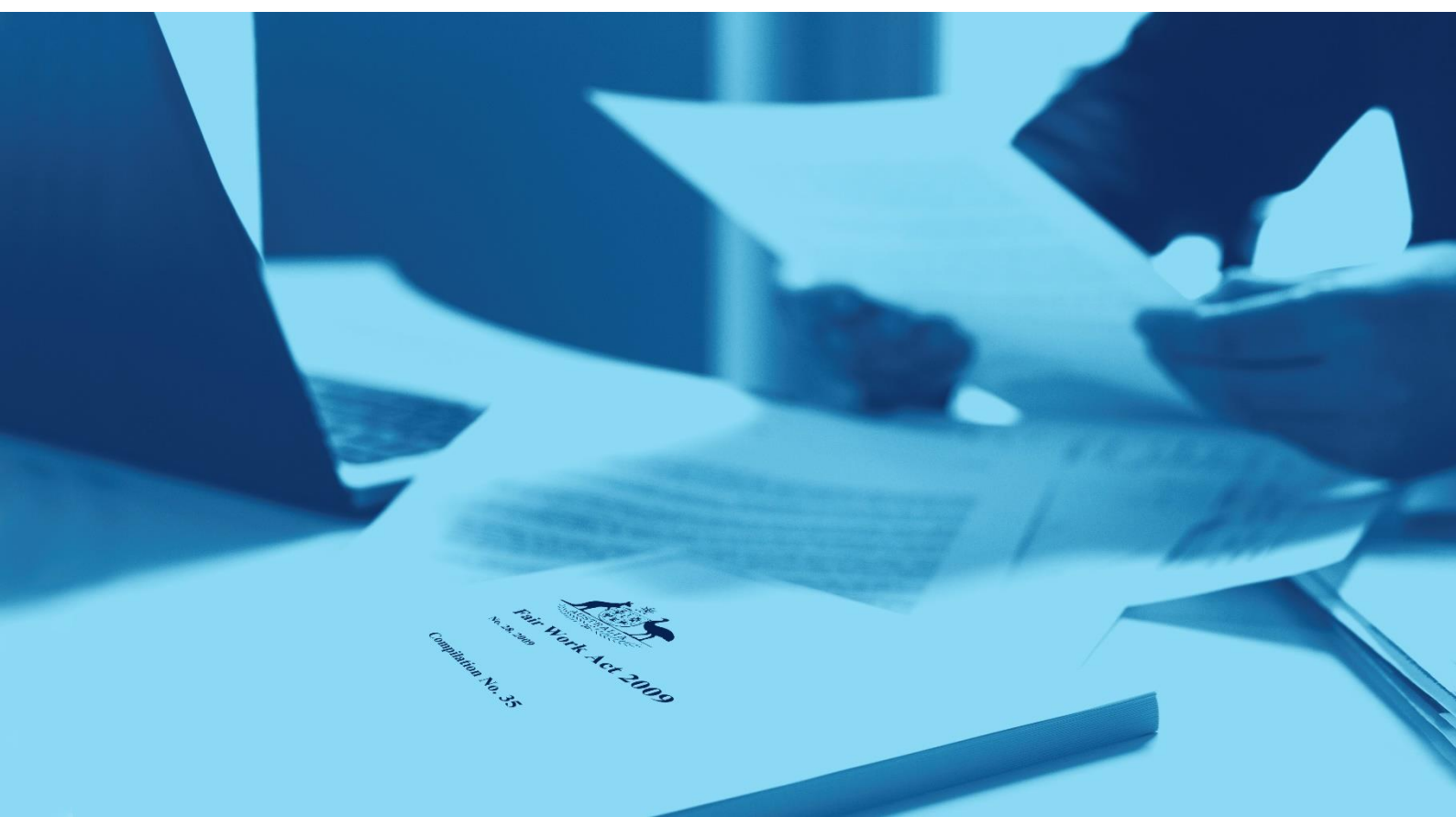


Política de Gestión de Comentarios y Reclamos



Contenido

Contenido.....	2
Propósito de la política	3
Alcance	3
Comentarios.....	3
Reclamos sobre servicios	3
Solicitud de revisión	4
Exclusiones.....	4
Cómo enviar comentarios o un reclamo	4
Cómo manejamos los comentarios y reclamos	5
Recibir y reconocer	5
Evaluar.....	5
Medidas.....	6
Privacidad.....	6
Opciones adicionales para enviar comentarios	7
Documentos relacionados	7

