



Excelencia en el servicio a la clientela – Procedimiento a seguir para formular una queja

Con el fin de garantizar el éxito de su establecimiento en Outaouais, Accueil-Parrainage Outaouais (APO) se compromete a ofrecerle el mejor servicio posible.

Si Ud., piensa que no está siendo bien atendido por la APO o por uno de sus representantes, no dude en comunicarse con la dirección general para que conjuntamente con Ud. puedan encontrar las diferentes pistas de solución a su problema. Igualmente Ud., puede consultar nuestra política de tratamiento de quejas del cliente (**Politique de traitement des plaintes de la clientèle ou des plaintes à l'égard des services, du comportement du personnel ou de la direction**) en nuestra página web (www.apo-qc.org/fr/qui-sommes-nous/rapports-annuels-plans-strategiques-et-politiques).

Formular una queja

Si Ud. desea formular una queja oficial, siga las etapas siguientes:

- 1) Sirvase llenar el **Formulario de queja**. Usted encontrará el formulario (en francés) debajo del buzón dorado, situado entre las dos puertas de entrada al APO. Una versión francesa y otras versiones traducidas en Árabe, Español e Inglés las podrán encontrar en la página web del APO (www.apo-qc.org) en la pestaña **Qui sommes-nous**, o solicitarlas en la recepción. Todas las informaciones solicitadas en el formulario deben estar llenadas.
- 2) Si Ud. necesita ayuda para llenar el formulario o para explicarle el procedimiento relacionado al trámite de la queja, Ud puede solicitar la ayuda de una tercera persona o de un intérprete. En caso de utilizar el servicio de un intérprete remunerado por el APO, el costo será asumido por la organización.
- 3) Una vez llenado el formulario, deberá depositarlo en el buzón dorado que está situado en la entrada de la oficina del APO (entre las dos puertas). Igualmente lo puede entregar en persona en el horario de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 en la dirección 124, calle Jeanne-d'Arc, Gatineau.

Tratamiento de la queja

- 1) Solamente el Comité de gestión de quejas está autorizado a tener conocimiento de las quejas recibidas. El Comité está formado por 3 personas (dirección y 2 administradores de la organización, o un sustituto si la queja está dirigida contra una de las personas que conforman el Comité).
- 2) Una vez recibida la queja, un acuse de recepción le será enviado dentro de un plazo de 3 días útiles.
- 3) El Comité de gestión de quejas dispone de 15 días útiles para tratar de manera confidencial y objetiva la queja recibida y hacerle saber la decisión tomada.

¡ Gracias !