

Region 5 Systems

Procedimientos para Desacuerdos, Quejas y Apelaciones

Region 5 Systems mantiene un Programa de Cumplimiento Corporativo para tratar los incidentes de despilfarro, fraude, abuso y otras actividades y prácticas cuestionables, así como para tratar quejas formales de empleados, personas atendidas, proveedores dentro de la red y la comunidad en general. Esto significa que cualquier persona/entidad tiene derecho a presentar una queja sin temor a ser acosada, despedida o disciplinada por parte de un empleador, sufrir represalias o separación del servicio, o consecuencias económicas como resultado de acciones o comportamientos de compañeros de trabajo, colegas, la administración o la autoridad de gobierno de *Region 5 Systems*.

Procedimientos para presentar una queja/apelación

Las siguientes definiciones definen cuándo un individuo/entidad necesita presentar una queja/apelación formal:

Desacuerdo: Insatisfacción de una persona con algún aspecto de las operaciones, actividades, servicios o comportamiento de los empleados de *Region 5 Systems* o por su red de proveedores, pero su queja puede resolverse a un nivel informal (esto se considera una preocupación percibida).

NOTA: Un desacuerdo **no se considera una queja** ya que la situación se puede resolver informalmente sin presentar una queja por escrito.

Queja: Un desacuerdo formal por escrito presentado por una persona para expresar su insatisfacción con cualquier aspecto de las operaciones, actividades, servicios o comportamiento de los empleados de *Region 5 Systems* o por su red de proveedores para un desacuerdo que no puede resolverse a un nivel informal.

NOTA: Generalmente, las quejas sobre un proveedor dentro de la red deben abordarse primero siguiendo el protocolo establecido por el proveedor para quejas por escrito.

Apelación: Una persona/entidad realiza una solicitud formal para la revisión y reconsideración del resultado de su queja formal por escrito cuando la persona/entidad no está satisfecha con la acción tomada para remediar la queja.

NOTA: Las apelaciones dirigidas al proveedor dentro de la red deben seguir cualquier proceso de apelación establecido por el proveedor.

Niveles de Revisión Relacionados con la Queja

A. Base Informal

De ser posible, las quejas deben manejarse de manera informal. Las personas que no están satisfechas con una decisión o acción primero deben intentar resolver el problema con las partes directamente involucradas. Esto incluye informar de la inquietud a un supervisor si está relacionada con el empleado. Si la parte que presenta el reclamo no sabe con quién iniciar la conversación informal, puede llamar al Oficial de Cumplimiento Corporativo de *Region 5 Systems* (402-441-4343) para obtener ayuda sobre a quién contactar.

Si no se puede llegar a un acuerdo para resolver la inquietud a nivel informal, la persona que sufre la situación debe continuar con los pasos que se enumeran a continuación.

Niveles de revisión relacionados con la queja (continuación)

B. Presentación de una queja formal

1. Las quejas deben presentarse dentro de los 30 días siguientes a cualquier acción que se perciba que ha **violado los derechos de la persona** o situaciones que le causen insatisfacción según la **“definición de queja” anterior**.
2. Las quejas deben presentarse por escrito completando el “Reporte de Quejas” *de Region 5 Systems*. Se puede acceder a un formulario en blanco de “Reporte de Quejas” mediante:
 - **Empleados:** a través del portal de Intranet para empleados
 - **Público en general:** comunicándose con la **repcionista de Region 5 Systems** al 402-441-4343 o descargando el formulario en www.region5systems.net.

El Oficial de Cumplimiento Corporativo puede estar disponible para brindar asistencia o responder preguntas si se necesita ayuda para completar el "Reporte de Quejas".

El "Reporte de Quejas" debe enviarse al Oficial de Cumplimiento Corporativo a *Corporate Compliance Officer, c/o of Region 5 Systems, 3600 Union Drive, Lincoln, NE 68516*, o por correo electrónico como se indica en el "Reporte de Quejas". **NOTA:** Si el reporte involucra al Oficial de Cumplimiento Corporativo, la persona que inicia el reporte debe presentarlo directamente ante el Administrador Regional en la misma dirección.

3. El Oficial de Cumplimiento Corporativo de *Region 5 Systems* proporcionará a la persona que complete el "Reporte de Quejas" una confirmación por escrito de que se recibió el "Reporte de Quejas".
4. El Oficial de Cumplimiento Corporativo evaluará el “Reporte de Quejas” para determinar los pasos iniciales adecuados que se deben tomar para investigar el reporte, así como la oportunidad necesaria para abordar el tema, utilizando las siguientes pautas:
 - Informar al Equipo de Cumplimiento Corporativo y recibir directivas según sea necesario para abordar la inquietud/problema. Las excepciones a esto son:
 - Si el reporte contiene acusaciones que involucran al Administrador Regional, el Oficial de Cumplimiento Corporativo trabajará directamente con el Comité Ejecutivo de la Junta Directiva Regional.
 - Si el reporte contiene acusaciones que involucran un asunto de personal (que no sea el Administrador Regional), el Oficial de Cumplimiento Corporativo trabajará inicialmente con el Administrador Regional.
5. El Equipo de Cumplimiento Corporativo de *Region 5 Systems* determinará el mejor curso de acción con respecto a la queja (a menos que el incidente esté bajo las reglas de excepción establecidas anteriormente).
6. Una vez que el Equipo de Cumplimiento Corporativo de *Region 5 Systems* haya abordado adecuadamente la queja, el Administrador Regional, o su designado, proporcionará una respuesta por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles a la persona que presentó el "Reporte de Quejas". " La respuesta incluirá la acción específica que tomará *Region 5 Systems* con respecto a la queja.

Niveles de revisión relacionados con la queja (continuación)

C. Proceso de Apelación

La persona que presentó la queja puede apelar la decisión del Administrador Regional ante la Junta de Gobierno Regional, siguiendo los siguientes pasos:

1. En un plazo de 14 días hábiles a partir de la fecha de la respuesta por escrito del Administrador Regional, la persona que presentó la queja puede presentar una solicitud por escrito al Oficial de Cumplimiento Corporativo para apelar la decisión. Una vez recibida esta solicitud, el Oficial de Cumplimiento Corporativo deberá remitir toda la documentación de la queja en un plazo de 5 días hábiles al presidente del Consejo de Administración Regional.
2. En la fecha y hora indicadas por el presidente del Consejo de Administración Regional, la apelación se incluirá en la agenda diaria del Consejo de Administración Regional.
3. En un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha prevista para la reunión del Consejo de Gobierno Regional, el presidente de este consejo comunicará por escrito al demandante, a la dirección que conste en el expediente, la decisión del Consejo de Gobierno Regional sobre la apelación.

La decisión del Consejo de Gobierno Regional es inapelable.

Confidencialidad

Toda la información relacionada con la queja/apelación y/o sus procedimientos será confidencial para todas las partes.

Asistencia para la Representación

Cuando se solicite con anticipación, las personas que presentaron una queja y soliciten asistencia para su representación serán referidos a la Oficina del Defensor del Pueblo de Nebraska:

402-471-2035 o al teléfono gratuito 1-800-742-7690

[Correo electrónico: ombud@leg.ne.gov](mailto:ombud@leg.ne.gov)

Las preguntas acerca de estos procedimientos pueden ser dirigidas a:

Kim Michael, Oficial de Cumplimiento Corporativo
Region 5 Systems
3600 Union Drive
Lincoln, NE 68516
402-441-4343
[Correo electrónico: kmichael@region5systems.net](mailto:kmichael@region5systems.net)