Propósito de la política

La Defensoría del Trabajo (*Fair Work Ombudsman*) es un organismo independiente creado en el preámbulo de la Ley de Trabajo Justo de 2009 (*Fair Work Act 2009*). El propósito de la Política de Gestión de Comentarios y Reclamos (la Política) es proporcionar información de manera sencilla y clara sobre la manera en que la Defensoría responde a los comentarios y reclamos relacionados con nuestros servicios.

En la Defensoría tenemos el compromiso de mejorar nuestros servicios. Los comentarios que recibimos nos ayudan a mejorar nuestros servicios y responder a las necesidades y expectativas de la comunidad. Los comentarios y reclamos proporcionan información valiosa que podemos utilizar para mejorar las experiencias y el grado de satisfacción de los clientes en el futuro y nos ayudan a saber qué estamos haciendo bien y qué cambios debemos realizar.

Un equipo específico de la Defensoría procesa los comentarios y reclamos y está a cargo de revisar tanto las felicitaciones como las quejas sobre los servicios que ofrece la Defensoría.

Alcance

Puede contactar a la Defensoría para darnos su opinión, formular un reclamo sobre un servicio o solicitar una revisión de su caso:



Comentarios

Los comentarios representan opiniones sobre los servicios de la Defensoría por parte de nuestros clientes o terceros y no se espera que haya ninguna medida o respuesta. Pueden abarcar su grado de satisfacción con una consulta en la Fair Work Infoline o información que haya leído en nuestra página web fairwork.gov.au.

Los comentarios que nos suministre nos ayudarán a identificar cualquier problema general o específico sobre posibles mejoras a los servicios, verificar si hemos acatado la [Política de Cumplimiento y Aplicación de la Defensoría](#) (*FWO Compliance and Enforcement Policy*) y asegurarnos de que la información que aparece en fairwork.gov.au es correcta y útil para la comunidad.

Reclamos sobre servicios

Si considera que no hemos cubierto sus expectativas o no tuvimos un desempeño conforme a nuestra [Carta de Atención al Cliente](#) (*Customer Service Charter*), le proporcionamos el medio para expresar su derecho de formular un reclamo sobre nuestros servicios. Los reclamos sobre servicios le permiten expresar su descontento con algún aspecto de nuestros servicios y se espera obtener una respuesta o un resultado al respecto. Algunos ejemplos incluyen casos en los que usted nos indica que no consigue su tarifa de pago porque la página web no está funcionando, tiene dificultades para acceder a My Account o un miembro del personal de la Defensoría no actuó de manera adecuada mientras atendía su solicitud.

Solicitud de revisión

Una solicitud de revisión le permite expresar su descontento y pedir a la Defensoría que evalúe nuevamente una decisión o analice si su problema se manejó de acuerdo con los procesos y las políticas de la Defensoría. Un ejemplo de estas solicitudes es pedirnos que revisemos los resultados de una investigación o de una decisión que determine que no se tomarán medidas adicionales con relación a una solicitud de asistencia¹.

Es importante tener en cuenta que esto no significa que se realizará una investigación más profunda de su problema o que se tomará una medida de cumplimiento. Sin embargo, revisaremos y evaluaremos si se acató el proceso correspondiente y si el asunto se manejó con profesionalismo.

Exclusiones

La Política no abarca:

- problemas menores que se hayan presentado directamente a un miembro del personal de la Defensoría, o su superior, que puedan resolverse durante una interacción normal
- el contenido de una orden de acatamiento o la sanción relacionada con una notificación de incumplimiento
- problemas actuales/continuos de la Defensoría
- problemas tratados previamente/actualmente por una agencia externa, tribunal o corte.

Las preguntas sobre servicios generales no se manejan como parte de la función de comentarios y reclamos. Para obtener consejos sobre relaciones laborales o ayuda con diferencias en el trabajo, envíe una [solicitud en línea](#).

