



POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS

del sector del transporte público de
Victoria

Habilitación y gestión de reclamaciones,
aprendizaje y mejoras

Table of Contents

1	Introducción	3
1.1	Introducción.....	3
1.2	Aplicación y definición	3
1.3	Nuestros principios de tramitación de quejas.....	3
2	Nuestro proceso de tramitación de quejas	5
2.1	Registro y pronta resolución.....	5

1 Introducción

1.1 Introducción

Como sector, estamos comprometidos a brindar un excelente servicio a nuestros clientes. Valoramos la retroalimentación como medio que nos ayuda a comprender las experiencias de nuestros clientes y cómo podemos seguir cumpliendo con sus necesidades.

Reconocemos su derecho a formular una queja y a recibir una contestación oportuna y adecuada a lo que le afecta.

1.2 Aplicación y definición

Esta política se aplica a todas las quejas que recibimos y tramitamos a través de nuestro "Proceso de gestión de quejas"¹.

Una queja es una expresión de insatisfacción con respecto a nuestros productos, servicios, personal o a la gestión de las quejas mismas.

1.3 Nuestros principios de tramitación de quejas

Nuestro "Proceso de tramitación de quejas" se basa en principios guías que tienen como objetivo:

- > Posibilitar y valorar las quejas
- > Tramitar las quejas de manera eficaz, eficiente y justa
- > Promover una cultura en la que se aprende de las quejas y se realizan mejoras.

HABILITACIÓN DE LAS QUEJAS

Fomentar la retroalimentación y hacer que resulte fácil presentar una queja

GESTIÓN DE LAS QUEJAS

Colaborar con usted y tomar medidas para resolver su queja

APRENDIZAJE Y MEJORAS

Analizar los datos de las quejas para mejorar los servicios y la tramitación de las quejas

¹ Esta "Política de gestión de quejas" y la "Guía sobre los procedimientos de tramitación de quejas" se denominan conjuntamente en los acuerdos de franquicia como "Procedimiento de tramitación de quejas".

1.3.1 Habilitación de las quejas

Reconocemos su derecho a formular quejas y estamos comprometidos a resolver lo que le afecta de manera justa y eficiente. Nuestro personal está bien formado y le asistirá activamente a través del proceso.

Reconocemos que algunas personas tienen necesidades particulares o requieren asistencia especial para realizar una queja. Ofrecemos una serie de opciones accesibles para que el proceso resulte lo más fácil posible.

Seremos flexibles durante la tramitación de su queja y nos comunicaremos con usted de la manera más conveniente y eficiente. Utilizaremos métodos de tramitación de quejas que nos ayudan a resolver su queja lo más rápidamente posible.

1.3.2 Cómo ponerse en contacto con nosotros si tiene una queja

Para obtener información actualizada sobre cómo ponerse en contacto con nosotros visite www.ptv.vic.gov.au, o llame a Public Transport Victoria (PTV) al número gratuito 1800 800 007 (6am - medianoche, todos los días).

1.3.3 Tramitación de la queja

Nuestro objetivo es acusar recibo y responder a su queja rápidamente y reconocer que algunos asuntos necesitan de medidas urgentes. Evaluamos cada nueva queja para determinar la acción inicial más apropiada y darle prioridad según la urgencia y/o la gravedad de las cuestiones planteadas.

Las quejas que resulten urgentes serán atendidas en un plazo de tres días hábiles. Todas las demás quejas se atenderán en un plazo de siete días hábiles. Si esto no es posible, le mantendremos al corriente de los plazos previstos y del motivo de los retrasos.

Nuestro Proceso de tramitación de quejas es justo para todas las partes involucradas y garantiza que los asuntos son gestionados de una manera objetiva e imparcial. Si no está satisfecho con el resultado, ofrecemos recursos de revisión como por ejemplo la revisión interna por parte del directivo y la revisión externa por el Defensor de los consumidores de PTV y/o la Defensoría de los Usuarios del Transporte Público.

