 <p>DEPARTAMENTO DE CORRECCIONALE SDEL ESTADO DE ARIZONA</p> <p>MANUAL DE ÓRDENES DEL DEPARTAMENTO</p>	<p>CAPÍTULO: 800</p> <p>GESTIÓN DE RECLUSOS</p>	<p>OPR:</p> <p>DIR OPS</p>
	<p>ORDEN DEL DEPARTAMENTO 802</p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL RECLUSO</b></p>	<p>REEMPLAZA: DO 802 (12/12/13)</p>
		<p>FECHA DE VIGENCIA: 16 DE OCTUBRE DE 2016</p> <p>FECHA DE REVISIÓN DE SUSTITUCIÓN DE PÁGINAS: N/A</p>

## ÍNDICE

PROPÓSITO

RESPONSIBILIDAD

PROCEDIMIENTOS

PÁGINA

802.01	INFORMACIÓN GENERAL .....	1
802.02	RESOLUCIÓN INFORMAL DE RECLAMOS .....	3
802.03	PROCESO FORMAL DE QUEJAS (NO MÉDICAS) .....	3
802.04	APELACIONES ANTE EL DIRECTOR (NO MÉDICAS).....	4
802.05	PROCESO FORMAL DE QUEJAS (MÉDICAS) .....	5
802.06	QUEJAS DE RECLUSOS SUJETOS A CONVENIOS INTERESTATALES Y PRISIONES PRIVADAS ..	6
802.07	RECLAMOS VEJATORIOS (NO MÉDICOS) .....	6
802.08	QUEJA POR DELITO SEXUAL .....	7
802.09	QUEJA(S) RECHAZADA(S) Y NO PROCESADA(S).....	9
802.10	PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS .....	9
802.11	ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN .....	9
802.12	REQUISITOS DE INFORMES Y REGISTROS .....	10
	DEFINICIONES.....	10
	ÍNDICE DE REFERENCIAS CRUZADAS .....	11
	AUTORIDAD .....	11
	ADJUNTOS	

## 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

El personal del Departamento es responsable de promover diálogo significativo y comunicación escrita oportuna con los internos para resolver las quejas y los conflictos de los reclusos al nivel más bajo posible en la organización y en la primera oportunidad posible.

El Director de la División de operaciones del delincuente es responsable del funcionamiento general del procedimiento de quejas del recluso. Bajo la dirección del Consejo General, el Administrador de la unidad de apelaciones de oficina central y los y Oficiales de apelaciones son responsables de supervisar la eficacia del procedimiento y asegurar que todas las apelaciones se presenten al Director para su revisión. Los alcaides son responsables de garantizar que el personal del Departamento siga todos los procedimientos descritos en la presente Orden del Departamento.

## INFORMACIÓN GENERAL DE LOS

### 802.01 PROCEDIMIENTOS

- 1.1 El Procedimiento de Quejas de los Reclusos está diseñado para atender los reclamos de los reclusos relacionados con cualquier aspecto de la vida institucional o de su condición de reclusión que tenga un impacto personal sobre el interno que expresa tal queja, incluidas las Órdenes del Departamento, las Instrucciones del Director, Órdenes de Publicación, Manuales Técnicos e instrucciones por escrito, procedimientos y el accionar del personal.
- 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 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:
  - 1.3.1 El Proceso de audiencia disciplinaria señalado en la Orden del Departamento #803, Procedimiento Disciplinario del Recluso.
  - 1.3.2 Revisión de la publicación definida en la Orden del Departamento #914, Correo de los Reclusos.
  - 1.3.3 Custodia Preventiva descrita en la Orden del Departamento #805, Custodia Preventiva.

