

**DEPARTAMENTO DE CORRECCIONALES DE RHODE ISLAND
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO**

	POLÍTICA NÚMERO: 13.10-4 DOC	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 02/04/19	PÁGINA 1 DE 13
	REEMPLAZA: 13.10-3 DOC	DIRECTOR: Por favor use tinta AZUL 	
SECCIÓN: DERECHOS DE LOS RECLUSOS/PRESOS		TEMA: QUEJAS DE LOS RECLUSOS/PRESOS	
AUTORIDAD: Leyes Generales de Rhode Island (RIGL) § 42-56-10(22), Poderes del director; <u>Lothar v. Vose</u> , C.A. No. 94-063IL (U.S. Distrito de la Corte de Rhode Island)			
REFERENCIAS: ACA # 4-4284 (Procedimiento de Quejas); la versión más reciente de las Políticas de RIDOC 1.11 DOC, Comunicación del Recluso/Preso ; # 3.22 DOC, Representación Sindical en las Entrevistas de Investigación de Empleados , 5.01 DOC, Administración de Archivos Semi-Activos y Archivados ; 9.49 DOC, Política PREA (Ley para la Eliminación de Violaciones en las Prisiones) ; 11.01 DOC, Código de Disciplina del Recluso/Preso ; 15.01 DOC, Proceso de Clasificación ; 18.11 DOC, Quejas del Recluso/Preso Relativas a los Servicios de Cuidado de Salud ; Estándar Final PREA § 115.52 Agotamiento de Recursos Administrativos.			
¿ACCESO DEL RECLUSO/PRESO?		X SÍ	
¿DISPONIBLE EN ESPAÑOL?		X SÍ	

I. PROPÓSITO:

Para proveer un procedimiento para la resolución de las demandas, problemas y quejas de los reclusos/presos que no puedan ser resueltas informalmente.

II. POLÍTICA:

- A. Todos los reclusos son elegibles para presentar quejas, y tienen acceso al procedimiento de quejas.
- B. Son hechas provisiones especiales para asegurar el acceso a los reclusos con barreras de lenguaje, discapacidad o invalidez. Los reclusos pueden ponerse en contacto con el personal de asesoramiento en su establecimiento penitenciario a este propósito.

- C. Las quejas legítimas de los reclusos deberían ser resueltas informalmente, en el nivel más bajo de la cadena de mando. En casos donde no se puede resolver una queja de manera informal, es usado un proceso de queja estructurado, tal como se describe en esta política, para investigar y donde sea apropiado, para resolver la queja.
- D. Bajo ninguna circunstancia se le negará a un recluso el derecho de presentar una queja informal o formal, excepto en casos donde podría haber un abuso del proceso de quejas. Para más información del abuso del proceso de quejas, por favor vea la Sección IV.D., Abuso del Procedimiento de Queja del Recluso/Preso.

III. DEFINICIONES:

1. Abuso del Proceso de Quejas del Recluso - Demostrando un patrón de abuso del proceso de quejas del recluso sometiendo quejas claramente frívolas o repetitivas, o a sabiendas presentando documentos falsos.
2. Coordinador Departamental de Quejas - El Individuo responsable de la coordinación y monitoreo del Procedimiento Departamental de Quejas del Recluso/Preso.
3. Agotamiento de los Recursos Administrativos - La finalización del proceso de queja como esta descrito en esta política, desde una revisión informal hasta la apelación formal de Nivel 2.
4. Oficial de Quejas del Centro Penitenciario - Un Supervisor (personal de seguridad) en cada instalación designado por el Guardián/o su designado para coordinar el Procedimiento de Quejas del Recluso.
5. Queja/Reclamo - Una queja escrita llenada por un recluso/preso en su nombre de acuerdo con los procedimientos indicados en esta política.
6. Negligencia - El fracaso al ejercitar los estándares de cuidado que una persona prudente razonable hubiera ejercido en una situación similar. Fracaso de ajustarse a las políticas de RIDOC, a los procedimientos operacionales estándares del establecimiento (SOPs), protocolos y ordenes posteriores.
7. Represalia - Cualquier acción o amenaza de acción contra cualquier miembro del personal o un recluso participando de buena fe en el procedimiento de queja.
8. Sin Procesar - Término usado para describir una queja/reclamo abordando un tema particular siendo devuelto a un recluso sin haber sido procesado de ninguna forma.

IV. PROCEDIMIENTOS

A. Una queja puede ser presentada solamente:

1. respecto a un solo tema de queja;
2. por el recluso/preso directamente afectado por el incidente alegado, y
3. dentro de los siete (7) días de la presente situación/incidente o dentro de los siete (7) días posteriores que el recluso se da cuenta de la presente situación/incidente.

