

**CAPÍTULO: 800**

**Gestión De Reclusos**

**ORDEN DEPARTAMENTAL :**

**802 - Procedimiento De Quejas Del  
Recluso**

**OFICINA DE RESPONSABILIDAD  
PRIMARIA:**

**OPS  
LS**

**Fecha de Vigencia:**

**2 de Marzo de 2022**

**Enmienda:**

**N/A**

**Reemplaza:**

**OD 802 ( 16 de Octubre de 2016 )**

**Fecha de Revisión Programada:**

**1 de Abril de 2024**

**ACESO:**

**Contiene Sección(es) Restringida (s)**

**DEPARTAMENTO  
DE CORRECCIONES  
DE ARIZONA  
REHABILITACIÓN  
Y REENTRO**



**Manual De Órdenes  
Del Departamento**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "David Shinn", written over a horizontal line.

David Shinn, Director

## ÍNDICE

<b>PRÁCTICAS ESPERADAS</b> .....	<b>1</b>
<b>PROPÓSITO</b> .....	<b>1</b>
<b>RESPONSIBILIDAD</b> .....	<b>1</b>
<b>PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>1</b>
<b>1.0 INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	<b>1</b>
<b>2.0 RESOLUCIÓN INFORMAL DE QUEJAS (NO MÉDICAS)</b> .....	<b>3</b>
<b>3.0 RESOLUCIÓN INFORMAL DE QUEJAS (MÉDICAS)</b> .....	<b>4</b>
<b>4.0 PROCESO FORMAL DE QUEJAS (NO MÉDICAS)</b> .....	<b>5</b>
<b>5.0 DE QUEJAS PROCESO FORMAL (MÉDICAS)</b> .....	<b>6</b>
<b>6.0 APELACIONES ANTE EL REGIDOR DE ESCENA (NO MÉDICAS)</b> .....	<b>7</b>
<b>7.0 APELACIONES AL CONSEJERO GENERAL (NO MÉDICAS)</b> .....	<b>7</b>
<b>8.0 APELACIONES AL ADMINISTRADOR DE SALUD DEL CENTRO CONTRATADO (MÉDICAS)</b> .....	<b>8</b>
<b>9.0 PACTO INTERESTATAL Y QUEJAS SOBRE PRISIONES PRIVADAS</b> .....	<b>9</b>
<b>10.0 RECLAMOS VEJATORIOS (NO MÉDICAS)</b> .....	<b>10</b>
<b>11.0 QUEJA POR DELITO SEXUAL</b> .....	<b>11</b>
<b>12.0 PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS</b> .....	<b>12</b>
<b>13.0 ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>14.0 REQUISITOS DE INFORMES Y REGISTROS (NO MÉDICAS)</b> .....	<b>13</b>
<b>15.0 REQUISITOS DE INFORMES Y REGISTROS (MÉDICAS)</b> .....	<b>13</b>
<b>IMPLEMENTACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>13</b>
<b>ADJUNTO ARCHIVO</b> .....	<b>14</b>
<b>LISTA DE FORMULARIOS</b> .....	<b>14</b>
<b>AUTORIDAD</b> .....	<b>14</b>

## **PRÁCTICAS ESPERADAS**

Prácticas esperadas de la Asociación Correccional Estadounidense (ACA): 5-ACI-3D-19, 5-ACI-5E-02, 5-ACI-6A-01 (M), y 5-ACI-6C-01

## **PROPÓSITO**

El Departamento ofrece los reclusos acceso a un Procedimiento de quejas del recluso para proporcionar oportunidades para la resolución informal y la revisión formal de un problema que afecte las condiciones de confinamiento o la vida institucional que afecten personalmente al recluso reclamante. La presente Orden del Departamento ofrece remedios administrativos oportunos a las quejas de los reclusos que, de otro modo, representarían una carga innecesaria para los tribunales.

## **RESPONSIBILIDAD**

Todos los empleados del Departamento promoverán un diálogo significativo y una comunicación escrita oportuna con los reclusos para resolver las quejas y los disputas de los reclusos al nivel más bajo posible en la organización y en la primera oportunidad posible.

El Subdirector de Operaciones Penitenciarias será responsable de la operación general del procedimiento de quejas del recluso. Bajo la dirección del Consejero General, el Administrador de la unidad de Apelaciones de la Oficina Central y los Oficiales de Apelaciones son responsables de monitorear la efectividad del proceso. Los Guardiánes son responsables de asegurar que los empleados del Departamento sigan todos los procedimientos descritos en esta Orden del Departamento.

