



El programa Ombudsman/DIALOG de UTC es un canal confidencial de comunicaciones que fue creado para facilitar las comunicaciones claras y comprensibles.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE EL PROGRAMA OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsman/DIALOG desempeña el papel de intermediario de comunicaciones entre usted y la Dirección. El programa ha funcionado con éxito desde 1986.
- Ombudsman/DIALOG es una alternativa a los canales tradicionales de comunicación, tales como supervisores, Recursos Humanos o Prácticas empresariales.
- Ombudsman/DIALOG, después de quitar la información que lo podría identificar a usted, dirige su pregunta o inquietud a la Dirección con el fin de recibir una respuesta.
- Se reciben respuestas de la Dirección.
- Ombudsman/DIALOG es confidencial (para proteger la identidad de la persona que envió el asunto), neutral (porque no apoya a la Dirección ni a los empleados) e independiente (al funcionar de forma separada de la Dirección).
- Ombudsman/DIALOG procesará cualquier pregunta o inquietud, salvo si el asunto está cubierto por un contrato colectivo o limitado por las leyes.
- Los Ombudsman manejan asuntos más complejos, que incluyen los relacionados con el cumplimiento de leyes. DIALOG fue creado para tratar asuntos menos complejos y funciona exclusivamente por medio de consultas y respuestas escritas. Si se envía un asunto más complejo por medio de DIALOG, se lo dirige a un Ombudsman.
- Debido a que Ombudsman/DIALOG es un canal confidencial, no acepta una notificación por parte de la empresa con respecto a un reclamo o asunto.

CÓMO FUNCIONA OMBUDSMAN/DIALOG

- Los Ombudsman y los coordinadores de DIALOG trabajan para la oficina matriz de UTC.
- Solamente los Ombudsman y los coordinadores de DIALOG conocen la identidad de cualquier persona que envíe una consulta a Ombudsman/DIALOG. Además, se puede enviar anónimamente una consulta de Ombudsman/DIALOG.
- Los tiempos de respuesta de DIALOG son generalmente de 14 días o menos (sin tomar en cuenta el tiempo de tramitación postal para DIALOG enviado por correo). Debido a que las consultas tramitadas por los Ombudsman son más complejas, los tiempos de respuesta son generalmente de más de 14 días.

CÓMO LE PUEDE AYUDAR OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsman/DIALOG puede facilitar plantear una pregunta, expresar una inquietud, sugerir un cambio, informar de un problema o felicitar a alguien o por algo.
- Se ha estructurado Ombudsman/DIALOG para que sea un canal de comunicaciones seguro para plantear asuntos diversos. Los Ombudsman son mediadores capacitados.
- Cuando se plantean asuntos, se pueden realizar mejoras en la empresa.
- En los cinco últimos años, alrededor de la mitad de las consultas que solicitaban cambios logró modificaciones. Ombudsman/DIALOG mejora UTC.

PREGUNTAS FRECUENTES

P. ¿Cómo me puedo poner en contacto con un Ombudsman?

A. Se puede contactar con Ombudsman de UTC mediante una llamada gratuita al número de teléfono 800.871.9065.

Si llama de un país que no sea EE.UU., para acceder a una línea de llamadas gratuitas, utilice el código adecuado de acceso de AT&T Direct®, que se indica en www.business.att.com/bt/access.jsp

P. ¿Cuáles son los pasos que se deben tomar para utilizar DIALOG?

R. Redacte un DIALOG escrito, utilizando el formulario del cuadro de DIALOG, que también se puede descargar de www.utc.com. Envíe el formulario por correo a DIALOG, UTC, Hartford CT 06101.

Otra opción es utilizar eDIALOG, mediante un portal seguro de Internet, que está albergado fuera del portal por un contratista independiente de UTC, en <https://edialog.confidential.utc.com>



P. ¿Cómo se mantiene la confidencialidad en eDIALOG?

R. eDIALOG es un sistema seguro, encriptado basado en el Internet, que se alberga fuera de UTC, en un sitio de un contratista independiente. Utiliza un sistema de contraseñas que lo controla exclusivamente la persona que plantea una inquietud. Cuando registra un eDIALOG, el autor crea un identificador personal (una combinación alfanumérica) y un código de seguimiento (una combinación alfanumérica). El autor puede recuperar la respuesta de la Dirección utilizando el identificador y el código de seguimiento que había creado. No hay ningún otro mecanismo de seguimiento.

P. ¿Dónde hay más información disponible?

R. Si desea conocer información detallada del programa Ombudsman/DIALOG de UTC, por favor visite el portal de Internet: <http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog> o vaya a www.utc.com.