- 1.3.4 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.
- 1.3.5 Acción de clasificación de acción descrita en la Orden del Departamento #801, Clasificación del Recluso.
- 1.4 Los reclusos que intenten presentar quejas y apelaciones por las acciones enumeradas en el inciso 1.3 de esta sección, recibirán instrucciones de seguir el proceso de apelaciones que se describe en la Orden del Departamento o instrucción por escrito que sea pertinente. Las apelaciones que se basen en estas acciones y que se presenten ante la Unidad de Apelaciones de la Oficina Central podrán considerarse solo si su objeto principal excede el alcance del proceso de apelaciones establecido.
- 1.5 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.
- 1.6 Los reclusos podrán recurrir al Procedimiento de Quejas de los Reclusos independientemente de su estado disciplinario, de la unidad en que estén alojados o de su clasificación. Se tomarán las medidas necesarias para garantizar que los reclusos que no hablen inglés con fluidez, las personas con discapacidades, los reclusos con bajo nivel de alfabetización, los ancianos y los insanos tengan acceso al Procedimiento de Quejas de los Reclusos.
- 1.7 Los alcaides de la prisión garantizarán que nada impida el acceso de los internos a los formularios de Quejas de los Reclusos; los reclusos estarán facultados para presentar quejas y apelaciones de forma oportuna y confidencial.
- 1.8 Los reclusos no estarán obligados a llenar el formulario del Procedimiento de Quejas de los Reclusos para presentar un reclamo verbal o escrito.
  - 1.8.1 Se entenderá por emergencia una condición en la que, de seguirse el procedimiento de queja en el plazo fijado, el recluso quedaría sujeto a un riesgo significativo de daño a su salud, lesión o daño severo irreparable.
  - 1.8.2 Todo reclamo de emergencia que sea recibido por el personal se evaluará de inmediato a través de la cadena de mando para determinar si constituye una emergencia según la definición del inciso 1.8.1 de esta sección y si requiere una respuesta fuera de los plazos estipulados para el Procedimiento de Quejas de los Reclusos.
- 1.9 Los reclusos podrán presentar quejas y apelaciones directamente ante el Alcaide 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 Salvo que se conceda una extensión, el vencimiento de cualquier plazo para una respuesta en cualesquiera de las fases del proceso facultará al recluso reclamante a acceder a la siguiente instancia del proceso. Las extensiones en cualquier instancia del proceso de quejas no excederán los 15 días laborables, salvo las excepciones previstas en 802.09 de esta Orden del Departamento.

1.10.1 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 plazo para pasar a la siguiente etapa del proceso de quejas comienza a correr el día después de que se debió dar una respuesta al recluso.

1.11 El plazo máximo para completar el proceso de quejas es de 120 días calendario corridos desde el inicio del Proceso Formal de Quejas hasta la disposición final.

## **802.02 RESOLUCIÓN INFORMAL DE QUEJAS**

1.1 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.

1.2 En caso de que al recluso no le sea posible solucionar su reclamo por vías informales, podrá presentar un Reclamo Informal por medio de un Formulario de Resolución Informal de Reclamo del Recluso ante el Funcionario Correccional (CO, por sus siglas en inglés) III en su respectiva unidad. 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.

1.3 El Funcionario CO III deberá:

1.3.1 Investigar e intentar dar solución informal al reclamo.

1.3.2 Brindar una respuesta al recluso dentro de los 15 días laborables mediante la Respuesta Informal de Reclamo del Recluso, Formulario 802-12.

1.3.3 Para las Resoluciones Informales de Reclamos Médicos, deberá enviar de inmediato el Reclamo Informal del Recluso al Director de Enfermería del Centro de Atención Sanitaria contratado.

1.3.3.1 El Director de Enfermería deberá enviar una respuesta al recluso dentro de los 15 días laborables mediante el formulario Respuesta Informal al Reclamo del Recluso.

1.4 El recluso podrá presentar una Queja Formal si no estuviera satisfecho con la Respuesta Informal al Reclamo del Recluso si los plazos para recibir la respuesta hubieran vencido.

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

1.1 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 802.07 de esta Orden del Departamento.

1.2 En caso de que un recluso no pueda resolver su reclamo de manera informal, podrá presentar una Queja Formal. El recluso tendrá cinco días laborables desde la recepción de la respuesta de parte del CO III para enviar una Queja Formal al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad; para ello enviará una Queja del Recluso, Formulario 802-1S y/o una Suplemento de Queja del Recluso-GF, Formulario 802-7S.