## **PROCEDIMIENTOS**

### **1.0 INFORMACIÓN GENERAL**

- 1.1 El Procedimiento de Quejas del Preso está diseñado para abordar las quejas del preso relacionadas con cualquier aspecto de la vida institucional o condición de confinamiento que afecte directa y personalmente al querellante del preso, incluyendo instrucciones escritas (es decir, Órdenes del Departamento, Instrucciones del Director, Manuales Técnicos y Post Orden), procedimientos y acciones del personal. {5-ACI-3D-19}
- 1.2 Los siguientes no son pasibles de queja bajo el Procedimiento de quejas del recluso:
  - 1.2.1 Las acciones del Gobernador o Legislatura estatal
  - 1.2.2 Las decisiones de la Junta de Indultos de Arizona
  - 1.2.3 Los procedimientos judiciales o las decisiones de los tribunales
- 1.3 Queja(S) Informal(Es), Queja(S) Formal(Es) O Apelación(Es) Sin Procesar
  - 1.3.1 Los Reclamos Informales, Quejas Formales o Apelaciones que tengan las siguientes características se rechazarán y se remitirán al recluso como no procesadas:
    - 1.3.1.1 Amenazas graves de daño físico al personal, a otros reclusos o al público en general

- 1.3.1.2 Múltiples problemas no relacionados planteados en un solo formulario
  - 1.3.1.3 Una Queja, Queja Formal o Apelación duplicada o repetitiva sobre el mismo incidente
  - 1.3.1.4 Plantes un problema previamente tratado a través y adjudicado del proceso de quejas
  - 1.3.1.5 Presentación inoportuna más allá del requisito del marco de tiempo a menos que existan circunstancias atenuantes (es decir, los reclusos no se dan cuenta de las pérdidas de propiedad hasta después de regresar de la corte, un hospital o una Unidad de Detención Criminal)
  - 1.3.1.6 Las quejas de reclusos que han sido señalados como Reclamante Vejatorio que no han llenado el formulario de Solicitud de Queja
- 1.3.2 Antes de devolver las Quejas Informales, las Quejas Formales o las Apelaciones sin procesar, los Coordinadores de Quejas anotarán en el Sistema de Información Correccional de Arizona (ACIS, por sus siglas en inglés) el motivo específico del rechazo.
- 1.4 El Procedimiento de Quejas del Recluso no sirve como proceso de apelación duplicado o proceso de apelación sustituto de los siguientes, que tienen procesos de apelación independientes:
- 1.4.1 El Proceso de Audiencia Disciplinaria señalado en la Orden del Departamento #803, Procedimiento Disciplinario del Recluso
  - 1.4.2 Revisión de la Publicación definida en la Orden del Departamento #914, Correo de los Reclusos
  - 1.4.3 Custodia Preventiva descrita en la Orden del Departamento #805, Custodia Preventiva
  - 1.4.4 Validación de Grupo como Amenaza a la Seguridad, descrito en la Orden del Departamento #806, Grupos que Amenazan a la Seguridad (STG), por sus siglas en inglés
  - 1.4.5 Acción de clasificación de acción descrita en la Orden del Departamento #801, Clasificación del Recluso
- 1.5 A los reclusos que intenten presentar quejas y apelaciones por las acciones descritas en 1.3 de esta sección se les indicará que sigan el proceso de apelación descrito en la Orden del Departamento específica o instrucción escrita. Las apelaciones a la Unidad de Apelaciones de la Oficina Central sobre estas acciones solo se pueden considerar si el problema principal está fuera del alcance del proceso de apelaciones establecido.
- 1.6 De conformidad con la Ley de Reforma de Litigios Penitenciarios de 1996 (PLRA, por sus siglas en inglés), los reclusos deberán agotar completamente los procesos administrativos antes de presentar una queja a cualquier Tribunal Estatal o Federal.

- 1.7 Los presos pueden utilizar los Procedimientos de Quejas de Presos sin importar su estado disciplinario, ubicación de la vivienda o clasificación. Los Guardiánes prohibirán la discriminación y tomarán las disposiciones necesarias para garantizar que los reclusos que no dominen el inglés, las personas con discapacidades, los reclusos con bajos niveles de alfabetización, los ancianos y los enfermos mentales tengan acceso al Procedimiento de quejas de reclusos. {5-ACI-5E-02}
- 1.8 Los Alcaldes se aseguran se de que no haya barreras para el acceso de los reclusos a los Formularios de Quejas de Reclusos y que los reclusos tengan la capacidad de presentar quejas y apelaciones de manera oportuna y confidencial.
- 1.9 Los reclusos podrán presentar quejas y apelaciones directamente ante el Alcaide o designado cuando el contenido del reclamo sea de una naturaleza tal que, si se diera a conocer por las vías regulares, representaría una amenaza a la integridad del interno, del personal o de otros internos.
- 1.10 Queja(s) de Emergencia (Médica) - Para quejas de emergencia, los reclusos buscarán atención médica de emergencia como se describe en la Orden del Departamento #1101, Acceso del Recluso a la Atención Médica. {5-ACI-6A-08(M)}
- 1.11 A menos que se notifique una extensión de los plazos, la expiración de cualquier límite de tiempo para una respuesta en cualquier etapa del proceso dará derecho al recluso querellante a pasar al siguiente paso del proceso. Las extensiones en cualquier paso del proceso de queja no excederán los 15 días hábiles, con la excepción de la sección 11.0. No se autorizarán prórrogas en el paso de Respuesta Informal a la Queja.
  - 1.11.1 Si un recluso no recibiere respuesta dentro del plazo especificado, el límite de tiempo para avanzar a la siguiente instancia del proceso de quejas será igual al que le hubiera correspondido de haber recibido respuesta. El tiempo para proceder a la siguiente etapa del proceso de queja comienza a correr el día después de que se le devolviera al recluso una respuesta por escrito.
- 1.12 La logitud general de para completar el proceso de quejas es de 120 días calendario corridos desde el inicio del Proceso Formal de Quejas hasta la disposición final.

