



## Procedimiento de Quejas Del Cliente

**Como Cliente de la WCA**, usted tiene el derecho de presentar una queja formal por escrito cuando sienta que ha sido maltratado, tratado injustamente o discriminado por motivos de raza, religión, sexo, orientación sexual, etnia o discapacidad. Con el fin de garantizar la resolución oportuna de los problemas, le pedimos que siga los pasos a continuación para lograr una resolución.

- 1. Resolver queja / preocupación con el miembro del personal directamente.** Si es posible, por favor trabaje directamente con su miembro del personal principal para resolver el problema de preocupación directamente. Si su queja tiene que ver con cualquier tipo de abuso por parte de un miembro del personal, debe solicitar inmediatamente hablar con un supervisor.
- 2. Resolver queja/preocupación en una reunión conjunta con el supervisor.** Cuando no se puede lograr una resolución satisfactoria entre usted y el miembro del personal, se puede solicitar una reunión conjunta con el miembro del personal y su supervisor inmediato. En esa reunión conjunta, se le dará la oportunidad de expresar su pregunta, preocupación o queja, y todas las partes tratarán de llegar a una resolución satisfactoria. Si su queja tiene que ver con cualquier tipo de abuso por parte de un miembro del personal, el supervisor discutirá la queja a solas con usted y seguirá la política de Abuso / Negligencia si es apropiado.
- 3. Queja por escrito al Administrador del Programa del Departamento.** Si no se logra una resolución satisfactoria en la reunión conjunta, puede presentar una declaración de queja por escrito al administrador del programa. La declaración escrita debe incluir: qué sucedió, cuándo sucedió, quién estuvo involucrado, qué define usted como el problema y cómo le gustaría que se resolviera el problema. El Administrador responderá a la inquietud por escrito dentro de los 10 días hábiles. El Administrador puede solicitar una reunión cara a cara con usted para investigar más a fondo las inquietudes que ha expresado. El Administrador también puede revisar los registros y reunirse con el miembro del personal y el supervisor.
- 4. Apelación escrita y final al Director Ejecutivo:** Si no está satisfecho con la respuesta del administrador del programa, puede apelar esta decisión por escrito al Director Ejecutivo (CEO) dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta por escrito del administrador del programa. Si no hay una apelación ante el Director General en un plazo de 10 días hábiles, la situación se considerará cerrada. Su apelación debe incluir: qué sucedió, cuándo sucedió, quién estuvo involucrado, qué ve como el problema y cómo le gustaría que se resolviera el problema. El CEO responderá a la apelación dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación del cliente. El director

general puede investigar la situación más a fondo; la respuesta del CEO es la respuesta final para la agencia.

**5. Cambios en los límites de tiempo de las respuestas escritas:** Los límites de tiempo en esta política de quejas pueden extenderse con su acuerdo y la parte que responde a la queja por escrito. Los días de trabajo contados para el propósito de esta política no incluirán los días que el empleado no esté en el trabajo debido a una enfermedad, licencia planificada o fuera de la ciudad debido al trabajo.

Ud tiene derecho a reportar quejas de discriminación por parte de la WCA al Coordinador de Quejas de la Comisión del Crimen de Nebraska de las siguientes maneras:

**Por Correo:** Complaints, Nebraska Crime Commission, 301 Centennial Mall South, PO Box 94946, Lincoln, Nebraska, 68509-9496

**Por teléfono:** (402) 471-2194

**Por correo electrónico:** [DAS.humanresources@nebraska.gov](mailto:DAS.humanresources@nebraska.gov)



## Formulario de Informe de Quejas Del Cliente

**¿Qué Pasó?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**¿Cuándo Ocurrió?**

---

---

**¿Quien Estaba Involucrado?**

---

---

---

---

**¿Cuál Ves Que Es El Problema?**

---

---

---

---

---

---

¿Cómo le gustaría que se resolviera el problema?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---