- 1.3 El recluso presentará una única queja en la que incluirá problemas que estén relacionados, utilizando un formulario de Queja del Recluso. Si el recluso incluye múltiples problemas que no guarden relación entre sí en un único formulario o si presenta un reclamo duplicado, tal presentación de queja será rechazada, se devolverá al recluso y se la considerará como no procesada.
- 1.4 El recluso presentará un formulario de Queja del Recluso ante el Coordinador de Quejas CO IV de la Unidad. El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad archivará cada formulario de Queja del Recluso y le asignará un número en el Registro de Quejas del Coordinador de la Unidad, Formulario 802-9.
- 1.5 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad podrá solicitar que se lleve a cabo una investigación adicional y podrá designar a cualquier miembro del personal de la unidad para que colabore con la investigación a fin de solucionar la queja. Se notificará al recluso por escrito en caso de que se conceda cualquier extensión.
- 1.6 Antes de transcurridos los 15 días laborables posteriores a la recepción de la Queja Formal, el vice alcaide emitirá una respuesta por escrito dirigida al recluso.
  - 1.6.1 Dicha respuesta escrita al recluso incluirá:
    - 1.6.1.1 Un resumen del reclamo del recluso.
    - 1.6.1.2 Una descripción de la acción que se llevó adelante para investigar el reclamo.
    - 1.6.1.3 Un resumen de las averiguaciones.
    - 1.6.1.4 La decisión y la justificación de tal decisión.
  - 1.6.2 La decisión del nivel de la unidad será: "Resuelto" o "No resuelto".
  - 1.6.3 En caso de que la respuesta indique que la queja queda "No resuelta" debido a una instrucción por escrito del Departamento, en dicha respuesta se incluirá específicamente la Orden del Departamento, la Instrucción del Director, la Orden de Publicación o cualquier otra instrucción u orden escrita.
  - 1.6.4 El vice alcaide firmará la respuesta por escrito dirigida al recluso. Todos los documentos adjuntos deberán conservarse con el formulario de queja original.

#### **802.04 APELACIONES ANTE EL DIRECTOR (NO MÉDICAS)**

- 1.1 Antes de transcurridos cinco días laborables de la recepción de la respuesta a la Queja Formal de parte del vice alcaide, el recluso tendrá la opción de apelar la decisión; para ello deberá presentar una Apelación de Queja del Recluso, Formulario 802-3S ante el Coordinador de Quejas CO IV de la Unidad. Los reclusos no podrán presentar una apelación ante el Director hasta que no se agoten todas las instancias del Procedimiento de Quejas.
- 1.2 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad registrará, procesará y enviará todos los documentos al Funcionario de Apelaciones de la Oficina Central antes de transcurridos cinco días laborables de la recepción de la apelación del recluso.
- 1.3 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.

- 1.4 Antes de transcurridos 30 días calendario desde la recepción de la Apelación de Queja del Recluso, el Funcionario de Apelaciones de la Oficina Central preparará una respuesta y la enviará al Director para que la firme.
- 1.5 El Director podrá delegar la facultad de firmar toda respuesta a una Apelación de Queja.
- 1.6 La decisión del Director es definitiva y con ella se agotan todos los recursos de reparación dentro del Departamento.

## **802.05 PROCESO FORMAL DE QUEJAS (MÉDICAS)**

- 1.1 En caso de que un recluso no pueda resolver su reclamo de manera informal, podrá presentar una Queja Formal. El recluso tendrá cinco días laborables desde la recepción de la respuesta de parte del Director de Enfermería para enviar una Queja Formal al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad; para ello enviará un formulario de Queja del Recluso. Al recibir una Queja Médica, el Coordinador de Quejas CO IV de la unidad enviará de inmediato el formulario de Queja Médica al Administrador del Centro de Salud Contratado. Antes de transcurridos 15 días laborables de la recepción de dicho formulario, Administrador del Centro de Salud Contratado deberá:
  - 1.1.1 Investigar el reclamo.
  - 1.1.2 Preparar una respuesta por escrito para la Queja Formal del recluso. Dicha respuesta escrita al recluso incluirá:
    - 1.1.2.1 Un resumen del reclamo del recluso.
    - 1.1.2.2 Una descripción de la acción que se ha llevado a cabo para investigar el reclamo en la cual se incluirá la fecha y el contenido de lo discutido en caso de que se hubiere celebrado una reunión personal con el recluso.
    - 1.1.2.3 Un resumen de las averiguaciones.
    - 1.1.2.4 La decisión y la justificación de tal decisión.
      - 1.1.2.4.1 La decisión a nivel del centro de salud será: "Resuelto" o "No resuelto".
  - 1.1.3 Deberá conservar una copia de la Queja Formal del recluso y remitir la queja completa en un sobre sellado al Coordinador de Quejas CO IV de la unidad, en el cual se consignará con claridad el nombre del recluso, su número correspondiente al Departamento Correccional de Arizona (ADC), la unidad en que está alojado y el número de expediente de la Queja.
    - 1.1.3.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad empleará el número de expediente de la Queja consignado en el sobre para cerrar el registro de seguimiento y enviará la Queja Formal completa al recluso, en el sobre sellado.
  - 1.1.4 Enviará copias vía email de la Queja, de la Respuesta y de la documentación de respaldo al Supervisor de Cumplimiento Contractual del ADC o su representante.
- 1.2 La decisión del Administrador del Centro de Salud Contratado es definitiva y con ella se agotan todos los recursos de reparación dentro del Departamento.