## **2.0 RESOLUCIÓN INFORMAL DE QUEJAS (NO MÉDICAS)**

- 2.1 Los reclusos intentarán resolver sus reclamos por vías informales, incluidos, pero sin limitarse a, los diálogos con el personal de las áreas a las que les compete la responsabilidad por los reclamos o mediante la presentación de un pedido de Resolución Informal de Reclamo del Recluso, Formulario 802-11.
- 2.2 Si no puede resolver su queja a través de medios informales, un recluso puede presentar una Queja informal en un formulario de Resolución de Quejas Informales del Recluso al Coordinador de Quejas del Oficial Correccional (CO) IV en su unidad respectiva. El Reclamo Informal deberá presentarse dentro de los diez días laborables de la fecha en que sucedió el evento que causó el reclamo. El recluso adjuntará copias de todos los documentos que respalden su reclamo.
- 2.3 El papel y las responsabilidades del Coordinador de Quejas de la unidad no se delegarán a ningún miembro del personal o subordinado de menor rango.

- 2.4 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá:
- 2.4.1 Cargue el formulario de Resolución informal de quejas en el Módulo de quejas en ACIS, luego guarde y envíe el caso. ACIS asignará un número de caso a la Queja Informal y lo asignará a la función del personal más apropiada para proporcionar una respuesta por escrito basada en la Categoría de la Queja.
  - 2.4.2 Rechazar y dejar de procesar las Denuncias informales si cumple con las categorías únicamente definidas en las secciones 1.2 y 1.3.
  - 2.4.3 Registre la Queja Informal en el Registro de Quejas del Coordinador de la unidad, Formulario 802-9, usando el número de caso asignado por ACIS.
- 2.5 El rol del personal designado como Respondedor de quejas informales investigará e intentará resolver la queja de manera informal y proporcionará una respuesta por escrito al recluso dentro de los 15 días hábiles utilizando ACIS.
- 2.5.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá utilizar ACIS e imprimir y enviar la Respuesta Informal a la Queja completada al recluso.

### **3.0 RESOLUCIÓN INFORMAL DE QUEJAS (MÉDICAS)**

- 3.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá:
- 3.1.1 Cargue el formulario de Resolución de Queja Médica Informal en el Módulo de quejas en ACIS, luego guarde y envíe el caso. ACIS asignará un número de caso a la Queja Informal y le asignará el Subdirector de Enfermería del Contrato.
  - 3.1.2 Rechazar y dejar de procesar Quejas Informales como se define en las secciones 1.2 y 1.3.
  - 3.1.3 Registre la Queja Informal en el Formulario de Registro De Quejas Del Coordinador de la unidad utilizando el número de caso asignado por ACIS.
- 3.2 Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la carga, el Subdirector de Enfermería Contratado deberá:
- 3.2.1 Investigar la denuncia.
  - 3.2.2 Responder a la Queja Informal del Recluso usando ACIS. La respuesta mecanografiada al recluso incluirá:
    - 3.2.2.1 Un resumen de la queja del recluso.
    - 3.2.2.2 Una descripción de qué acción se tomó para investigar la denuncia para incluir la fecha y el contenido si se llevó a cabo una reunión personal con el recluso.
    - 3.2.2.3 Un resumen de los hallazgos.
    - 3.2.2.4 La decisión y justificación de apoyo para llegar a la decisión.

- 3.3 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá utilizar ACIS y la fecha de la respuesta mecanografiada para cerrar su registro de seguimiento e imprimir y enviar la respuesta de Queja Informal completa al recluso.
- 3.4 Los reclusos pueden presentar una Queja Formal si no están satisfechos con la Respuesta de Queja Informal del Recluso o si se han excedido los plazos para la respuesta.

