



Translated from English to Spanish	"Complaints Policy"
Traducido del inglés al español	"Política de quejas"
Certified translation	June 2014
Traducción certificada	Junio 2014

1. Resumen de manejo de quejas

Las quejas de los miembros del público, incluidos los demandados, se deben presentar al Líder de Grupo de Práctica del Grupo de Práctica que participó en el caso que es el objeto de la queja. La Unidad de Coordinación del Director desempeñará un papel de coordinación según se requiera.

Todas las quejas recibidas se considerarán:

- confidenciales;
- con rapidez;
- con imparcialidad; y
- de la manera más informal posible.

La respuesta a la queja deberá ser precisa, concisa, bien considerada y en un lenguaje sencillo. En caso que sea necesario la respuesta será traducida.

La *Guía de Buenas Prácticas en el Manejo de Quejas* del Ombudsman del Commonwealth (disponible en www.ombudsman.gov.au) describe cinco elementos para el eficaz manejo de quejas:

- *Cultura* - Las agencias deben valorar las quejas como una manera de fortalecer su administración y mejorar sus relaciones con el público.
- *Principios* - Un sistema de manejo de quejas eficaz se debe basar en los principios de equidad, accesibilidad, capacidad de responder, eficiencia e integración.
- *Personas* – El personal que maneja las quejas debe ser capaz y profesional.
- *Proceso* - Las siete etapas del manejo de quejas - reconocimiento, evaluación, planificación, investigación, respuesta, revisión y consideración de las cuestiones sistémicas - deben establecerse con claridad.
- *Análisis* – La información sobre las quejas debe ser examinada como parte de un proceso continuo de revisión de la organización y de mejoramiento.

Estas directrices proporcionan una orientación útil y deben ser consultadas a la hora de considerar las quejas.

2. Quejas delicadas o significantes

Las quejas, incluyendo las quejas sobre la conducta de los fiscales, que son delicadas o significantes, o cuando se refieran a una cuestión delicada o significativa, también se deben presentar directamente al Líder de Grupo de Práctica del Grupo de Práctica que participó en el caso que es el objeto de la queja. La Unidad de Coordinación del Director desempeñará un papel de coordinación según se requiera.

3. Quejas relacionadas con la mala conducta de un empleado

Las quejas o denuncias sobre la mala conducta de algún empleado deben ser remitidas a los Servicios de las Personas. El asunto será tratado de acuerdo con los procedimientos internos que utilizan las "Pautas de conducta de CDPP - Cómo presentar una queja" como marco. Los Servicios de las Personas servirán de enlace con el Líder de Grupo de Práctica del Grupo de Práctica en que trabaja el empleado que es el objeto de la queja.

4. Quejas que implican la consideración de pagos indemnizatorios, incluso pagos *ex gratia* o pagos como acto de gracia

Las quejas que implican la consideración de efectuar un pago al reclamante, como un pago *ex gratia* o un pago como acto de gracia, deberán ser remitidas al Líder de Grupo de Práctica del Grupo de Práctica que participó en el caso que es el objeto de la queja. La Unidad de Coordinación del Director desempeñará un papel de coordinación según se requiera.

El Líder de Grupo de Práctica deberá considerar si alguna legislación o esquema en particular tendría aplicabilidad, por ejemplo:

- La *Ley de Gobernanza Pública, Desempeño y Rendición de Cuentas de 2013* (artículo 63 y 65);
- El plan de *Indemnización por Perjuicios Ocasionados por una Administración Defectuosa*.

5. Pasos en el proceso de quejas

Los siguientes pasos se deben tomar como guía. Pueden haber algunas quejas que requieran pasos adicionales o que no requieran todos los pasos que se indican a continuación.

Reconocimiento

Deberá enviarse lo antes posible una carta o un correo electrónico para confirmar la recepción de la solicitud.

Evaluación

Este paso consiste en considerar las posibles respuestas a la queja. Esto puede requerir aclarar el resultado que el reclamante desea obtener de la queja. Es posible que se tenga que dar prioridad a algunas quejas, sobre todo si hay límites de tiempo para obtener algunos de los posibles resultados.

El oficial de casos también debe garantizar que la queja se presente a la agencia apropiada. Puede que la queja tenga mayor relevancia en otra agencia. Si la queja la puede gestionar mejor otra agencia, el oficial de casos debe informárselo al reclamante y remitirlo a la agencia apropiada.

La queja debe ser investigada a fondo. El nivel de investigación requerido dependerá del tipo de queja. Se deberán mantener en el expediente notas sobre las conversaciones pertinentes a la evaluación como también los documentos creados en el proceso de evaluación.

Se debe considerar si la queja debe ser remitida al Director para una decisión. Esto normalmente no es el caso. Pero si lo es, se deberá preparar y proporcionar a la Unidad de Coordinación del Director un acta destacando las cuestiones pertinentes para la atención del Director. El acta deberá establecer los antecedentes, la consideración de las cuestiones planteadas en la queja y cualquier recomendación del Líder de Grupo de Práctica.

Respuesta

La respuesta debe ser por escrito, exponiendo la queja y la respuesta. Esto incluirá las razones de la medida adoptada por CDPP. Si es necesario, la respuesta se deberá traducir.