Cómo enviar comentarios o un reclamo

Podemos aceptar comentarios y reclamos a través de cualquier medio, pero le recomendamos utilizar el [formulario en línea](#) de la Defensoría. Esto nos ayuda a asegurarnos de que los comentarios sean manejados de manera central a través de nuestro sistema de gestión de casos.

Cuando envíe su comentario o reclamo, asegúrese de incluir información suficiente para que podamos comprender su inquietud. Le pedimos lo siguiente:

- indique un número de referencia o un número de caso
- señale los aspectos principales (por ejemplo, qué ocurrió, cuándo pasó y quién participó)
- proporcione toda la información importante relacionada con su interacción con la Defensoría, y
- díganos qué parte del proceso no se acató o no se realizó adecuadamente.

¿Qué puede esperar de nuestra parte?

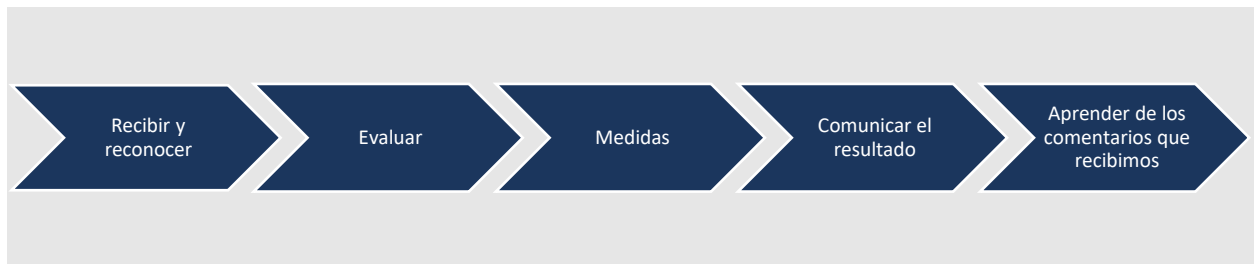
- Le trataremos de manera amable, considerada y respetuosa.
- Escucharemos sus inquietudes.
- Tomaremos las medidas razonables para resolver su problema.
- Le mantendremos al tanto del progreso.
- Nos disculparemos si hemos cometido un error.

¹ Una solicitud de asistencia es cuando una persona busca ayuda que va más allá de los consejos y las recomendaciones.

¿Qué esperamos de usted?

- Que participe activamente, por ejemplo, que coopere con cualquier solicitud de información o pruebas.
- Que se comunique con nosotros y nos trate de manera respetuosa. No toleraremos correspondencia o comportamientos abusivos ni amenazas.
- Que, una vez que haya presentado su comentario o reclamo inicial, nos contacte o haga solicitudes de seguimiento solamente de manera razonable.

Cómo manejamos los comentarios y reclamos



Recibir y reconocer

Por lo general, confirmamos la recepción de todos los comentarios y reclamos en un lapso de 2 días hábiles. Si corresponde, también le daremos la oportunidad de entregarnos más información relacionada con su caso.

Recibir comentarios y reclamos de manera oportuna nos ayuda a responder y manejar mejor los problemas y las necesidades que surjan. El tiempo que tenga un problema puede afectar los posibles resultados o las soluciones disponibles. Si es posible, se recomienda presentar una solicitud de revisión en los 28 días siguientes a la decisión original.

Evaluar

Todos los comentarios y reclamos se tratarán de manera justa e imparcial. La evaluación de estos asuntos se basará en la información y las pruebas disponibles. Si el comentario es anónimo, se revisará y tendrá en cuenta para oportunidades de mejoras de negocios, pero no se tomará ninguna otra medida.

Cuando evaluamos comentarios y reclamos, tomamos en cuenta todas las circunstancias importantes, entre ellas:

- la gravedad del problema o la inquietud
- si la decisión que tomó la Defensoría se comunicó de manera eficaz
- el tiempo que ha transcurrido desde que ocurrió el problema
- cualquier aspecto delicado relacionado con el problema
- si existe un problema sistémico o administrativo.