#### **4.0 PROCESO FORMAL DE QUEJAS (NO MÉDICAS)**

- 4.1 Los reclamos de los reclusos considerados un Reclamo Vejatorio en conformidad con la Orden del Departamento #803, Procedimiento Disciplinario del Recluso, deberán presentarse y revisarse tal como se indica en la sección 10.0.
- 4.2 Un recluso puede presentar una Queja Formal si no puede resolver informalmente su queja. El recluso tiene cinco días hábiles a partir de la recepción de la respuesta por escrito del Respondedor de Quejas Informales a través del Coordinador de Quejas CO IV de la unidad para presentar una Queja Formal. La Queja Formal se presentará al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad utilizando la Queja del Recluso, Formulario 802-1S, y el Suplemento de Queja del Recluso-GF, Formulario 802-7S.
- 4.3 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá:
  - 4.3.1 Ingrese la fecha en que se presentó la queja formal en el Formulario de Registro de Quejas del Coordinador de la unidad.
  - 4.3.2 Cargue el formulario de queja formal y cualquier documentación de respaldo en el caso en ACIS.
  - 4.3.3 Solicitar que se realice una investigación adicional, según corresponda. El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad puede asignar a cualquier miembro del personal de la unidad a la investigación para ayudar en la resolución de la queja.
  - 4.3.4 Notificar al recluso por escrito de cualquier prórroga ingresada en ACIS.
- 4.4 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá redactar una respuesta por escrito y enviarla en ACIS al Subdirector para su aprobación. Una vez aprobada por el Subdirector, la respuesta se devolverá al recluso a más tardar 15 días hábiles a partir de la fecha en que se recibió la Queja Formal.
  - 4.4.1 La respuesta escrita al recluso deberá incluir:
    - 4.4.1.1 Un resumen de la queja del recluso.
    - 4.4.1.2 Una descripción de qué acción se tomó para investigar la queja.
    - 4.4.1.3 Un resumen de los hallazgos.
    - 4.4.1.4 La decisión y justificación de apoyo para llegar a la decisión.
  - 4.4.2 La decisión del nivel de unidad se marcará como "Resuelta" o "No resuelta" en ACIS.

4.4.3 Si la respuesta por escrito indica que la queja "No se resolvió" debido a una instrucción escrita del Departamento, se anotará en la respuesta la Orden específica del Departamento, la Orden posterior u otra instrucción o directiva escrita.

4.4.4 El Subdirector firmará la respuesta escrita al recluso en ACIS.

## **5.0 DE QUEJAS PROCESO FORMAL (MÉDICAS) {5-ACI-6A-01 (M)} {5-ACI-6C-01}**

5.1 En caso de que un recluso no pueda resolver su reclamo de manera informal, podrá presentar una Queja Formal. El recluso tiene cinco días hábiles a partir de la recepción de la respuesta respuesta escrita del Subdirector de Enfermería del Contrato para presentar una Queja Formal al Coordinador de Quejas de CO IV de la unidad, utilizando los formularios de Queja del Recluso y / o el Suplemento de Quejas del Recluso-GF.

5.2 Al recibir cualquier Queja Médica, el Coordinador de Quejas CO IV de la unidad inmediatamente:

5.2.1 Cargue el formulario de Queja Formal en ACIS.

5.2.2 Rechazar y dejar de procesar Quejas Informales como se define en las secciones 1.2 y 1.3.

5.2.3 Registre cada queja del recluso, utilizando la fecha en que se carga la queja formal en ACIS, en el Formulario de Registro de Quejas del Coordinador de la unidad.

5.3 Dentro de los 15 días hábiles posteriores a la carga de la queja, el Director del Contrato de Enfermería deberá:

5.3.1 Investigar el reclamo.

5.3.2 Responder a la queja formal del recluso. La respuesta mecanografiada al recluso incluirá:

5.3.2.1 Un resumen del reclamo del recluso.

5.3.2.2 Una descripción de qué acción se tomó para investigar la queja para incluir la fecha y el contenido si se llevó a cabo una reunión personal con el recluso.

5.3.2.3 Un resumen de hallazgos.

5.3.2.4 La decisión y la justificación de tal decisión.

5.3.2.5 La decisión a nivel del centro de salud será: "Resuelto" o "No resuelto".

5.3.3 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá utilizar ACIS y la fecha de la respuesta mecanografiada para cerrar su registro de seguimiento e imprimir y enviar la Respuesta de Queja Formal completa al recluso.



## **6.0 APELACIONES ANTE EL REGIDOR DE ESCENA (NO MÉDICAS) {5-ACI-3D-19 (M)}**

- 6.1 Los reclusos pueden optar por apelar la decisión del Subdirector ante el Subdirector correspondiente dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la decisión del Subdirector presentando una Apelación de Quejas de Reclusos, Formulario 802-3S, al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad. Los reclusos no pueden presentar una apelación al Subdirector hasta que se haya agotado el Procedimiento de Quejas de Reclusos dentro de su unidad e institución asignada.
- 6.2 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá:
  - 6.2.1 Ingrese la fecha en que se presentó la apelación de queja en el Formulario de Registro de Quejas del Coordinador de la Unidad.
  - 6.2.2 Cargue el paquete de apelación completo en ACIS dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la Apelación de Queja del Recluso y envíe el paquete por correo electrónico al Administrador de Apelaciones de Operaciones de Seguridad.
- 6.3 El Administrador de Apelaciones de Operaciones de Seguridad revisará el caso y lo remitirá al Subdirector o designado más apropiado para su procesamiento. (Consulte el Anexo A, Categorías de Quejas).
  - 6.3.1 El Consejero General Adjunto responderá como Subdirector en los casos relacionados con cuestiones de Acceso Legal.
  - 6.3.2 Según el tema del caso, las apelaciones a nivel de subdirector pueden asignarse a cualquier otro subdirector que no figure en el Anexo A, según se considere apropiado.
- 6.4 El Subdirector puede devolver las Apelaciones de Quejas al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad para una mayor investigación o cuando no cumplan con los requisitos de esta Orden del Departamento.
- 6.5 Dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la Apelación de quejas del recluso, el Subdirector deberá preparar una respuesta y enviarla en ACIS. Una vez firmada por el Subdirector, la respuesta se devolverá al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad en ACIS.
  - 6.5.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá imprimir y enviar la Respuesta de Apelación de Quejas completa al recluso.
- 6.6 El Subdirector puede delegar la autoridad de la firma para todas y cada una de las respuestas de apelación de quejas de primer nivel.

