



## CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O HACER SUGERENCIAS

AMPARO Advocacy cree que contar con una política de gestión de quejas y sugerencias efectiva y fácil de usar es clave para el desempeño de sus funciones. Creemos que es importante que usted nos haga sugerencias o presente quejas y que AMPARO Advocacy les conceda la importancia que merecen. También creemos que escuchar a nuestros clientes hará que AMPARO Advocacy mejore como organización de asistencia jurídica.

### ¿Quién puede presentar quejas o hacer sugerencias?

Cualquier persona que este en contacto con AMPARO Advocacy o cualquier persona de la familia o amigo de alguna persona que este en contacto con AMPARO Advocacy puede hacer sugerencias o presentar quejas.

### ¿Sobre qué se pueden hacer sugerencias o presentar quejas?

Usted podrá hacer sugerencias o presentar quejas acerca de cualquier cosa hecha por AMPARO Advocacy o un miembro de su personal que no haya sido de su agrado, que usted sienta es injusta o que difiera de lo que AMPARO Advocacy dijo que haría.

### ¿Cómo hacer sugerencias o presentar quejas?

Comuníquese a alguien de AMPARO Advocacy que desea hacer una sugerencia o presentar una queja.

- Puede hablar con alguien en la oficina.
- Se le proporcionará la ayuda de un intérprete.
- Puede llamar al **(07) 33692500** o enviar un correo electrónico a [amparo@amparo.org.au](mailto:amparo@amparo.org.au)
- **También** puede enviar una carta a **AMPARO Advocacy Inc. 9 Chippendall Street, Milton Qld 4064.**

### ¿A quién dirigirse para hacer sugerencias o presentar quejas?

Éstas son las personas a las que puede dirigirse. Si lo desea, puede pedir ayuda a un miembro de su familia o amigo.

- Si se siente cómodo, puede hablar con la persona directamente involucrada con su problema o con el Coordinador.
- Si no desea hablar con el Coordinador, puede llamar a AMPARO Advocacy al (07)33692500 o escribir a [amparo@amparo.org.au](mailto:amparo@amparo.org.au) y se creará la solicitud para que el Presidente del Comité Directivo de AMPARO Advocacy se comuniquen con usted.

**AMPARO Advocacy puede proporcionarle una copia íntegra de la Política de Quejas y Sugerencias en inglés o, a su petición, interpretarla para usted.**