

## 1. DECLARACIÓN DE NORMATIVA

La Ciudad de Marion:

- Se compromete a aplicar prácticas de buena gobernanza por medio de mecanismos eficientes, justos y accesibles para resolver quejas o reclamaciones relativas a los servicios.
- Alienta a los clientes y a la comunidad a plantear problemas y quejas a la Municipalidad ya que ello ofrece la oportunidad de mejorar los servicios a la comunidad.
- Reconoce la importancia de la transparencia en la toma de decisiones y la necesidad de proporcionar un proceso justo y objetivo para la revisión de todas las decisiones y medidas.

## 2. FINALIDAD

Esta Normativa tiene por objeto ofrecer un proceso justo, congruente y estructurado para los clientes de la Ciudad de Marion que no estén satisfechos con una medida, decisión o servicio. Dichas medidas, decisiones o servicios pueden ser proporcionados por la Municipalidad (en calidad de organismo elegido principal), un empleado de la Municipalidad u otra persona que obre en nombre de la Municipalidad.

Las experiencias adquiridas de la investigación de una queja se utilizarán directamente como base para mejorar los servicios.

Si las quejas no pudieran resolverse en primera instancia, la Ciudad de Marion velará por que la Municipalidad o el personal autorizado para tomar decisiones, traten dichas quejas por medio de procedimientos apropiados y más formales. Se remitirá a los reclamantes a esta Normativa y al procedimiento correspondiente que especifica los pasos necesarios para una revisión más detallada.

Esta Normativa guarda congruencia con las Normas australianas para la gestión de quejas y con la Auditoría realizada por el Ombudsman SA sobre el *Derecho a la revisión* (finalizada en noviembre de 2016).

## 3. PRINCIPIOS

Esta Normativa está basada en los principios siguientes:

- **Equidad:** Todas las quejas y reivindicaciones serán tratadas mediante procedimientos justos, imparciales y transparentes en todas las etapas de la revisión.
- **Agilidad:** habida consideración de la complejidad del caso, todas las quejas y reclamaciones serán resueltas lo más rápidamente posible.
- **Eficiencia:** las personas que participen en el trámite de la queja contarán con las capacidades, conocimientos y recursos necesarios para emprender la revisión.

## 4. DEFINICIONES

### Pedido de servicios

El pedido de servicios es una solicitud a la Municipalidad o a su representante para que tomen algún tipo de medida para proporcionar un servicio municipal. La Municipalidad recibe miles de pedidos de servicios cada año. Esto incluye cuestiones como recolección de basura dura, barrido de calles, baches, atención en el hogar, etc. Todos los pedidos de servicios serán

registrados en el Sistema de evento de cliente de la Ciudad de Marion y gestionados mediante este proceso.

## Comentarios

La Ciudad de Marion puede recibir comentarios de los clientes sobre los servicios prestados. Es importante distinguir entre los comentarios y las quejas. Los comentarios pueden venir en forma de reacciones tanto positivas como negativas, que no requieren forzosamente una solución, alternancia de servicio o revisión formal de la decisión.

## Queja

Las quejas se definen como una expresión de insatisfacción con respecto a un producto o servicio proporcionado por la Municipalidad o sus representantes, que no hayan alcanzado las normas establecidas, implícitas o esperadas. Ello incluye las quejas acerca de un servicio prestado o que se debería haber prestado.

## Reclamación

Las reclamaciones están definidas como una decisión o acción incorrecta de la Municipalidad, su personal o representantes. Las reclamaciones suelen ocurrir cuando las quejas no se pudieron resolver o causaron un alto grado de angustia al reclamante.

## 5. GESTIÓN INTERNA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones pueden ser de complejidad y gravedad diversas. Las quejas o reclamaciones pueden ser resueltas o revisadas de tres maneras diferentes:

### 1. Respuesta inmediata para resolver el asunto

Todo el personal tiene la autoridad para manejar las quejas en primera instancia, y es preferible que éstas sean tratadas inmediatamente en el punto de contacto inicial y al nivel de funcionario apropiado, cuando ello sea posible.

### 2. Elevada a un supervisor o gerente

Cuando la queja no puede ser resuelta en primera instancia, será derivada a un supervisor o a un gerente. Además, cuando la situación indique que sería más apropiado tratar con el reclamante a un nivel superior, el asunto será elevado al nivel correspondiente. Las quejas de esta naturaleza deberán efectuarse por escrito y describir la naturaleza específica de la queja.

### 3. Revisión interna de reclamaciones – Revisión de Decisión (de conformidad con el artículo 270 de la Ley de Gobierno Municipal de 1999)

Cuando no sea posible resolver una queja en primera instancia y/o por un supervisor o gerente, será remitida para fines de revisión interna de conformidad con el Procedimiento para quejas y reclamaciones. La queja o reclamación será revisada por el Gerente de Gobernanza corporativa, quien puede investigar el asunto personalmente, o establecer un Panel interno de revisión (según la complejidad del asunto) o remitir el asunto a un investigador independiente.

Toda queja o reclamación relacionada con una decisión tomada por el Director general o por la Municipalidad en una Asamblea de la Municipalidad o de un Comité será remitida a la próxima Asamblea General de la Municipalidad para determinar el método que se aplicará a la revisión del asunto, sea por un Panel interno de revisión o bien por un investigador independiente subcontratado.

