. Plazo de resolución de las reclamaciones
5. Cómo enmendamos nuestros errores
6. A quien puede dirigirse para reclamar
7. Cómo presentar una reclamación
8. Cuando la Comisión no le da una respuesta satisfactoria
9. No utilice este servicio para solicitar la revisión de nuestras decisiones
10. Otras organizaciones que tratan reclamaciones relativas a los tribunales de justicia y profesionales legales
11. Comentarios adicionales
12. Información sobre asistencia jurídica
13. Cómo utilizamos la información

## **1. Qué tipo de reclamaciones puede presentar**

El procedimiento de tramitación de reclamaciones se aplica exclusivamente a las reclamaciones relativas a los servicios que proporcionamos. Por ejemplo:

- Reclamaciones acerca del personal. Si usted considera que alguno de nuestros trabajadores no le ha tratado con amabilidad o educación, ya fuese en nuestra oficina, por teléfono o por carta.
- Reclamaciones acerca del servicio que proporcionamos. Si usted considera que actuamos lenta o ineficientemente, o le facilitamos información incorrecta o incompleta.

El servicio no cubre:

- Las solicitudes para la revisión de las decisiones tomadas en relación con la asistencia jurídica (ver apartado 9)
- Las reclamaciones sobre la actuación de algún abogado o tribunal de justicia (ver apartado 10)

## **2. Expectativas del usuario**

Deseamos proporcionarle los mejores servicios posibles. Para ello, siempre intentaremos:

- Tratarle con cortesía y respeto.
- Respetar su derecho y el de otras personas a la confidencialidad.
- Ayudarle si tiene alguna necesidad especial.
- Trabajar incansablemente para cumplir las normas escritas sobre el funcionamiento de nuestros servicios y los indicadores de rendimiento.

Para más información sobre las normas de funcionamiento de nuestros servicios, consulte nuestra página web o solicite una copia a nuestra oficina. Encontrará nuestros datos de contacto en la contraportada de este folleto. Dichas normas establecen qué puede esperar de nosotros el usuario, incluyendo cuánto tardamos en tramitar cada caso en todas las etapas del proceso.

Nuestro objetivo fundamental es hacer las cosas bien siempre, pero en ocasiones nos podemos equivocar o tardar demasiado en la tramitación de un caso. Si surge algún problema, comuníquenoslo lo antes posible para que lo podamos solucionar de inmediato.

## **3. Tramitación de las reclamaciones**

Si presenta una reclamación sobre nuestros servicios:

- Examinaremos la reclamación con honestidad, de modo imparcial y riguroso, y con la mayor rapidez posible.
- Trataremos la reclamación con la mayor seriedad.
- Nos comportaremos con amabilidad y educación.
- El hecho de que usted haya presentado una reclamación no afectará en modo alguno a la tramitación de su solicitud de asistencia jurídica.

- No sufrirá ningún tipo de discriminación por nuestra parte (ya sea por su procedencia étnica o su nacionalidad, su religión, edad, género, orientación sexual, discapacidad o estado civil).

#### **4. Plazo de resolución de las reclamaciones**

Siempre intentamos tramitar las reclamaciones con la mayor rapidez posible. Si por cualquier motivo no podemos tramitar su reclamación de modo inmediato:

- Le notificaremos que hemos recibido su reclamación en un plazo de siete días hábiles y qué departamento de la Comisión se está ocupando de su tramitación.
- Le enviaremos nuestra resolución por escrito en un plazo de 28 días hábiles.
- Si la tramitación de su reclamación excede los 28 días hábiles, le escribiremos explicándole los motivos del retraso y el nuevo plazo en el que le enviaremos la resolución por escrito.

Si usted solicita una revisión de la reclamación, se aplicará el mismo plazo.

#### **5. Cómo enmendamos nuestros errores**

Si algo no va bien, intentaremos solucionarlo con la mayor rapidez e imparcialidad. Así, si el error es nuestro, intentaremos:

- Aceptar nuestra responsabilidad y presentarle nuestras disculpas.
- Explicar cuál es el error y por qué se ha cometido.
- Intentar enmendarlo lo antes posible.
- Aprender del error cometido para evitar que se repita en futuras ocasiones y así mejorar nuestros servicios.