## **7.0 APELACIONES AL CONSEJERO GENERAL (NO MÉDICAS) {5-ACI-3D-19}**

- 7.1 Los reclusos pueden optar por apelar la decisión del Subdirector ante el Consejero General dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la decisión del Subdirector presentando una Apelación de Queja del Recluso, Formulario 802-3S, al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad. Los reclusos pueden optar por apelar la decisión. Los reclusos no pueden presentar una apelación ante el Consejero General hasta que se haya agotado el Procedimiento de quejas del recluso a través de la Apelación a nivel del Subdirector.

- 7.2 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá:
- 7.2.1 Ingrese la fecha en que se presentó la apelación de queja en el Formulario de Registro de Quejas del Coordinador de la unidad.
  - 7.2.2 Cargue el paquete de apelación completo en ACIS en la sección Información de respaldo del caso dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la Apelación de quejas del recluso y envíe el paquete por correo electrónico a la bandeja de entrada de Apelación de quejas de Servicios Legales.
- 7.3 El Funcionario de Apelaciones de la Oficina Central podrá remitir toda Apelación de Queja al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad para que se prosiga con la investigación o en caso de que no cumpla con los requisitos de esta Orden del Departamento.
- 7.4 Dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la Apelación de Quejas del Recluso, el Oficial de Apelaciones de Servicios Legales deberá preparar una respuesta y enviarla en ACIS al Consejero General o su designado para su firma. Una vez firmada por el Consejero General, la respuesta se devolverá al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad en ACIS.
- 7.4.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá imprimir y enviar la Respuesta de Apelación de Quejas completa al recluso.
- 7.5 El Consejero General podrá delegar la facultad de firmar toda respuesta a una Apelación de Queja.
- 7.6 La decisión del Consejero General o su designado es definitiva y con ella se agotan todos los recursos de reparación dentro del Departamento.

## **8.0 APELACIONES AL ADMINISTRADOR DE SALUD DEL CENTRO CONTRATADO (MÉDICAS) {5-ACI-6A-01 (M)} {5-ACI-6C-01}**

- 8.1 Los reclusos pueden optar por apelar la decisión del Director de Contrato de Enfermería al Administrador de Salud del Centro de Contrato dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la decisión del Director de Contrato de Enfermería mediante la presentación de una Apelación de Reclamo de Recluso formulario, al Coordinador de Reclamos de CO IV de la unidad. Los presos no pueden presentar una apelación al Administrador de Salud de la Instalación Contratada hasta que se haya agotado el Procedimiento de Quejas de los Presos dentro de su unidad asignada.
- 8.2 Al recibir cualquier apelación de queja médica, el Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá:
- 8.2.1 Ingrese inmediatamente la Apelación en ACIS y notifique al Administrador de Salud del Centro Contratado y al Investigador de Quejas Médicas del Departamento por correo electrónico.
  - 8.2.2 Rechazar y dejar de procesar Quejas Informales como se define en las secciones 1.2 y 1.3.
  - 8.2.3 Registre cada Apelación, usando la fecha en que se envió la notificación por correo electrónico al Administrador de Salud del Centro Contratado, en el formulario de Registro de Quejas del Coordinador de la unidad.

- 8.3 Dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la Apelación de Queja del Recluso, el Administrador de Salud de la Instalación Contratada deberá:
  - 8.3.1 Responda utilizando la Respuesta de Queja del Recluso, Formulario 802-2S, y cárguelo en ACIS.
  - 8.3.2 Notificar al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad y al Investigador de Quejas Médicas del Departamento por correo electrónico que se envió una respuesta por escrito.
- 8.4 La decisión del Administrador de Salud de la Instalación Contratada es final y constituye el agotamiento de todos los recursos dentro del Departamento.
- 8.5 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad utilizará ACIS y la fecha en que se envía la notificación de respuesta por correo electrónico para cerrar su registro de seguimiento e imprimir y enviar la Respuesta de Apelación completa al recluso.

