

Regulación del procedimiento de quejas

El procedimiento de quejas para clientes que presentamos en este artículo es de aplicación para OTIS Advocaten Spanje S.L. y OTIS International Lawyers S.L.P.

Si Ud. tiene una queja sobre la gestión de su expediente, debe interponerla ante la entidad con la que ha concertado y firmado la hoja de encargo profesional. Puede iniciar este procedimiento enviando un correo a la dirección que proceda:

- OTIS Advocaten Spanje S.L. y/o OTIS International Lawyers S.L.P.:
info@otisadvocaten.es

Artículo 1 – Definiciones.

En este procedimiento o regulación de quejas se entiende lo siguiente:

1. Queja: cualquier manifestación por escrito de insatisfacción por parte del cliente o en nombre del cliente hacia el abogado o las personas que trabajan bajo su responsabilidad sobre la ejecución, el desarrollo y la calidad de la prestación de servicios acordada.
2. Sujeto que interpone la queja: el cliente o la persona que actúe en su representación.
3. Responsable de la tramitación de la queja: la persona encargada de la oficina que reciba la queja se encargará de su tramitación.

Artículo 2 – Ámbito de aplicación.

1. La presente regulación de quejas se aplicará a los acuerdos realizados entre OTIS Advocaten Spanje S.L. y/o OTIS International Lawyers S.L.P. y el cliente.
2. OTIS Advocaten Spanje S.L. y/o OTIS International Lawyers S.L.P. es responsable de tramitar las quejas conforme a la regulación de quejas del despacho.

Artículo 3 – Objetivos.

La presente regulación de quejas tiene como finalidad:

1. Establecer un procedimiento para resolver de forma constructiva y dentro de un plazo razonable las quejas que puedan tener los clientes.

2. Establecer un procedimiento que determine la causa que ha dado lugar a la queja.
3. Conservar y mejorar las relaciones ya existentes debido a una gestión óptima de la queja interpuesta.
4. Formar a nuestros empleados de forma que la resolución de la queja esté orientada al cliente.
5. Mejorar la calidad de la prestación de servicios con ayuda del procedimiento de quejas y el análisis de clientes.

Artículo 4 – Información al iniciar el acuerdo de prestación de servicios.

1. La presente regulación de quejas es pública. Antes de que tenga lugar el acuerdo de prestación de servicios/hoja de encargo profesional, el abogado informará al cliente que el despacho cuenta con un procedimiento de quejas y que será de aplicación al acuerdo celebrado.
2. OTIS Advocaten Spanje S.L. y/o OTIS International Lawyers S.L.P. ha incluido en la hoja de encargo profesional y en sus condiciones generales ante qué organismo independiente o instancia se puede presentar una queja que no haya sido resuelta correctamente a fin de obtener una decisión o pronunciamiento vinculante, poniéndose este hecho de manifiesto en el encargo o acuerdo de prestación de servicios.

Artículo 5 – Procedimiento interno de quejas.

1. Si un cliente se pone en contacto con el despacho para interponer una queja, ésta se remitirá a la persona del despacho encargada de gestionar la queja. Esta persona actuará como Responsable de Quejas.
2. El responsable de tramitar la queja pondrá la queja en conocimiento de la persona sobre la que se ha realizado, y ofrecerá la posibilidad a ambas partes de emitir aclaraciones sobre la queja.
3. La persona que reciba la queja procurará llegar a una solución con quien haya interpuesto la queja, ya sea después de la intervención del responsable o antes.
4. El responsable deberá tramitar la queja en un plazo de 4 semanas tras su recepción o, de lo contrario, deberá informar al que ha interpuesto la queja de los motivos de no poder resolverla en ese plazo, indicando el plazo en el que si será posible tramitar la queja.
5. El responsable deberá informar por escrito a ambas partes de la decisión sobre la admisibilidad de la queja y, cuando proceda, acompañar el escrito con sugerencias.

6. Si la queja se ha tramitado de forma satisfactoria, quien haya interpuesto la queja, el responsable y la persona sobre la que se ha interpuesto la queja firmarán un escrito dando por resuelta de forma satisfactoria la queja.

Artículo 6 – Confidencialidad y tramitación gratuita de quejas.

1. El responsable de tramitar la queja y la persona que la reciba mantendrán la confidencialidad en el procedimiento en cuestión.
2. El procedimiento para interponer la queja no tendrá coste para el que la interponga.

Artículo 7 – Responsabilidad.

1. El encargado de tramitar la queja será el responsable de resolver la queja en el plazo establecido.
2. La persona sobre la que se interpone la queja debe mantener informado al responsable sobre la posible comunicación con el cliente y sobre la posibilidad de llegar a una solución.
3. El encargado deberá mantener informado a quien interponga la queja sobre la tramitación de la queja.
4. El encargado deberá mantener un seguimiento continuo del expediente.

Artículo 8 – Registro de quejas.

1. El responsable deberá registrar la queja con su correspondiente asunto.
2. La queja se podrá clasificar en varios asuntos.
3. El responsable informará de forma periódica sobre la gestión de la queja y hará recomendaciones para prevenir nuevas quejas y mejorar el procedimiento.
4. Al menos una vez al año, se debatirán los informes y recomendaciones para tomar decisiones al respecto.