#### **6. A quien puede dirigirse para reclamar**

Si desea presentar una reclamación relativa a los servicios que proporcionamos, proceda del siguiente modo:

1. Hable con el encargado del departamento con el que ha estado en contacto; normalmente dicho departamento podrá solucionar el problema en el momento. Si no pueden ofrecerle una solución inmediata, el encargado se ocupará del caso y le comunicará el resultado en un plazo de 28 días hábiles.

Para averiguar el nombre del encargado del departamento, consulte nuestra página web o pregunte en la centralita. Si se va a poner en contacto con nosotros por escrito, incluya como destinatario de la carta al encargado del departamento pertinente.

2. Si no está satisfecho con el resultado de este proceso o con la tramitación de su reclamación, o si, por cualquier motivo, no desea hablar con el encargado del departamento, puede presentar su reclamación al director del departamento pertinente.

- Si se trata de una reclamación relacionada con una solicitud de asistencia jurídica, el pago de una cantidad de la que usted debe hacerse cargo, o con una cantidad que nosotros debemos abonarle, póngase en contacto con Tom Murray, Director de Servicios Legales y Solicitudes.
- Si desconoce a qué director debe acudir, póngase en contacto con la oficina de la Dirección Ejecutiva, que le pondrá en contacto con la persona adecuada.

También puede simplemente pedirnos que reconsideremos su reclamación original, o añadir información que usted considere relevante. En ese caso, el director estudiará su reclamación y le informará del resultado en un plazo de 28 días hábiles.

3. Si aún no está satisfecho con el resultado, puede ponerse en contacto con la Dirección Ejecutiva, Lindsay Montgomery, para que revise su reclamación. El medio ideal para ello es por escrito, aunque si lo hace de otro modo la directora ejecutiva también revisará su reclamación. Para este tipo de revisiones se aplicará el mismo plazo de 28 días hábiles, a contar desde el momento en que usted la solicita.

Si después de agotadas estas vías aún no está satisfecho con el modo en que nos hemos ocupado de su reclamación, puede ponerse en contacto con el defensor del pueblo (*Scottish Public Services Ombudsman*).

## **7. Cómo presentar una reclamación**

Los medios por los que se pueden presentar reclamaciones son los siguientes:

- Por escrito, por teléfono, por fax o correo electrónico o personándose en nuestra oficina.
- Puede usar BT Text Direct, que permite la comunicación a usuarios con discapacidad auditiva o del habla por medio de un teléfono de texto.
- Puede cumplimentar el impreso de reclamación que está disponible en nuestra página web ([www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk)). También puede pedir que le enviemos una copia.

En la contraportada de este folleto se incluyen nuestra dirección, número de teléfono, página web y dirección de correo electrónico.

Le agradeceríamos que, cuando presente una reclamación, incluya los siguientes datos para acelerar el proceso de trámite:

- Nombre y dirección.
- Si es un solicitante de asistencia jurídica, especifique su(s) número(s) de referencia de asistencia jurídica.
- Si usted es la parte contraria de un solicitante, especifique (si lo sabe) el nombre y número de referencia de asistencia legal del solicitante.
- El nombre del empleado o empleados de nuestra oficina con quien haya entrado en contacto en relación con su solicitud, y algún otro número de referencia que le hayamos asignado.
- Toda la información que sea relevante respecto al motivo de su reclamación y a qué medidas cree usted que deberíamos adoptar.

Por último, escriba "*complaint*" (reclamación) al inicio de su carta.

Disponemos de un impreso en el que se especifica qué información necesitamos que nos facilite. Si así lo prefiere, póngase en contacto con nosotros por teléfono o por escrito para solicitarlo, o también lo puede descargar de nuestra página web.