Las quejas de esta naturaleza deberán ser presentadas por escrito al Gerente de Gobernanza corporativa y describir la naturaleza específica de la queja y la insatisfacción con toda revisión interna realizada hasta ese momento.

Las solicitudes de revisión de una decisión deberán ser presentadas dentro de un plazo de seis (6) meses de la fecha en que se tomó la decisión en cuestión. No obstante, en casos excepcionales pero razonables, el Gerente de Gobernanza corporativa puede aceptar una solicitud tardía. Esto se determinará caso por caso.

Este proceso es el último nivel de revisión interna del procedimiento de quejas y reclamaciones de la Municipalidad.

## 6. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La Ciudad de Marion prefiere intentar resolver las quejas y reclamaciones a nivel interno, pero en algunos casos esto no es posible. Si ello ocurriera, los reclamantes tendrán a su disposición los siguientes métodos de resolución de controversias:

1. **Mediación:** diríjase a Mediation SA:  
Dirección: 175 Oaklands Road, Warradale SA 5046  
E-mail: [wreception@mediationsa.org.au](mailto:wreception@mediationsa.org.au)  
Teléfono: (08) 8350 0376
2. **Revisión por el Ombudsman:** diríjase a Ombudsman SA:  
Dirección: Level 9, 55 Currie Street, Adelaide SA 5000  
E-mail: [ombudsman@ombudsman.sa.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.sa.gov.au)  
Teléfono: (08) 8226 8699
3. **Acción legal**

## 7. CALENDARIO

Los plazos para las quejas y reclamaciones dependen de la complejidad del asunto. Se informará a los reclamantes desde el principio acerca del plazo probable necesario para investigar el asunto, y se les mantendrá informados del progreso cuando sea necesario. Los plazos pueden cambiar a medida que avanza el trámite.

Se estima que los plazos para las quejas y reclamaciones son los siguientes:

1. Respuesta inmediata para resolver el asunto  
1-3 días laborables
2. Elevada a un supervisor o gerente  
10 días laborables desde la fecha en que se elevó el asunto
3. Revisión interna de reclamaciones (de conformidad con el artículo 270 de la Ley de Gobierno Municipal de 1999)  
6 – 8 semanas desde la fecha en que el asunto se remitió al Gerente de Gobernanza corporativa, pero puede llevar hasta seis meses en los casos complejos.

## 8. ELEMENTOS EXCLUIDOS DE ESTA NORMATIVA

Los asuntos siguientes están excluidos del proceso de revisión de conformidad con esta Normativa y el procedimiento asociado:

- Si la queja fue presentada por un empleado de la Municipalidad y está relacionada con una cuestión relativa a su empleo.
- Si la queja parece ser poco seria o vejatoria.
- Si el reclamante no tiene suficiente interés en el asunto.
- Si se ha determinado que la queja está relacionada con asuntos ajenos a la responsabilidad de la Municipalidad (es decir conflictos vecinales).
- Si la queja está relacionada con la conducta fraudulenta o el comportamiento del personal o de un concejal (se remitirá al Código de Conducta pertinente).
- Si se trata de denuncias de actividad fraudulenta, corrupta o ilegal (se remitirán a las autoridades pertinentes).
- Si se trata de asuntos que tienen derechos de apelación existentes con arreglo a su propia legislación (es decir Libertad de información, Ley de expiación de delitos de 1996, Ley de urbanización de 1993, etc.).
- Si se trata de reclamaciones y decisiones sobre seguros efectuadas por otros organismos.

Los asuntos que caigan fuera de los procedimientos estatutarios de apelación serán considerados para fines de una Revisión interna de reclamación sobre el fondo de la solicitud individual.

## 9. RECLAMANTE IRRAZONABLE

Todas las quejas recibidas por la Ciudad de Marion serán tratadas con seriedad y los reclamantes serán tratados con cortesía. No obstante, en ocasiones la conducta del reclamante puede ser irrazonable. Esto puede incluir persistencia irrazonable, exigencias irrazonables, falta de cooperación, conducta discutidora o amenazadora.

Si la conducta del reclamante consumiera una cantidad injustificada de recursos de la Municipalidad o impidiera la investigación de su queja, se podría tomar la decisión de aplicar restricciones al contacto con el reclamante. Antes de tomar cualquier decisión de limitar el contacto, el reclamante recibirá una advertencia de que, si continuara la(s) conducta(s) indicada(s), se podrían aplicar restricciones.

Toda decisión de limitar el contacto o suspender las actividades relativas a un trámite de queja será tomada por el Director general y/o Gerente general. La decisión le será comunicada al reclamante por escrito.

## 10. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Todos los asuntos examinados en una Revisión interna de reclamaciones serán notificados por medio del Informe anual de la Ciudad de Marion.

## 11. DISPONIBILIDAD Y REVISIÓN DE LA NORMATIVA

La presente normativa estará a disposición de todo el personal, los concejales y la comunidad por medio de la página web y la intranet de la Ciudad de Marion. La normativa será revisada cada tres años.

## 12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento para quejas y reclamaciones
- Código de conducta del empleado
- Código de conducta del concejal
- Normativa sobre fraude y corrupción
- Denunciantes