Reflexión sobre las políticas o prácticas de CDPP

Si la queja identifica un problema sistémico que requiera la consideración de cambios en la práctica o la política nacional, el Líder de Grupo de Práctica deberá considerar posibles cambios a la práctica o las políticas del Grupo de Práctica. Si la queja identifica un problema sistémico donde se requiera la consideración de cambios a la práctica o la política nacional y no incumben a ningún Grupo de Práctica en particular, entonces se deberá enviar un informe a la Unidad de Coordinación del Director.

6. Confidencialidad y quejas

Se debe tomar en cuenta la delicadeza de la queja. La consideración del material y las denuncias hechas determinará el nivel de confidencialidad requerido. Las quejas que se tratan de denuncias contra el personal de CDPP, especialmente en una capacidad personal, se deberán manejar con cuidado para asegurar que se respete la privacidad del individuo.

ENGLISH Text

1. Complaint Handling Overview

Complaints from members of the public, including defendants, should be made to the Practice Group Leader of the Practice Group which was involved in the case the subject of the complaint. The Director's Coordination Unit will play a coordination role as required.

All complaints received will be considered:

- confidentially;
- quickly;
- impartially; and
- as informally as possible.

The response to the complainant should be accurate, concise, well-considered and in simple language. Where necessary the response may need to be translated.

The Commonwealth Ombudsman's *Better Practice Guide to Complaint Handling* (available at www.ombudsman.gov.au) describes five elements of effective complaint handling:

- *Culture - Agencies must value complaints as a means of strengthening their administration and improving their relations with the public.*
- *Principles - An effective complaint handling system must be modelled on the principles of fairness, accessibility, responsiveness, efficiency and integration.*
- *People - Complaint handling staff must be skilled and professional.*
- *Process - The seven stages of complaint handling – acknowledgment, assessment, planning, investigation, response, review, and consideration of systemic issues – should be clearly outlined.*
- *Analysis - Information about complaints should be examined as part of a continuous process of organisational review and improvement.*

These guidelines provide useful guidance and should be referred to when considering complaints.

2. Sensitive or Significant Complaints

Complaints, including complaints about the conduct of prosecutions, that are sensitive or significant, or where they relate to a sensitive or significant matter should also be made directly to the Practice Group Leader of the Practice Group which was involved in the case the subject of the complaint. The Director's Coordination Unit will play a coordination role as required.

3. Complaints Relating to Employee Misconduct

Complaints or allegations of employee misconduct should be referred to People Services. The matter will be dealt with in accordance with internal procedures using the '*CDPP Conduct Guidelines - Making a Complaint*' as the framework. People Services will liaise with Practice Group Leader of the Practice Group in which the employee the subject of the complaint works.

4. Complaints which Involve Consideration of Paying Compensation, Including Making an Ex Gratia or Act of Grace Payment

Complaints which involve consideration of making a payment to the complainant, such as an ex gratia payment or an act of grace payment should be referred to the Practice Group Leader of the Practice Group which was involved in the case the subject of the complaint. The Director's Coordination Unit will play a coordination role as required.

The Practice Group Leader should consider whether particular legislation or schemes would apply, for example:

- The *Public Governance, Performance and Accountability Act 2013* (section 63 and 65);
- The *Compensation for Detriment Caused by Defective Administration* scheme.

5. Steps to the Complaint Process

The following steps are intended as a guide. There may be some complaints which require additional steps or do not require all the steps listed below.

Acknowledgment

A letter or reply email acknowledging receipt of the request should be sent as soon as practicable.

Assessment

This step involves considering the possible responses to the complaint. This may require clarifying the outcome the complainant is seeking. Some complaints may need to be given priority, especially if there are time limits on some of the possible outcomes.

The case officer should also ensure the complaint has been made to the appropriate agency. It may be that the complaint is more relevant to another agency. If the complaint is more properly dealt with by another agency, the case officer should inform the complainant and refer them to the appropriate agency.

The complaint should be thoroughly investigated. The level of investigation required will depend on the nature of the complaint. File notes of conversations relevant to the assessment should be kept on file as should documents created as part of the assessment.

Consideration should be given to whether the complaint needs to go to the Director for a decision. This would usually not be the case. If it does, a minute highlighting the issues for the Director's attention should be prepared and provided to the Director's Coordination Unit. The minute should set out the background, consideration of the issues raised in the complaint and any recommendation made by the Practice Group Leader.

Response

The response needs to be in writing, setting out the complaint and the response. This will include reasons for the action taken by the CDPP. Where necessary the response may need to be translated.

Reflection on CDPP policies or practices

If the complaint identifies a systemic issue where consideration of changes to national practice or policy is needed, the Practice Group Leader should consider possible changes to the Practice Group's practice or policies. If the complaint identifies a systemic issue where consideration of changes to national practice or policy is needed and it does not fall within any particular Practice Group, then a report should be sent to the Director's Coordination Unit.

6. Confidentiality of Complaints

Regard must be had to the sensitivity of the complaint. Consideration of the material and allegations made will determine the level of confidentiality required. Complaints dealing with allegations against staff of the CDPP, particularly in a personal capacity, should be handled with care to ensure the privacy of the individual is respected.