## **9.0 PACTO INTERESTATAL Y QUEJAS SOBRE PRISIONES PRIVADAS**

- 9.1 Los reclusos alojados fuera del estado a través de acuerdos compactos interestatales o asignados a una prisión privada en el estado o fuera del estado deberán seguir todos los procedimientos de quejas y apelaciones de reclusos en la institución donde están alojados.
  - 9.1.1 Los reclusos de Arizona que están alojados fuera del estado a través del Pacto de Correcciones Interestatales (ICC, por sus siglas en inglés) pueden utilizar el proceso de quejas del Departamento de Correcciones, Rehabilitación y Reingreso de Arizona (ADCRR) únicamente para asuntos que se pueden agraviar y que pertenecen específicamente al ADCRR. Todos los documentos se presentarán al Gerente de Servicios Especiales para su revisión y procesamiento.
- 9.2 Los Guardiánes de prisiones privadas notificarán al Monitor de la Oficina de Camas Contratadas sobre todas las quejas formales relacionadas con asuntos relacionados específicamente con una acción de la prisión privada y cómo se resolvieron. La documentación se mantendrá como parte del registro de quejas del recluso.
- 9.3 Reclusos asignados a prisiones privadas: para los reclusos alojados en prisiones privadas, ya sea dentro o fuera del estado, el Alcaide de la prisión privada se asegurará de que la instalación contratada tenga un procedimiento de quejas significativo que les brinde a los reclusos la oportunidad de resolver problemas a nivel local.
  - 9.3.1 El Supervisor del Programa de la prisión privada actuará en la capacidad del Coordinador de Quejas CO IV de la unidad.
  - 9.3.2 El Guardián de la prisión privada o su designado actuará en calidad de director adjunto. El Guardián de la prisión privada o su designado, en consulta con el Supervisor Adjunto del Vigilante de la Oficina de Contratos de Camas, proporcionará una respuesta formal por escrito al recluso.
  - 9.3.3 Las quejas médicas deben seguir el proceso de quejas de ADCRR.

**10.0 RECLAMOS VEJATORIOS (NO MÉDICAS)** – Los reclamos de los reclusos considerados un Reclamo Vejatorio en conformidad con la Orden del Departamento #803, Procedimiento Disciplinario del Recluso, deberán presentarse y revisarse tal como se indica en esta sección. El estado de Reclamante Vejatorio de un recluso deberá indicarse en la pantalla ACIS pertinente.

10.1 La presentación de una sola queja que cumpla con cualquiera de los criterios de Conducta Vejatoria, como se define en el Glosario de Términos, puede someter a los reclusos a medidas disciplinarias de acuerdo con la Orden del Departamento #803, Procedimiento Disciplinario del Recluso.

10.2 Los reclusos que han sido clasificados como querellantes vejatorios que deseen presentar una queja formal después de seguir el proceso descrito en la sección 2.0 deberán presentar una Solicitud de Queja, Formulario 802-13, al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad.

10.2.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá cargar el formulario de Solicitud de Queja al caso en ACIS y enviarlo al Alcaide para que tome una decisión. Las solicitudes de quejas no presentadas en el formulario de Solicitud de Quejas serán devueltas como no procesadas.

10.3 El Alcaide revisará el formulario de Solicitud de Queja y toda la demás documentación relacionada con la queja para determinar si la queja cumple con los criterios de Conducta Vejatoria. La decisión del Alcaide de permitir o denegar la queja se ingresará en el caso en ACIS.

10.3.1 Si se admite la queja, la decisión se indicará en ACIS dentro de los cinco días calendario. La queja entonces será aceptada y procesada de acuerdo con las secciones 4.0 y 6.0.

10.3.2 Si se rechaza la queja, el formulario se devolverá al recluso dentro de los cinco días calendario con el motivo de la denegación anotado en ACIS.

10.4 Si el recluso desea apelar la decisión del Alcaide, deberá presentar el formulario de Apelación de Quejas al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad dentro de los cinco días calendario posteriores a la recepción.

10.4.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá:

10.4.1.1 Ingrese la fecha en que se presentó la apelación de queja en el formulario de registro de quejas del coordinador de la unidad.

10.4.1.2 Cargue el paquete de apelación completo en ACIS.

10.5 Dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la Apelación de Quejas del Recluso, el Director o la persona designada deberá anotar su decisión de permitir o denegar la apelación en el formulario de ACIS.

10.5.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá imprimir y enviar la Respuesta de Apelación de Quejas completa al recluso.

10.6 La decisión de nivel del Director es definitiva y constituye un agotamiento de los recursos administrativos disponibles en cuanto a lo que se refiere solicitudes de queja de los reclusos.

**11.0 QUEJA POR DELITO SEXUAL** – Los miembros del personal que reciban un Reclamo Informal o una Queja Formal de cualquier nivel en que se describa cualquier accionar en contra de la ley para la Eliminación De Las Violaciones en Prisión (PREA, por sus siglas en inglés) de 2003, 24 U.S.C.A. 15601 Al 15609 iniciarán de inmediato un Informe De Delito Sexual según la Orden del Departamento #125, Informe De Delito Sexual, y le notificarán al Comandante de turno quien, a su vez, notificará al Vice Alcaide de la unidad o al Alcaide de la institución.

11.1 Los recursos de reparación administrativos se agotarán de la siguiente manera (una agencia quedará excluida de esta medida si no contara con los procedimientos administrativos para ocuparse de las Quejas del Recluso referidas al abuso sexual):

11.1.1 El Departamento no fijará un plazo límite si un recluso presentara una queja relacionada con una imputación de delito sexual.

