



The Gibraltar Public Services

Ombudsman

Necesita Ayuda?

Cree usted que lo han tratado injustamente?

El Defensor del Pueblo puede ayudarle en el caso que crea que ha recibido un trato injusto por parte de un departamento de gobierno o entidad pública.

Quien somos?

El Defensor del Pueblo es una autoridad independiente, cuya función es la de investigar las quejas que reciba sobre hechos de mal administración por parte de aquellos departamentos de gobierno, agencias o entidades cuya función sea la de prestar servicios al público.

Como puede el Defensor del Pueblo prestar ayuda?

El Defensor del Pueblo investiga las circunstancias que hayan motivado la queja para así poder establecer los hechos. Luego forma su opinión independiente sobre si la decisión o la gestión tomada pudo haber sido un acto de mala administración por haber sido injusta, opresiva, o discriminatoria.

Asimismo, el Defensor del Pueblo puede considerar si se han tomado acciones discrecionales de un modo impropio o incorrecto, o basadas en argumentos irrelevantes, así como si se facilitaron razones para explicar las decisiones o recomendaciones tomadas.

El Defensor del Pueblo puede hacer recomendaciones para lograr la solución de aquello que ha dado lugar a la queja, y aunque no posee el poder para forzar sus recomendaciones, un número sustancial de estas son aceptadas.

Puede el Defensor del Pueblo negarse a intervenir ante una queja?

El Defensor del Pueblo no realizará una investigación bajo el *Public Services Ombudsman Act 1998* en relación a cualquier de los siguientes temas, es decir-

- Cualquier acción compuesta de una decisión o resolución por una autoridad al respecto a que la persona agraviada tiene o a tenido el derecho de apelación, con referencia o reconsideración a tal, o antes cualquier tribunal constituido por o bajo cualquiera promulgación;
- Cualquier acción al respecto de que la persona agraviada tiene o a tenido un remedio por modo de tramites en cualquier tribunal o junta de investigación;

- Cualquier acción al respecto de que la persona agraviada a tenido o tuvo el derecho a queja o reconsideración bajo cualquier procedimiento de quejas establecido bajo cualquier promulgación, excepto en forma y hasta el punto de que tal promulgación o procedimiento de quejas proporcione para referencias específicas al Defensor del Pueblo.

Quando no puede el Defensor del Pueblo prestar su ayuda?

Hay algunos instantes donde nosotros no podemos investigar porque hay un cuerpo mas apropiado para atender su queja o porque no tenemos el poder legal para poder hacerlo. La ley es compleja y esto no es una lista completa, pero no podemos investigar temas relacionados con:

- Haber tenido reconocimiento de su queja por más de seis meses, a menos que haya una razón buena por el atraso.
- Asuntos relacionados con el consumidor.
- Compañías privadas, o personas independientes de estamentos oficiales.
- Cuando los procedimientos estén pendientes a ser vistos ante un tribunal de justicia o haber tomado acción judicial contra la relevante entidad.
- Una investigación criminal por parte de la policía.
- Asuntos de personal (sobre su empleo, incluyendo salario, pensiones o despido; o sobre solicitudes de empleo)
- Temas que estén relacionados con el merito de la política del gobierno, o temas que puedan afectar las relaciones o actuaciones entre el Gobierno de Gibraltar y otro gobierno, que puedan tener efectos negativos sobre la economía, causar perjuicio en la investigación o detección de ofensas, o ser injurioso hacia el interés publico.

Como presentar una queja?

Para someter una queja, puedes:

[Visitar nuestra oficina y rellenar el impreso de queja.](#) *Impresos de queja pueden recogerse de nuestra oficina o descargarse de nuestra pagina web.*

[Descargar nuestro impreso de queja, rellenarlo y enviarlo por correo](#) (servicio a portes pagados disponible si se envía desde Gibraltar) [o por fax a nuestra oficina.](#)

[Escribir una carta de queja y enviarlo a nosotros por correo](#) (servicio a portes pagados disponible si se envía desde Gibraltar) o por correo electrónico-email. En la carta escribe cual es la queja, que le a pasado por consiguiente y que cree que deberían de hacer para arreglarlo.

Usar el [impreso de quejas desde nuestra pagina web \(submit online complaint\)](#)

Si tienes dificultad sometiendo la queja, llame a nuestra oficina para recibir ayuda.

Como gestionara el Defensor del Pueblo su queja?

Primera Etapa:

Cuando el Defensor del Pueblo reciba su queja, este determinara si su queja se puede investigar o no. Si el Defensor del Pueblo no puede, o decide no investigar su queja, se le informara de la razón.

Segunda Etapa

El primer paso normalmente es enviar su queja al departamento o entidad pertinente a su queja y preguntar por sus comentarios o otra cualquiera información que necesitemos. Podemos necesitar también:

- Obtener mas información de usted o el departamento o entidad en cuestión
- Examinar los archivos del departamento o entidad
- Encontrarse con usted, oficiales de la entidad, etc.
- Visitar el emplazamiento si la queja es sobre terreno o edificios

El Defensor del Pueblo tiene el mismo poder que el Juzgado Civil para obtener evidencia del departamento o entidad de gobierno pertinente a su queja. Si el Defensor del Pueblo decide investigar, se le enviara una exposición de la queja, que le pondrá de manifiesto a usted y al departamento o entidad objeto de la investigación, cuales serán los temas que han de ser investigados. Se le asignara de inmediato un investigador de nuestra oficina para investigar su queja. Cuando hayamos completado la investigación y llegado a una decisión final, le daremos una oportunidad para comentar sobre el.

Informes sobre nuestras investigaciones

Al final de la investigación se le enviara un informe sobre su caso. Una copia se enviara al departamento o entidad que provoco su queja. Si se verifica que su queja esta justificada, el Defensor del Pueblo solicitara una disculpa, o la acción necesaria que corrija lo ocurrido. El Defensor del Pueblo también puede pedir cambios para rectificar aquello que ocasiono la queja. Una vez que el departamento o entidad en cuestión haya informado al Defensor del Pueblo que los cambios solicitados han sido efectuados, este verificara lo dicho.

Se puede apelar contra la decisión del Defensor del Pueblo?

No. La queja al Defensor del Pueblo es la última etapa en un proceso para demandar la satisfacción tras sufrir un supuesto agravio. La decisión del Defensor del Pueblo es definitiva. El Defensor del Pueblo solo puede iniciar una nueva investigación si se le presentan nuevos datos que el demandante desconocía anteriormente.

Cuanto costaría este proceso?

Nada. Los servicios del Defensor del Pueblo son completamente gratis.

Como encontrarnos

10 Governor's Lane, Gibraltar

Tel: (350) 20046001

Fax: (350) 20046002

Horas Laborables

Horario de Invierno

Lunes a Viernes **9.30am a 1.00pm**
2.30pm a 4.00pm

Horario de Verano

Lunes a Viernes **9.00am a 2.00pm**