B. **Áreas de Quejas en la vida del Establecimiento Penitenciario**

1. La Interpretación y aplicación de políticas, reglamentos, y procedimientos en centro penitenciario y/o Departamento. El recluso debe demostrar específicamente con base objetiva que ella/él ha sido de alguna manera personalmente afectado injustamente o perjudicado por la interpretación o aplicación del establecimiento y/o la política, procedimiento o regla del Departamento.
2. Acción(es) del empleado(s) individual(es), incluyendo cualquier denegación de acceso al procedimiento para el trámite de quejas del recluso, excepto donde la denegación está basada en abuso del procedimiento de quejas como esta descrito en esta política;
3. Represalia formal o informal por el uso de, o participación en, el Procedimiento de Quejas del Recluso/Preso;
4. Pérdida o daños de bienes;
5. Cualquier otro asunto relacionado a acceder a privilegios, programas, y/o servicios; condiciones de cuidado o supervisión; y las condiciones de vida en la instalación bajo la autoridad de RIDOC, exceptuando lo aquí señalado.

C. **Áreas en la Vida del Establecimiento Penitenciario no Susceptibles de Quejas**

1. Lo siguiente es una lista de áreas **no susceptibles de quejas en la vida del establecimiento, usando el proceso de quejas descrito en esta política:**
 - a. Leyes y Regulaciones Estatales y Federales;
 - b. Decisiones de la Corte Estatal y Federal;

- c. El proceso de desarrollar cualquier Política Departamental;
 - d. Decisiones sobre disciplina y todos los procesos que dieron lugar a una decisión. (Para más información sobre el proceso de queja para decisiones disciplinarias, por favor vea la versión más reciente de la política de RIDOC 11.01 DOC; Código de Disciplina del Recluso/Preso.)
 - e. Decisiones de Clasificación y todos los procesos que dieron lugar a la decisión. (Para más información sobre el proceso de queja para las decisiones de clasificación, por favor vea la versión más reciente de la política de RIDOC 15.01 DOC; Proceso de Clasificación.)
 - f. Cuidado de salud, y decisiones hechas por el personal médico y de salud mental calificado relacionados a la salud del recluso. (Para más información en el proceso de queja sobre decisiones de cuidado de salud, por favor vea la versión más reciente de la política de RIDOC 18.11 DOC, Quejas del Recluso Relativas a Servicios de Cuidado de Salud.)
 - g. Decisiones de la Junta de Libertad Condicional (Parole)
 - h. Designación de un recluso como parte del Grupo de Riesgo a la Seguridad (SRG) o recluso de Custodia Protectora (PC).
 - i. Actos ilegales cometidos por el recluso(s).
 - j. Asuntos fuera del control de RIDOC, incluyendo asuntos relacionados a pérdida o retraso del correo por el Servicio Postal de U.S. u otros portadores, ejemplo: UPS, Federal Express, etc.
 - k. El tema de cualquier queja previa, donde una decisión ha sido alcanzada a través del Procedimiento de Quejas, descrito en esta política.
 - l. Alegatos de abuso sexual o acoso sexual. (Para más información sobre como reportar alegatos de abuso y acoso sexual, por favor vea la versión más reciente de la política de RIDOC 9.49 DOC, PREA (Ley para la Eliminación de Violaciones en las Prisiones).
2. Quejas relacionadas con las áreas no susceptibles de quejas en la vida del Establecimiento Penitenciario que están determinadas como claras violaciones a esta política serán rechazadas y retornadas al recluso como queja sin procesamiento.

3. Todas las quejas que son reportes de un alegato de abuso y o acoso sexual deberán ser enviadas inmediatamente a la Unidad de Investigación Especial (SIU) o a la Oficina de Inspecciones (OI), e investigadas de acuerdo a la política y procedimientos de RIDOC.

D. Resolución Informal de Quejas

1. Se alienta encarecidamente a los reclusos para intentar resolver sus quejas al nivel más bajo de la cadena de mando y por maneras informales, incluyendo, pero no limitados a, discusiones con el personal en el área responsable donde se reporta la queja (para más información sobre cómo resolver temas a través de la cadena de mando, por favor vea la versión más reciente de la política de RIDOC 1.11 DOC, Comunicaciones del Recluso).
2. Buscando una resolución informal puede resultar que el recluso/a logren resolver su caso en forma más rápida que utilizando el procedimiento de quejas abajo detallado.
3. Dando información en como la queja fue manejada informalmente, puede ser beneficiosa para la investigación y resolución de la queja.
4. El proceso de resolución informal no es necesario para acceder al procedimiento formal de queja y no deberá operar para limitar el acceso a la presentación de una queja formal.