**802.06 QUEJAS DE RECLUSOS SUJETOS A CONVENIOS INTERESTATALES Y PRISIONES PRIVADAS**

- 1.1 Los reclusos alojados fuera del estado mediante Convenios Interestatales o que han sido asignados a instalaciones de prisiones privadas dentro o fuera del estado deberán seguir los procedimientos de Quejas y Apelaciones del Recluso en la institución donde están alojados.
- 1.2 Los alcaides de prisiones privadas le notificarán a la Oficina Supervisora de Alojamientos Contratados de todas las Quejas Formales relacionadas específicamente con problemas referidos al accionar de la prisión privada y cómo se solucionaron. La documentación se conservará como parte del expediente de Quejas del Recluso.
- 1.3 Reclusos asignados a prisiones privadas: para los reclusos alojados en prisiones privadas, ya sea fuera o dentro del estado, el alcaide de la prisión privada garantizará que la institución contratada cuente con un procedimiento de quejas establecido que le permita a los reclusos solucionar sus problemas a nivel local.
  - 1.3.1 El Supervisor de Programas, prisión privada se desempeñará como Coordinador de Quejas CO IV, como se describe en la sección 802.03 de esta Orden del Departamento
  - 1.3.2 El alcaide de la prisión privada o su representante se desempeñará como vice alcaide, tal como se describe en la sección 802.03 de esta Orden de Departamento. El alcaide de la prisión privada o su representante, con la colaboración del vice alcaide de la Oficina Supervisora de Alojamientos Contratados, responderá por escrito a la Queja Formal del recluso.
  - 1.3.3 El Administrador del Centro de Salud Contratado se encargará de responder a las Quejas médicas de los reclusos.

**802.07 RECLAMOS VEJATORIOS (NO MÉDICOS)** - 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 AIMS pertinente.

- 1.1 La presentación de una sola queja que cumpla cualquiera de los criterios de conducta vejatoria, tal como se define en la sección DEFINICIONES, puede someter a los reclusos a medidas disciplinarias en conformidad con la Orden del Departamento #803, Procedimiento Disciplinario del Recluso.
- 1.2 Los reclusos que han sido señalados como Reclamante Vejatorio que deseen presentar una queja formal después de seguir el proceso descrito en la sección 802.02 de esta Orden del Departamento, deberán presentar una Solicitud de Queja, Formulario 802-13, al Alcaide. Las solicitudes de queja que no se presenten en el formulario de Solicitud de Queja se devolverán como no procesadas.
- 1.3 El Alcaide revisará el formulario de Solicitud de Queja y toda la documentación relacionada con la queja para determinar si la queja cumple con los criterios de conducta vejatoria.
  - 1.3.1 La decisión del Alcaide de permitir o denegar la queja debe indicarse en el formulario de Solicitud de Queja.

- 1.3.1.1 Si se autoriza la queja, la decisión se hará constar en el formulario y se devolverá al recluso dentro de los cinco días calendario posteriores a la autorización. Entonces la queja se aceptará y procesará de acuerdo con las secciones 802.03 y 802.04 de esta Orden del Departamento.
    - 1.3.1.2 Si se rechaza la queja, el formulario se devolverá al recluso dentro de los cinco días calendario, indicando la razón de la denegación.
  - 1.4 Si desea apelar la decisión del Alcaide, el recluso deberá presentar el formulario de Apelación de Queja y una de las copias del formulario de Solicitud de Queja proporcionada al recluso después de la revisión del Alcaide al Coordinador de Quejas CO IV dentro de los cinco días calendario posteriores a la recepción del formulario.
    - 1.4.1 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad deberá registrar, procesar y enviar toda la documentación al Funcionario de Apelaciones de la Oficina Central.
  - 1.5 Dentro de los 15 días calendario siguientes a la recepción de la Apelación de Queja de un recluso, el Director o su representante deberá indicar su decisión de permitir o denegar la apelación en el formulario, y devolver el formulario al recluso. 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.