11.1.2 El Departamento podrá establecer los plazos pertinentes a cualquier parte de dicha queja que no guarde relación con un presunto incidente de abuso sexual.

11.1.3 El Departamento no le exigirá al recluso que se someta a ningún proceso formal de queja ni que intente resolver de ninguna otra forma con el personal ningún presunto incidente de abuso sexual.

11.1.4 Nada de lo contenido en esta sección de la Orden del Departamento limitará la facultad del Departamento de defenderse en caso de que un recluso entablara una demanda sobre la base de la caducidad del estatuto de limitación correspondiente.

11.1.5 El unidad CO IV Coordinador de Quejas del Complejo garantizará que si un recluso alega abuso sexual, este pueda presentar una queja sin que deba primero presentarla ante el miembro del personal acusado del presunto delito; y que tal queja no será reenviada al miembro del personal acusado del presunto delito.

11.1.6 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad o el miembro del personal que recibe una queja de emergencia o una Queja Informal alegando que un recluso está sujeto a un riesgo sustancial de abuso sexual inminente deberá enviar inmediatamente la queja o Queja (o cualquier parte de la misma que alegue el riesgo sustancial de abuso sexual inminente) a un nivel de revisión en el que se pueden tomar medidas correctivas inmediatas. Se proporcionará una respuesta inicial por escrito al recluso dentro de las 48 horas, y el Alcaide o la persona designada deberá emitir una decisión final dentro de los cinco días calendario.

11.1.7 El Alcaide o su representante deberán documentar la respuesta inicial y la decisión final, la determinación que concluye si el recluso corre riesgo sustancial de abuso sexual inminente; se tomarán medidas en respuesta a la queja de emergencia. Se enviarán copias tanto a los Servicios Legales como al Coordinador PREA del Departamento.

11.1.8 El Departamento estará facultado para aplicar medidas disciplinarias al recluso que presentara una queja relacionada con un presunto abuso sexual únicamente en los casos en que el Departamento pudiera demostrar que el recluso presentó tal queja con mala fe.

11.1.9 La decisión del Alcaide o designado es definitiva y constituye el agotamiento de todos los recursos dentro del Departamento.

## 11.2 Decisiones Finales/Extensiones

- 11.2.1 El Alcaide o su representante emitirá una decisión final sobre cualquier porción de una queja de presunto delito sexual antes de transcurridos los 90 días laborables de la presentación inicial de la queja. En el cómputo de los 90 días laborables no se incluirá el tiempo que a los reclusos les lleve preparar la apelación administrativa.
- 11.2.2 Si el plazo regular de 90 días laborables para responder no fuera suficiente para arribar a una decisión adecuada, el unidad CO IV podrá solicitar una extensión de dicho plazo, que no excederá los 70 días laborables. El Departamento le notificará por escrito al recluso de tal extensión y establecerá la fecha límite para la decisión.
- 11.2.3 En cualquier nivel del proceso administrativo, incluido el nivel final, si el recluso no recibe una respuesta por escrito dentro del tiempo asignado para la respuesta, incluida cualquier prórroga debidamente notificada, el recluso puede considerar la ausencia de una respuesta por escrito ser una negación a ese nivel.

## 11.3 Terceros

- 11.3.1 Los terceros, incluidos los demás reclusos, miembros del personal, familiares, abogados y defensores externos, estarán autorizados para ayudar a los reclusos a completar las solicitudes de recursos administrativos de reparación relacionados con presuntos incidentes de abuso sexual; asimismo se les permitirá presentar dichas solicitudes a nombre de los reclusos.
- 11.3.2 Si un tercero presenta tal solicitud en nombre de un recluso, la institución podrá exigir como condición para procesarla que la presunta víctima exprese su aprobación para que la solicitud sea presentada por un tercero; además, la institución podrá exigir que la presunta víctima continúe personalmente los pasos subsiguientes del proceso de recursos administrativos de reparación.
- 11.3.3 Si el recluso se niega a que un tercero procese la solicitud en su nombre, el Departamento documentará la decisión del recluso.

## 12.0 PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

- 12.1 Las represalias o la amenaza de represalias por el uso del perseguir cualquier presunta represalia o amenaza de represalia a través del Procedimiento de Quejas del Preso. Una línea directa de represalias de reclusos será accesible para todos los reclusos a través del sistema telefónico de reclusos. Los empleados que se encuentren en violación de esta sección recibirán una acción disciplinaria según se detalla en la Orden del Departamento #601, Investigaciones Administrativas y Disciplina de los Empleados.
- 12.2 Si un recluso no lograra probar la denuncia contenida en su queja, esto no constituirá, por sí mismo, motivo para iniciar acción disciplinaria en contra del recluso. Si se concluyera que el recluso falsificó intencionalmente información en el Reclamo Informal, en la Queja Formal o en la Apelación, el Coordinador de Quejas CO IV de la unidad podrá recomendar sanción disciplinaria luego de consultarlo con el Administrador de Apelaciones de la Oficina Central.
- 12.3 El personal responderá con profesionalismo a los Reclamos Informales, las Quejas Formales y a las Apelaciones de los reclusos y no se incluirán expresiones indignas, degradantes ni inadecuadas.