En caso de que decida personarse en nuestra oficina, tendremos que plantearle una serie de preguntas para comprobar su identidad. Este procedimiento responde a la necesidad de proteger su confidencialidad y de evitar la difusión de información de carácter personal a personas que no tengan derecho a conocerla.

Si desea personarse en nuestra oficina para presentar una reclamación, por favor llame antes por teléfono para solicitar una cita. De este modo, le proporcionaremos una cita con la persona adecuada, que tendrá las cartas y expedientes que sean necesarios. Si no podemos solucionar su problema de inmediato, podemos llamarle por teléfono o bien responderle por carta si así lo prefiere.

Normalmente, si se pone en contacto con nosotros por carta, fax o correo electrónico, le responderemos por escrito.

## **8. Cuando la Comisión no le da una respuesta satisfactoria**

Si no está satisfecho con la respuesta de la Dirección Ejecutiva, puede presentar una reclamación al *Ombudsman*. Encontrará los datos de contacto al final de este apartado.

La oficina del *Ombudsman* se ocupa de las reclamaciones presentadas relativas a errores de órganos públicos. Así, se ocupan de:

- Proporcionar sus servicios
- Cómo proporcionan sus servicios.
- Los servicios proporcionados.

Sólo estudiarán su reclamación si usted ha sido víctima de una injusticia o privación de sus derechos como consecuencia de estos errores.

Póngase en contacto con el *Ombudsman* en un plazo de 12 meses, a contar desde el momento en que usted haya entrado en conocimiento del asunto sobre el que presenta la reclamación. Sin embargo, si se dan circunstancias especiales, el *Ombudsman* puede tomar en consideración la reclamación aún si ésta se presenta fuera de plazo.

Normalmente, no se ocupa de reclamaciones en las que no se haya respetado el procedimiento establecido en este folleto, y en las que previamente no se haya entrado en contacto con la Directora Ejecutiva de modo insatisfactorio.

Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street  
Edinburgh EH3 7NS, teléfono: 0800 377 7330  
Fax: 0800 377 7331, mensajes 0790 049 4372  
Correo electrónico: [ask@spsso.org.uk](mailto:ask@spsso.org.uk)  
Página web: [www.spsso.org.uk](http://www.spsso.org.uk)

## **9. No utilice este servicio para solicitar la revisión de nuestras decisiones.**

Este procedimiento de reclamación es aplicable exclusivamente a reclamaciones relativas al desempeño de nuestras funciones.

No es aplicable:

- para solicitar la revisión de resoluciones adoptadas sobre solicitudes de asistencia jurídica, o
- para reclamaciones sobre abogados-procuradores, abogados o tribunales de justicia.

### **Resolución que deniega la asistencia jurídica**

Si denegamos su petición de asistencia jurídica puede solicitar que reconsideremos nuestra decisión. La decisión será reconsiderada y le comunicaremos el resultado. Puede pedir a su abogado más información al respecto, o pedir información sobre cómo pedir una revisión en el Departamento de Solicitudes (*Applications Department*).

Disponemos de folletos que explican qué factores tomamos en cuenta cuando decidimos si vamos a conceder asistencia jurídica o no. Si no está en posesión de una copia, por favor pídasela a su abogado o póngase en contacto con nuestra oficina.

Si después de que hayamos revisado su solicitud de asistencia jurídica, usted considera que nuestra decisión es ilegal o no razonable, o que no hemos seguido el procedimiento indicado, puede cuestionar nuestra decisión ante un tribunal. Este tipo de proceso de control judicial de los actos de la Administración se denomina "*judicial review*". Si el tribunal de justicia considera que hemos actuado de modo ilegal o no razonable, puede pedirnos que volvamos a reconsiderar nuestra decisión. Es probable que necesite asesoramiento legal sobre cómo proceder al respecto, su abogado se lo puede proporcionar.

Dado que el control judicial es un servicio disponible, el Defensor del Pueblo únicamente tratará casos excepcionales de reclamaciones acerca de asistencia jurídica.