## **802.08**

**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.

- 1.1 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):
  - 1.1.1 El Departamento no fijará un plazo límite si un recluso presentara una queja relacionada con una imputación de delito sexual.
  - 1.1.2 El Departamento podrá establecer los plazos pertinentes a cualquier parte de dicha queja que no guarde relación con un presunto incidente de abuso sexual.
  - 1.1.3 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.
  - 1.1.4 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.
  - 1.1.5 El 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.



## 1.2 Decisiones Finales/Extensiones

- 1.2.1 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.
- 1.2.2 Si el plazo regular de 90 días laborables para responder no fuera suficiente para arribar a una decisión adecuada, el Coordinador de Quejas del Complejo 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.
- 1.2.3 En cualquier nivel del proceso administrativo, incluido el nivel final, en caso de que el recluso no recibiera respuesta dentro del tiempo estipulado, incluida toda extensión debidamente notificada, el recluso podrá tomar tal ausencia de respuesta como una negativa en dicho nivel.

## 1.3 Terceros

- 1.3.1 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.
- 1.3.2 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.
- 1.3.3 Si el recluso se niega a que un tercero procese la solicitud en su nombre, el Departamento documentará la decisión del recluso.

## 1.4 Queja(s) de Emergencia

- 1.4.1 Después de recibir una queja de emergencia o un reclamo informal en que se advierta que un recluso corre un riesgo sustancial de ser víctima de abuso sexual inminente, el Coordinador de Quejas del Complejo o el miembro del personal que reciba dicho reclamo deberá transmitir de inmediato la queja (o la porción de ella en que se advierta del presunto riesgo sustancial de abuso sexual inminente) a un nivel de evaluación en que se puedan tomar medidas preventivas inmediatas. Se dará una respuesta inicial dentro de las 48 horas y el alcaide o su representante emitirá una decisión final antes de transcurridos cinco días calendario.
- 1.4.2 El alcaide o su representante documentará 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.
- 1.4.3 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 malicia.

## **802.09 QUEJA(S) RECHAZADA(S) Y NO PROCESADA(S)**

- 1.1 Los Reclamos Informales, Quejas Formales o Apelaciones que tengan las siguientes características se rechazarán y se remitirán al recluso como no procesadas:
  - 1.1.1 Que contengan amenazas graves de daño físico al personal, a otros reclusos o al público en general.
  - 1.1.2 Que se refieran a múltiples problemas que no guarden relación entre sí en un único formulario.
  - 1.1.3 Que contengan un Reclamo, Queja o Apelación duplicado.
  - 1.1.4 Que se refieran a un problema previamente tratado a través del proceso de quejas.
  - 1.1.5 Que se presenten luego de vencido el plazo, salvo que se den circunstancias atenuantes (por ejemplo, que los reclusos no hubieran percibido el extravío de su propiedad sino hasta después de volver de tribunales, del hospital o de una Unidad de Detención Criminal).
  - 1.1.6 Las quejas de reclusos que han sido señalados como Reclamante Vejatorio que no han llenado el formulario de Solicitud de Queja.
- 1.2 Antes de remitir los Reclamos Informales, las Quejas Formales o las Apelaciones, los Coordinadores de Quejas incluirán en el documento la razón específica del rechazo.

## **802.10 PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS**

- 1.1 Quedan absolutamente prohibidas las represalias o las amenazas de represalias por el uso del Procedimiento de Quejas del Recluso. El recluso podrá denunciar toda presunta represalia o amenaza de represalia mediante el Procedimiento de Quejas del Recluso. Si se probara que algún empleado incumplió esta sección, recibirá sanción disciplinaria, según se detalla en la Orden del Departamento #601, Investigaciones Administrativas y Disciplina de los Empleados.
- 1.2 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.
- 1.3 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.
- 1.4 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.

## **802.11 ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN**

- 1.1 Todo el personal tendrá a su disposición una explicación por escrito e instrucciones para el uso del Procedimiento de Quejas del Recluso. A todos los nuevos miembros del personal se les brindará una explicación tanto escrita como oral del Procedimiento de Quejas del Recluso durante la Orientación Laboral y se incluirá en el programa de la Academia de Capacitación para Funcionarios Correccionales (COTA).

