

**Autoridad de Infraestructuras Mayores del Transporte**

# Política de gestión de quejas de la MTIA (por sus siglas en inglés)

## 2 Introducción

---

### 2.1 Introducción

Como industria, estamos comprometidos con brindar un excelente servicio a las partes interesadas. Valoramos los comentarios que recibimos, ya que nos ayudan a entender las experiencias de las partes interesadas y cómo podemos satisfacer sus necesidades.

Reconocemos su derecho a presentar una queja y a recibir una respuesta oportuna y apropiada a sus inquietudes.

### 2.2 Aplicación y definición

Esta política se aplica a todas las quejas recibidas por la Autoridad de Infraestructuras Mayores del Transporte (**MTIA**) y sus Oficinas de Proyecto (**PO, por sus siglas en inglés**) gestionadas a través de nuestro proceso de gestión de quejas:

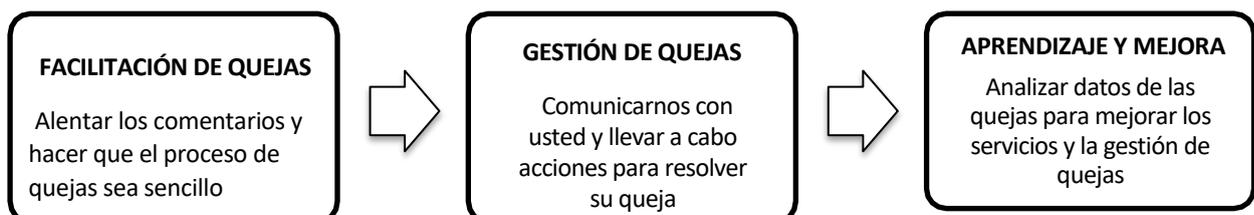
- Proyecto de retiro de pasos a nivel de calle (**LXRP**)
- Proyectos de ferrocarriles de Victoria (**RPV**)
- Proyecto de North East Link (**NELP**)
- Proyecto del Tunel de West Gate (**WGTP**)
- Proyectos mayores de carreteras de Victoria (**MRPV**)

Una queja es una expresión de insatisfacción acerca de nuestros proyectos, planeación de proyectos, acciones, servicios, personal o gestión de alguna queja.

### 2.3 Nuestros principios de gestión de quejas

Nuestro proceso de gestión de quejas se basa en principios rectores que tienen el objetivo de:

- Facilitar y apreciar sus quejas
- Gestionar quejas de manera efectiva, eficiente y justa
- Promover una cultura de aprendizaje mediante las quejas para mejorar
- Ser siempre transparentes.



### 2.3.1 Facilitación de quejas

Reconocemos su derecho a quejarse y nos comprometemos a abordar sus inquietudes de manera justa y eficiente. Nuestro personal está bien capacitado y le ayudará de manera activa a lo largo del proceso. Reconocemos que algunas personas tienen necesidades particulares o requieren asistencia adicional al presentar una queja. Proporcionamos una gama de opciones accesibles para que el proceso sea lo más sencillo posible.

Seremos flexibles al gestionar su queja y nos comunicaremos con usted de la manera más conveniente y eficiente. Utilizaremos métodos de gestión de quejas que nos ayuden a resolver su queja lo más rápido posible.

### 2.3.2 Cómo contactarnos si tiene una queja

Para información actualizada acerca de cómo contactarnos, consulte <https://bigbuild.vic.gov.au/> o llámenos de manera gratuita al **1800 105 105** en cualquier momento.

Si es sordo(a) o tiene dificultades con el oído o el habla, puede contactarnos directamente o través del Servicio Nacional de Retransmisión al 1800 555 630. Si necesita servicios de traducción o interpretación, puede contactarnos al (03) 9209 0147.

Nos proponemos dar acuse de recibo y responder a su queja de manera oportuna y reconocemos que algunos asuntos requieren acción urgente. Evaluamos cada nueva queja para determinar la acción inicial más apropiada y establecer la prioridad de acuerdo con la urgencia o seriedad del asunto.

Es posible que la respuesta tome más tiempo si la queja requiere de una investigación compleja o de una consulta con partes externas, incluyendo contratistas del proyecto relevante.

Nuestro proceso de gestión de quejas es justo con todas las partes y garantiza que los problemas se resuelvan de manera objetiva y sin prejuicios. Usted cuenta con opciones de revisión si no está de acuerdo con el resultado, incluyendo una revisión por parte de la gerencia interna de la PO correspondiente, o bien una revisión externa por parte del Defensor del Pueblo del Transporte Público (LXRP y RPV) o el Defensor del Pueblo de Victoria (LXRP, RPV, NELP, WGTP and MPRV). Las quejas relacionadas con la privacidad que se quieran llevar al siguiente nivel deberán ser dirigidas al Comisionado de la Información de todas las PO.

Protegemos su privacidad y gestionamos su información personal en conformidad con las leyes de privacidad y nuestra política de privacidad. Puede encontrar nuestra política de privacidad en <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

### 2.3.3 Aprendizaje y mejora

La información proveniente de las quejas es una fuente importante para medir nuestro desempeño. Cada PO analiza y retira los datos de identificación de la información relacionada con quejas para encontrar maneras de mejorar nuestras operaciones y la manera en la que se ejecutan nuestros proyectos. Presentamos informes mensuales acerca de las tendencias de las quejas ante la alta gerencia y llevamos a cabo análisis de las causas fundamentales de las quejas para identificar problemas sistémicos, y trabajamos con distintas entidades de toda la industria para mejorar su experiencia y prevenir que estos problemas vuelvan a ocurrir.