Vamos a proteger su privacidad y gestionar su información personal de acuerdo con las leyes de privacidad y nuestra política de privacidad.

1.3.4 Aprendizaje y mejoras

Los datos de las quejas son una importante fuente de información para medir nuestro rendimiento. Nuestro equipo analiza periódicamente los datos relativos a las

quejas para encontrar maneras de mejorar la forma en la que operamos y en la que se prestan los servicios. Cada mes presentamos a la dirección informes sobre las tendencias de las quejas y tomamos parte en las reuniones trimestrales de retroalimentación de los clientes convocadas por PTV. Llevamos a cabo análisis de causa raíz en las quejas para identificar problemas sistémicos y colaborar con otros organismos de nuestro sector para mejorar su experiencia y evitar que dichos problemas vuelvan a ocurrir.

También trabajamos duramente para mejorar continuamente nuestro Proceso de tramitación de quejas. Contamos con procesos eficaces con el fin de asegurar la calidad que se implementan para revisar periódicamente la calidad de tramitación de las quejas y para proporcionar retroalimentación al personal. PTV realiza una auditoría anual de cumplimiento y solicitará la contribución de los clientes para conocer cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de tramitación de quejas.

2 Nuestro proceso de tramitación de quejas

Nuestro proceso de tramitación de quejas tiene tres niveles (véase la Figura 1: Proceso de tramitación de quejas). Esto permite que el personal de primera línea resuelva rápidamente las quejas cuando sea posible y también proporciona la oportunidad de que sus preocupaciones se examinen más a fondo si usted no está satisfecho con nuestra respuesta inicial.

Figura 1: Proceso de tramitación de quejas

2.1 Registro y pronta resolución

Registramos los datos de su queja en nuestra base de datos de retroalimentación de los clientes y le asignamos un código único de referencia.

Tomamos en consideración sus preocupaciones y encontramos la mejor manera de ayudarlo. A menudo tenemos la capacidad de resolver su queja inmediatamente. Si el asunto no se puede resolver de inmediato, nuestro equipo especializado en la tramitación de quejas examinará la cuestión más a fondo.

Explorar las opciones de resolución e investigar - Equipo de tramitación de quejas

Nuestro equipo de tramitación de quejas examinará su queja y buscará formas de resolver el asunto conjuntamente con usted. Si es necesario, llevaremos a cabo una investigación sobre las cuestiones que haya planteado.

- > Quejas urgentes*

Contestaremos a su queja en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de dicha queja. Si necesitamos más tiempo para examinar la cuestión, se lo comentaremos.

> **Quejas estándares**

Contestaremos a su queja en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de dicha queja. Si necesitamos más tiempo para examinar la cuestión, se lo comentaremos.

Si está satisfecho con nuestra respuesta, su queja será archivada. Si no está satisfecho, puede solicitar que su queja sea analizada más a fondo, incluso por el Gestor de nuestro Equipo de tramitación de quejas.

Revisión más a fondo

Defensor del cliente O Defensoría de los Usuarios del Transporte Público

Defensor del cliente

Usted puede elegir que su queja sea revisada por el Defensor de los consumidores de PTV. Si no está satisfecho con el proceso del Defensor de los consumidores de PTV, puede presentar una queja ante la Defensoría de los Usuarios del Transporte Público.

O

Defensoría de los Usuarios del Transporte Público

Puede optar por enviar su reclamación a la Defensoría de los Usuarios del Transporte Público para que sea examinada externamente (sin pasar primero por el proceso del Defensor de los consumidores de PTV). La Defensoría de los Usuarios del Transporte Público es un órgano independiente de resolución de disputas que puede ayudar en la resolución de disputas sobre el transporte público en Victoria.

*Como parte del sector, hemos acordado que algunas cuestiones serán tratadas con urgencia. En general, se entienden como tales: cuestiones de seguridad inminentes, situaciones de emergencia, accesibilidad y daños a la propiedad.