- 12.4 Todos los documentos relacionados con el Procedimiento de Quejas del Recluso son de carácter confidencial y no se divulgarán a ningún otro recluso ni a ningún miembro del personal ajeno al proceso de investigación y de apelación.

### **13.0 ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN**

- 13.1 El Procedimiento de Quejas de Reclusos se pondrá a disposición de todo el personal nuevo en las Orientaciones para empleados y se incluirá en el plan de estudios de la Academia de Capacitación de Oficiales Correccionales (COTA, por sus siglas en inglés).
- 13.2 Todos los CO IV deberán completar la capacitación del Coordinador de Quejas de Reclusos antes de asumir las responsabilidades de un Coordinador de Quejas de la unidad.
- 13.3 Los reclusos recibirán una explicación oral y escrita del Procedimiento de Quejas del Recluso en los centros de recepción y como parte del proceso de orientación en cualquier institución subsiguiente.

### **14.0 REQUISITOS DE INFORMES Y REGISTROS (NO MÉDICAS)**

- 14.1 El Alcaide deberá designar personal en su institución y asegurarse de que los Alcaldes Adjuntos designen a un miembro del personal en su para registrar e ingresar información sobre las Quejas del Reclusos en el Informe Estadístico Mensual, Formulario 802-10.
- 14.2 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad en cada unidad y el Oficial de Apelaciones de la Oficina Central mantendrán todos los registros de Quejas de los Reclusos para incluir "quejas no procesadas" en un área de almacenamiento confidencial y segura. Las Quejas y Apelaciones de los reclusos son confidenciales y no se incluirán en el archivo maestro de reclusos ni en ningún archivo institucional. Una vez cargados en ACIS, todos los formularios y documentos de apoyo serán devueltos al recluso.
- 14.3 Los registros de Quejas de Reclusos que no se cargaron previamente en ACIS se conservarán durante cinco años a partir de la fecha de la última respuesta de apelación.

- 15.0 REQUISITOS DE INFORMES Y REGISTROS (MÉDICAS)** – El Coordinador De Quejas CO IV de la unidad deberá enviar el registro de quejas del coordinador de la unidad del mes anterior, Formulario 802-9, al correo electrónico del investigador de quejas médicas del departamento a más tardar el día 25 de cada mes.

## **IMPLEMENTACIÓN**

El Subdirector De Operaciones Penitenciarias se asegurará de que se lleve a cabo un nivel adecuado de capacitación para todo el personal involucrado en el proceso de quejas de los reclusos.

## **DEFINICIONES**

Consulte el Diccionario de Terminos para el siguiente:

- Administrador De Salud De La Instalación De Contraro
- Emergencia
- Queja
- Resolución Informal
- Queja Médica

- Sin Procesar
- Agraviado Irritante
- Jornada Labora

## **ADJUNTO ARCHIVO**

Anexo A – Categorías de Quejas

## **LISTA DE FORMULARIOS**

802-1S, Queja del Recluso  
802-2, Respuesta a Quejas de Reclusos  
802-3S, Apelación de Queja del Recluso  
802-7S, Suplemento de Queja del Recluso-GF  
802-9, Registro de Quejas del Coordinador de la Unidad  
802-10, Informe Estadístico Mensual  
802-11, Resolución Informal de Reclamo del Recluso  
802-12, Respuesta Informal de Reclamo del Recluso  
802-13, Solicitud de Queja

## **AUTORIDAD**

28 CFR, Parte 40, Orden 957-81, Estándares para los Procedimientos de Quejas de los Reclusos



## ANEXO A

### CATEGORÍAS DE QUEJAS

#### **Subdirector de Operaciones Penitenciarias**

- Clasificación/Cómputo de tiempo (Tiene su propio proceso de apelación, no sujeto a quejas).
- Economato/Tienda
- Condiciones de Confinamiento
- Disciplina (Tiene su propio proceso de apelación, no sujeto a quejas).
- Visitas Acompañadas
- Comida
- Pacto Interestatal
- Correo
- Teléfono
- Propiedad
- Segregación de protección (tiene su propio proceso de apelación, no sujeto a quejas).
- Elegibilidad de liberación
- Ofensa sexual (Según esta política, se responde dentro de las 48 horas y el Alcaide es el final).
- Personal
- Solicitudes de transferencia (no se permite que los reclusos soliciten transferencias electivas según DO #801, Clasificación de Reclusos).
- Visitación

#### **Subdirector de Programas de Reclusos y Reingreso**

- Correcciones Comunitarias
- Consejería/Tratamiento
- Acceso al programa
- Religión
- Pago de trabajo

#### **Subdirector de Servicios Financieros**

- Bancario

#### **Consejero General Adjunto**

- Acceso legal

#### **Subdirector de Gestión de Instalaciones**

- Instalaciones

#### **Subdirector Apropriado Según el Tema:**

- Órdenes de política/departamento
- Procedimientos
- Seguridad