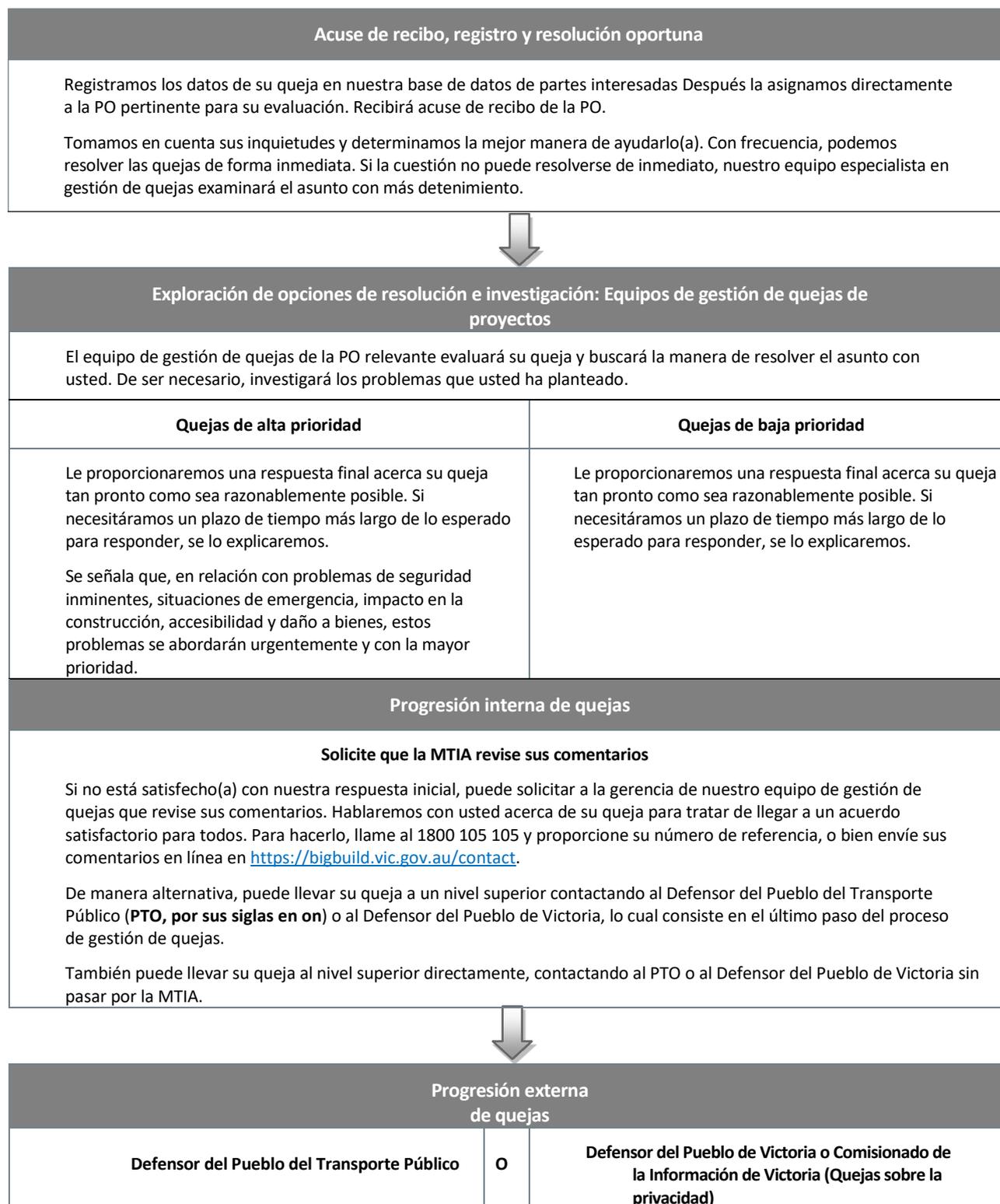
También trabajamos arduamente para continuar mejorando nuestro proceso de gestión de quejas. Tenemos procesos de garantía de calidad para revisar de manera regular la calidad del manejo de quejas y brindar comentarios a nuestro personal. La MTIA lleva a cabo una auditoría anual de cumplimiento que evalúa la adhesión al proceso de gestión de quejas.

## 3 Nuestro proceso de gestión de quejas

---

Todas las PO de la MTIA usan un proceso de gestión de quejas de tres niveles (consulte el Gráfico 1: Proceso de gestión de quejas) Esto permite que las quejas se registren y se resuelvan rápidamente de ser posible y ofrece oportunidades para que examinemos sus inquietudes en el siguiente nivel si no está satisfecho(a) con nuestra respuesta inicial.

**Gráfico 1: Proceso de gestión de quejas**



Solo algunas PO son miembro del Programa de Miembros del PTO. Es posible que quiera remitir su queja al PTO para que sea considerada de manera externa si no se encuentra satisfecho(a) con la respuesta brindada por LXR o RPV. El PTO es un organismo independiente de resolución de disputas que puede ayudar en la resolución de disputas relacionadas con el transporte público en Victoria. Consulte el sitio web del PTO en [www.ptovic.com.au](http://www.ptovic.com.au).

Es posible que quiera remitir su queja al Defensor del Pueblo de Victoria para que sea considerada de manera externa si no se encuentra satisfecho(a) con la respuesta brindada por LXR, RPV, NELP, WGTP o MRPV. El Defensor del Pueblo de Victoria investiga quejas acerca de departamentos y agencias del Gobierno de Victoria, así como del Gobierno local. Consulte el sitio web del Defensor del Pueblo de Victoria en [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au). Para llevar quejas relacionadas con la privacidad a un nivel superior, contacte a la Oficina del Comisionado de Información de Victoria. Consulte [www.ovic.vic.gov.au](http://www.ovic.vic.gov.au).