- 1.2 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.

## 802.12 REQUISITOS DE INFORMES Y REGISTROS

- 1.1 Cada alcaide designará el personal de su institución y garantizará que los vice alcaides designen a un miembro del personal en sus respectivas unidades para registrar información referida a las Quejas del Recluso e ingresarlas en el Informe Estadístico Mensual, Formulario 802-10.
- 1.2 El Administrador de Apelaciones de la Oficina Central reunirá y revisará los datos del Informe Estadístico Mensual y evaluará la efectividad del proceso de quejas.
- 1.3 El Administrador de Apelaciones de la Oficina Central llevará a cabo una evaluación anual del Procedimiento de Quejas del Recluso. Se solicitará al personal y a los reclusos que aporten comentarios y se los resumirá en el informe evaluativo. Este informe deberá presentarse antes del 30 de junio de cada año y reunirá la información correspondiente al año fiscal previo.
- 1.4 El Coordinador de Quejas CO IV de la unidad y el Funcionario de Apelaciones de la Oficina Central conservarán todos los registros de quejas, incluidas las “quejas no procesadas” en un área de almacenamiento segura y confidencial. Las Quejas y las Apelaciones del Recluso son de carácter confidencial y no se incluirán ni en el Archivo Maestro del Recluso ni en ningún archivo institucional.
- 1.5 Los registros de las Quejas del Recluso se conservarán por un lapso de cinco años luego de la fecha en que se emitió la última respuesta de apelación.

## DEFINICIONES

**DÍA LABORAL** - Para los fines de esta Orden del Departamento, se considerará día laboral de lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM, incluido cualquier período en que el empleado esté ausente del trabajo. Los feriados de cumplimiento estatal no se considerarán días laborables.

**NO PROCESADA** - Una condición que se origina cuando la documentación relacionada con un problema particular se remite a un recluso sin que se le asigne un número de caso ni que se la procese de forma alguna.

**QUEJA** - Un reclamo presentado por un recluso en relación con cualquier aspecto de la vida institucional o de las condiciones de reclusión que afecten de forma personal al recluso reclamante.

**QUEJA MÉDICA** - Un reclamo relacionado con problemas médicos, incluidos pero sin limitarse a los servicios de salud general, dental o mental y los problemas con el personal médico relacionado.

**RECLAMANTE VEJATORIO** – Un recluso que se ha comprobado que participó en una conducta vejatoria al presentar quejas. Un conducta vejatoria incluye cualquiera de lo siguiente:

- La presentación de dos o más quejas, exclusiva o principalmente con el propósito de acoso;
- La presentación de dos o más quejas sin justificación sustancial, que incluye quejas sin fundamento y quejas presentadas no de buena fe; o
- La presentación de dos o más quejas que hacen peticiones de información no razonables, repetitivas o excesivas.

**RESOLUCIÓN INFORMAL-** Todo intento de solucionar un reclamo previo al intento de resolución por vía del proceso formal.

{Original Signature on File}

---

Charles L. Ryan  
Director

### **ADJUNTOS**

Adjunto A - Procedimiento de Queja Estándar

Adjunto B - Procedimiento de Queja Médica

### **LISTA DE FORMULARIOS**

802-1S, Queja del Recluso

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

## **ÍNDICE DE REFERENCIAS CRUZADAS**

Orden del Departamento #106, Alojamientos Contratados

Orden del Departamento #108, Cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades

Orden del Departamento #109, Normas sobre Consumo de Tabaco

Orden del Departamento #125, Informe de Delito Sexual

Orden del Departamento #304, Sistema de Inventario y Equipo

Orden del Departamento #601, Investigaciones Administrativas y Disciplina de los Empleados

Orden del Departamento #801, Clasificación del Recluso

Orden del Departamento #803, Procedimiento Disciplinario del Recluso

Orden del Departamento #805, Custodia Preventiva

Orden del Departamento #806, Grupos que Amenazan a la Seguridad (STG)

Orden del Departamento #809, Programa de Incentivos Ganados

Orden del Departamento #904, Actividades Religiosas de los Reclusos/Solicitudes de Matrimonio