No aceptaremos comentarios o reclamos cuando:

- la cuestión esté fuera del alcance de esta Política
- el reclamo sea abusivo y/o ya se presentó previamente y se tomaron medidas adecuadas
- existen otros procesos para manejar la inquietud (como impugnar el contenido o emitir una orden de acatamiento), o

- ya se realizó una revisión del problema.

En algunas circunstancias, es posible que decidamos no aceptar la solicitud de revisión de su reclamo. Si esto ocurre, le explicaremos los motivos y le daremos la oportunidad de entregarnos más información.

Medidas

Todos los problemas se registran en nuestro sistema de gestión de clientes y todas las decisiones se registran para garantizar un enfoque transparente, responsable y coherente en el manejo de los comentarios y reclamos.

Garantizamos un proceso justo al recopilar todos los hechos importantes para comprender los problemas. Esto podría incluir solicitarle más información a usted o que nos entregue pruebas relacionadas con su comentario o reclamo.

Una vez que hayamos recopilado toda la información y las pruebas pertinentes, decidiremos cuál es la medida o respuesta más adecuada.

Las medidas de la Defensoría podrían incluir lo siguiente:

- reconocer el problema
- remitir el asunto al área comercial correspondiente, a un mecanismo o proceso legislativo específico u otro, o a un organismo distinto
- suministrar información o ayuda adicional
- reconsiderar una decisión.

En la mayoría de los casos, los comentarios serán analizados por el área comercial correspondiente de la Defensoría que maneje el problema. Podría incluir, entre otros, una modificación de una decisión o si la decisión que tomó la Defensoría se comunicó de manera eficaz.

Si su comentario o reclamo no puede resolverse, es posible que realicemos una revisión interna más detallada. Una revisión más formal por lo general tomará 3 meses a partir de la fecha en que se recibió la solicitud. Sin embargo, esto dependerá de la complejidad y naturaleza de la revisión y los tiempos podrían variar. Si una revisión es compleja y toma más tiempo de lo debido, le mantendremos al tanto del progreso con regularidad.

Una vez que su reclamo o solicitud de revisión se haya finalizado, se le avisará del resultado y se le entregará información sobre los próximos pasos que puede tomar, si corresponde.

Privacidad

Tenemos el compromiso de proteger su privacidad. Para obtener más información sobre cómo la defensoría maneja la privacidad, descargue nuestra [Política de Privacidad](#) (*Privacy Policy*).

Puede proporcionar comentarios de manera anónima o utilizar un pseudónimo, pero eso no nos permitirá identificar su problema y evaluar si se manejó de manera adecuada y acatando nuestros procesos habituales.

De manera alternativa, un tercero puede enviar comentarios en su nombre o actuar como su representante. Requerimos permiso de usted (incluyendo para menores de edad y empleados

vulnerables) para que un tercero actúe en su representación, al igual que los datos de contacto de ese tercero. Tenga en cuenta que su representante solamente podrá actuar en su nombre con respecto a este asunto.

Opciones adicionales para enviar comentarios

Si no está satisfecho/a con la manera en que manejamos su inquietud, puede contactar a la [Defensoría de la Mancomunidad](#) (Commonwealth Ombudsman) por escrito, vía telefónica, en persona o a través de un formulario en línea.

Teléfono: 1300 362 072

Correo electrónico: ombudsman@ombudsman.gov.au

Página web: www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/

Correo postal: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

Documentos relacionados

Esta política está diseñada para que se lea de manera conjunta con la

- [Política de Cumplimiento y Aplicación de la Defensoría](#) (*FWO's Compliance & Enforcement Policy*)
- [Guía de Mejores Prácticas para el Manejo de Reclamos de la Defensoría de la Mancomunidad](#) (*Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Complaint Handling*)
- [Guía de Mejores Prácticas para el Manejo de Conductas Irracionales de Reclamantes de la Defensoría de la Mancomunidad](#) (*Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct*)
- [Carta de Atención al Cliente de la Defensoría](#) (*FWO Customer Service Charter*)
- [Política de Privacidad de la Defensoría](#) (*FWO Privacy Policy*)