### **Objeciones a que otra persona reciba asistencia jurídica civil**

Si estamos tomando en consideración, o ya hemos decidido, conceder asistencia jurídica a su parte contraria en un proceso civil, y usted considera que hay motivos por los que no se debería conceder dicha asistencia, puede informarnos de esos motivos por escrito. A esto se le llama "presentar una objeción". Deberá escribirnos si considera:

- que el solicitante no reúne los requisitos económicos necesarios para recibir asistencia jurídica
- que no hay base jurídica para el caso
- que no es razonable utilizar los fondos públicos para su caso

Puede facilitarnos la información en cualquier momento desde que se haya solicitado la asistencia jurídica, o mientras estamos proporcionando dicha asistencia. Incluso si no es la primera vez que Vd. presenta una objeción, tomaremos en consideración cualquier nueva información que se nos ofrezca.

Disponemos de un folleto titulado “*Guía para partes contrarias en casos de asistencia jurídica civil*”, en el que se especifica el tipo de información que nos debe proporcionar. Por favor, lea este folleto antes de informarnos de sus objeciones a una solicitud o concesión de asistencia jurídica. Si no se le ha entregado una copia de este folleto con su impreso de solicitud de asistencia jurídica, pídasola y se la facilitaremos.

## **10. Otras organizaciones que tratan reclamaciones relativas a los tribunales de justicia y profesionales legales**

### **Reclamaciones sobre un abogado-procurador (*solicitor*)**

El primer paso debería ser hablar con él o ella; si aún así no está Vd. satisfecho, entonces debería hablar con el encargado de las reclamaciones en ese bufete. Si su reclamación esta relacionada con la asistencia jurídica, le solicitamos que nos envíe copias de cualquier correspondencia o notas que posea acerca del caso. Si sigue Vd. sin estar satisfecho, puede ponerse en contacto con la Comisión Escocesa de Reclamaciones Legales.

### **Reclamaciones sobre un abogado (*advocate*)**

El primer paso debería ser hablar con él o ella. Si sigue Vd. sin estar satisfecho, puede ponerse en contacto con la Comisión Escocesa de Reclamaciones Legales. Si su reclamación esta relacionada con la asistencia jurídica, le solicitamos que nos envíe copias de cualquier correspondencia o notas que posea acerca del caso.

### **Comisión Escocesa de Reclamaciones Legales**

Es un órgano independiente que se encarga de tratar las reclamaciones presentadas acerca de los servicios de los profesionales legales. El servicio que ofrece es gratuito. La Comisión vigila también la forma en que organismos profesionales, como el Colegio de Abogados de Escocia o la Facultad de Derecho, tratan las reclamaciones relacionadas con la mala conducta y la disciplina profesional, pudiendo imponer sus recomendaciones. Para ponerse en contacto con la Comisión Escocesa de Reclamaciones Legales puede acudir a The Stamp Office, 10-14 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3EG, llamar al teléfono 0131 528 5111 o escribir a [enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk](mailto:enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk). Puede visitar también su web [www.scottishlegalcomplaints.org.uk](http://www.scottishlegalcomplaints.org.uk)

### **Reclamaciones sobre un tribunal de justicia**

Para presentar una reclamación sobre un tribunal de justicia, o sobre el personal de algún tribunal de justicia que se ocupó de su caso, póngase en contacto con el Servicio escocés de órganos jurisdiccionales (*Scottish Court Service*) Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh EH3 9DQ, teléfono: 0131 229 9200.

Para más información sobre el procedimiento que siguen en este tipo de reclamaciones, consulte su página web [www.scotscourts.gov.uk](http://www.scotscourts.gov.uk)

### **Reclamaciones sobre un juez**

Para presenta una reclamación sobre la conducta de un juez, póngase en contacto con el Gobierno Escocés, Directorio de Tribunales y Derecho Constitucional, División del

Sistema Legal, Tribunales y Justicia Administrativa, (*Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division, Courts and Administrative Justice Team*) en 2W St. Andrews House, Regent Road, Edinburgh, EH1 3DG.