Orden del Departamento #909, Propiedad del Recluso

Orden del Departamento #910, Educación del Recluso

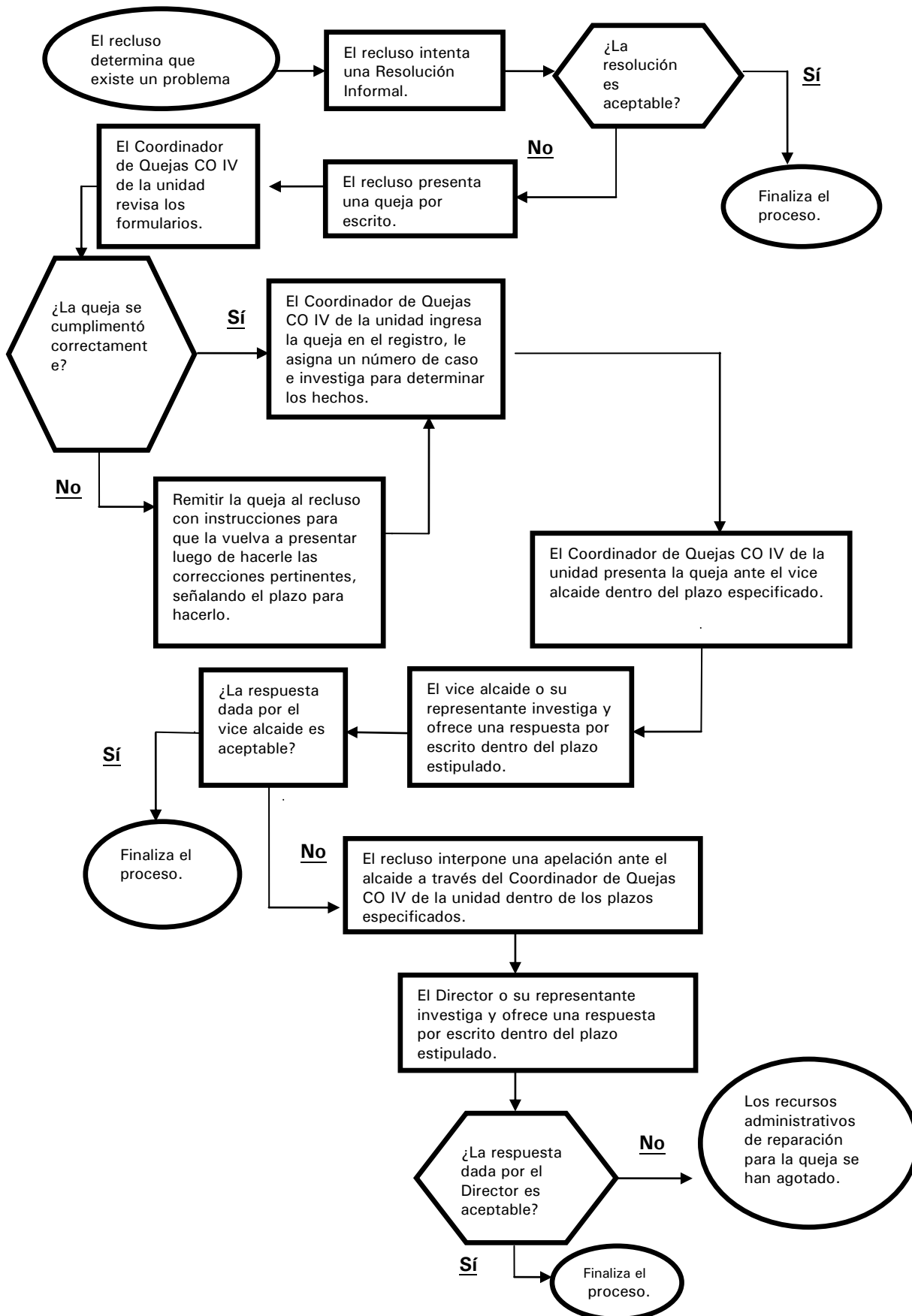
Orden del Departamento #914, Correo de los Reclusos

Orden del Departamento #916, Comunicaciones del Personal y Reclusos

### **AUTORIDAD**

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

Procedimiento de Queja Estándar



**ADJUNTO B**  
**ORDEN DEL DEPARTAMENTO 802**

**Queja del Recluso – Procedimiento de Queja Médica**

