

# El Defensor del Pueblo (*Ombudsman*) de Western Australia

HOJA INFORMATIVA

Para presentar una queja ante el Defensor del Pueblo

Spanish  
Español  
Revisado  
Octubre 2018

**¿Tiene alguna queja respecto de un organismo gubernamental, gobierno local o universidad de Western Australia y que usted no puede resolver con ellos directamente? Tal vez el Defensor del Pueblo (*Ombudsman*) pueda ayudarle. Los servicios son gratuitos.**

El Defensor del Pueblo es una persona independiente e imparcial que investiga y ayuda a resolver quejas de miembros del público sobre organismos oficiales de Western Australia, a saber:

- Organismos gubernamentales de WA tales como departamentos, autoridades estatutarias y directorios;
- Gobiernos locales tales como municipalidades, alcaldías y ayuntamientos; y
- Universidades.

## ¿Qué es lo que puede investigar el Defensor del Pueblo?

El Defensor del Pueblo puede investigar quejas sobre la toma de decisiones y prácticas de organismos oficiales de WA para examinar si son legales, justas y razonables.

Estas quejas pueden referirse a servicios públicos tales como:

- salud
- educación
- vivienda
- gobierno local
- transporte
- protección de menores
- cárceles
- universidades

## ¿Qué es lo que no puede investigar el Defensor del Pueblo?

No puede investigar quejas sobre:

- Individuos u organizaciones privadas tales como bancos, negocios, shops, personas que ejercen oficios o vecinos;
- Decisiones de ministros de gobierno, tribunales y otros funcionarios; o
- Asuntos que puedan ser tratados en una corte o tribunal o asuntos más antiguos de 12 meses (existen ciertas excepciones).

Si el Defensor del Pueblo no puede ayudarle, intentará ponerle en contacto con alguien que sí pueda.

El Defensor del Pueblo contribuye a que los organismos oficiales mejoren sus prácticas administrativas. Esto beneficia a todos los habitantes de Western Australia al identificar las causas de los problemas y hacer recomendaciones para cambios en los procedimientos, prácticas, políticas o legislación a fin de evitar que ocurran problemas similares.

Los servicios del Defensor del Pueblo son gratuitos para todos.

## ¿Es confidencial su queja?

Las investigaciones del Defensor del Pueblo están sujetas a previsiones de confidencialidad estrictas, de acuerdo a la legislación vigente. La información que proporcione sobre el motivo de la queja y sobre usted mismo será utilizada solamente para evaluar e investigar su queja o a los fines que exija la ley.

## ¿Cómo se presenta una queja?

Usted puede ir personalmente o llamar por teléfono a nuestra oficina para hablar sobre el problema. La queja debe presentarse por escrito. Puede pedirle a otra persona que le ayuda si le resulta difícil redactarla. Deberá proporcionarnos los detalles del problema sobre el que quiere presentar la queja y todo documento correspondiente. El formulario de quejas se puede imprimir o completar en línea bajándolo de nuestro sitio web [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au). También puede escribirnos o enviar su formulario completado por correo postal o electrónico, o traerlo a nuestra oficina personalmente.

## ¿Qué hacemos con su queja?

Evaluaremos su queja y decidiremos si ha lugar a que se investigue. Le haremos saber el resultado. Si investigamos, no tomamos partido y escuchamos a ambas partes, usted y el organismo en cuestión. Si encontramos que algo es incorrecto, hablaremos con usted y con el organismo sobre la resolución del problema en su favor. También podremos hacer recomendaciones para que el organismo cambie su forma de trabajar y así evitar que lo mismo le vuelva a ocurrir a usted o otra persona en el futuro.

El Defensor del Pueblo intenta resolver las quejas tan pronto como sea posible pero algunas quejas más complejas pueden llevar más tiempo.

### Presentación de una queja

**¿Tiene algún problema con un organismo oficial de WA?**



**Hable primero con alguien del organismo oficial.**



**Si el problema no se resuelve,**  
hable con alguien de la sección de quejas de dicho organismo oficial

**Si el problema sigue sin resolverse, llame al Defensor del Pueblo.**

Puede comunicarse con nosotros mediante el Servicio de Intérpretes o el Servicio Nacional de Retransmisión si así lo desea.

**Si creemos que podemos ayudarle,** tal vez le pidamos que nos escriba. Puede pedirnos ayuda para poner su queja por escrito o pedirle a alguna otra persona que lo haga.



**Evaluaremos su queja** y le diremos qué es lo que podemos hacer.  
A veces no somos las personas indicadas para ayudar, pero le ayudaremos a encontrar a alguien que pueda.



**Si podemos hacer algo,**  
tal vez le pidamos más información a usted o al organismo oficial respecto del que se está quejando.



**Le daremos a conocer el resultado.**  
Si encontramos algo que es incorrecto, hablaremos con usted y con el organismo oficial para que se resuelva.

### Defensor del Pueblo (Ombudsman) de Western Australia

**Llámenos** al 08 9220 7555 o a la **Línea Gratuita** 1800 117 000 (gratis de teléfonos fijos)

**Servicio de Intérpretes TIS** 131 450

**Servicio Nacional de Retransmisión** 1800 555 660 (Referencia 08 9220 7555)

**Email:** [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au)

**Sitio Web:** [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

**Personalmente:** Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

**Correo Postal:** PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6931