## **Reclamaciones sobre la acusación**

Para presentar una reclamación sobre cómo se ha realizado la acusación en un asunto penal, póngase en contacto con la Oficina de la Fiscalía (*Crown Office and Procurator Fiscal Service*) en Crown Office and Procurator Fiscal Service, 25 Chambers Street, Edinburgh EH1 1LA, teléfono 0131 226 2626, dirección de correo electrónico [ps/COPFS@scotland.gsi.org.uk](mailto:ps/COPFS@scotland.gsi.org.uk). Para más información sobre esta oficina, consulte su página web [www.procuratorfiscal.gov.uk](http://www.procuratorfiscal.gov.uk)

## **11. Comentarios adicionales**

Este folleto le informa de cómo presentar una reclamación si está descontento con nuestros servicios; así, le agradeceríamos que realizase sugerencias o comentarios sobre cualquier aspecto relacionado con los servicios que proporcionamos y con el funcionamiento del sistema de asistencia jurídica. Además, también le agradeceríamos que nos comunicase su opinión sobre nuestro procedimiento de reclamaciones, y sobre cómo nos hemos ocupado de su reclamación.

Nos puede comunicar su opinión por carta, dirigida a la dirección incluida al final de este folleto, o por correo electrónico ([general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk)).

## **12. Información sobre asistencia jurídica**

Hemos elaborado una serie de folletos sobre asistencia jurídica en los que se explica cómo decidimos cuándo conceder asistencia jurídica civil o criminal, y qué sucede cuando se concede. La lista con los títulos de estos folletos se encuentra en la contraportada de este folleto. Para más información a este respecto, consulte nuestra página web [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk).

## **13. Como utilizamos la información**

Al solicitar asistencia jurídica, nos autoriza a compartir la información que nos ha proporcionado con los miembros de la Comisión y, cuando sea necesario, con personas externas. Por ejemplo, es posible que contrastemos su salario con su jefe o las prestaciones que recibe con el Ministerio de Trabajo y Pensiones (*Department for Work and Pensions*).

Los abogados colegiados en la *Law Society of Scotland* pueden tener acceso a los datos de su solicitud como parte del control de calidad que ésta lleva a cabo ocasionalmente.

Por ley, tenemos que ser muy cuidadosos en el uso de la información que nos dan los usuarios. Únicamente compartiremos la información relativa a la solicitud de asistencia jurídica, si el solicitante nos autoriza a ello o si la ley así lo establece. No obstante, si usted recurre al parlamentario de su circunscripción (*MSP*<sup>1</sup>) para que se ponga en

---

<sup>1</sup> Member of the Scottish Parliament

contacto con nosotros, entenderemos que nos está concediendo su permiso tácito para discutir dicha información con esa persona.

Según la Ley sobre la protección de datos de Escocia y la Ley sobre la libertad de información de Escocia, tenemos el deber de mantener la confidencialidad de cierto tipo de información, y el deber de revelar otro tipo de información. Por ejemplo, no podemos darle a Vd. información sobre otra persona, pero Vd. tiene derecho a pedirnos información relacionada con Vd., o información que almacenamos relacionada con la asistencia jurídica y con cómo trabajamos.

Si se pone en contacto con nosotros por vía telefónica, ocasionalmente utilizaremos su información para comprobar su identidad. También recopilamos ciertos datos para asegurarnos de que no ofrecemos un trato discriminatorio y ofrecemos igualdad de oportunidades y de acceso para todos.

Para más información sobre cómo utilizamos la información que se nos facilita, por favor lea el folleto "*Acceso a la información*"; en el que se explica:

- Cómo saber qué información tenemos sobre usted.
- Cómo utilizamos la información que tenemos sobre usted.
- Cómo acceder a otros archivos e información oficial.

Este folleto se encuentra disponible en otros idiomas, en Braille, en letra grande o en audio-cassette. Para cualquiera de estas opciones, póngase en contacto con nosotros.

Comp 04/09

Impreso en Revive 75, que contiene un 75% de fibra recuperada  
Este producto no emite dióxido de carbono  
Impreso por Stewarts Colour Printers, Edinburgh - TT-CAC-002190.