E. Procedimiento para Quejas del Recluso/Preso

1. Los siguientes niveles son usados en la tentativa para resolver las quejas del recluso/preso en forma efectiva y eficiente:
 - a. Nivel 1 - Guardián/o su designado, sometido al Oficial de Quejas del Centro Penitenciario. (Vea el proceso descrito en el #6 de esta sección.)
 - b. Nivel 2 - Coordinador Departamental de Quejas, como esta designado por el Director. (Vea el proceso descrito en el #6 de esta sección.)
2. Es imperativo que sean utilizados estos dos niveles, **en orden**, hasta que la queja sea resuelta o negada en cualquier o a través de ambos niveles.
3. Cualquier queja sometida donde los procedimientos de queja no fueron seguidos, hará que la queja sea devuelta al recluso como no procesada, dirigiendo a él/ella para usar el procedimiento apropiado.

4. Las quejas deben ser registradas en la Base de Datos de Quejas por el personal de la instalación que recibe, como esta designado por el Guardián.
5. Nivel 1 - Guardián/o su designado
 - a. Formularios de Quejas están disponibles para todos los reclusos y deberán estar disponibles con un acceso fácil en la Biblioteca de Leyes del establecimiento o en el Carrito de Leyes del Secretario. Personal a cargo de las áreas donde son guardados los Formularios de Quejas deben asegurar que hay copias disponibles para todos los reclusos.

NOTA: El Guardián o el Coordinador Departamental de Quejas puede también determinar otros lugares donde los Formularios de Quejas estarán disponibles para los reclusos.

- b. El recluso **debe** proveer información completa, verídica e legible en el Formulario de Quejas. Fallas en hacerlo resultará en que la queja sea retornada al recluso como no procesada.
- c. Formularios Completos de Queja deberán ser depositados en el buzón cerrado con llave identificado en cada Centro Penitenciario como los cajones de depósito para quejas del recluso. Estos buzones cerrados con llave son abiertos por lo menos una vez al día (Lunes a Viernes). Los buzones cerrados con llave no están abiertos los Sábados y Domingos.

NOTA: Si la queja contiene una denuncia contra un miembro específico del personal, incluyendo un miembro de una unidad de negociación colectiva, personal que no está en el sindicato, contratistas y/o voluntarios, esa persona recibirá una carta de notificación. (Nivel 1 - del Guardián/o su designado o el Oficial de Quejas; Nivel 2 - del Coordinador Departamental de Quejas.) Ella/él deberá preparar un reporte escrito en respuesta al alegato(s) contenido en la queja. Supervisores inmediatos y oficiales de la unidad de negociación colectiva recibirán una copia de la carta de notificación de su personal y/o miembros del sindicato.

NOTA: En el caso de viviendas restringidas con celdas en bloque o módulos, los dichos buzones están localizados en las salas de día.

- d. El Oficial de Quejas del Establecimiento hace copias del Formulario de Quejas, después de estampar la fecha y asignarle un número de queja, y lo

distribuye de acuerdo con la lista de distribución escrita en la parte de abajo del formulario.

- e. El Oficial de Quejas del Establecimiento tiene diez (10) días laborales (Lunes - Viernes) para realizar una investigación de la queja. Esta puede incluir una entrevista personal con el recluso. Basado en la información obtenida durante la investigación, el Oficial de Quejas del Establecimiento hace una recomendación al Guardián/o su designado.

NOTA: La información obtenida en la entrevista deberá ser introducida en la Base de Datos de Quejas.

- f. El Guardián/o su designado tiene cinco (5) días laborales (Lunes - Vienes) desde la fecha en que recibió la queja del Oficial de Quejas para responder por escrito al recluso. La respuesta debe ser completa y concisa, y debe ser introducida en el Formulario de Quejas.
- g. Copias del Formulario de Quejas, con la decisión del Guardián/o su designado, son distribuidas al personal apropiado de acuerdo con la lista de distribución encontrada en la parte de abajo del formulario.
- h. Una vez recibida la decisión del Guardián/o su designado, el recluso tiene cinco (5) días laborales para decidir si él/ella somete una apelación.
- i. Si el agraviado está satisfecho con la respuesta del Guardián/o su designado, el procedimiento de queja termina en ese momento.
- j. Si el agraviado no está satisfecho con la respuesta del Guardián/o su designado o no recibe una respuesta de Nivel 1 dentro los quince (15) días laborales (Lunes - Viernes), el recluso puede apelar a un Nivel 2, siguiendo los procedimientos descritos en la Sección IV.G.6 de esta política.

6. Nivel 2 - Apelación al Coordinador Departamental de Quejas

- a. Para poder completar una queja en el Nivel 2, el recluso pone una marca en el cuadro nombrado "Nivel 2 - Apelación al Coordinador Departamental de Quejas" en su (él/ella) copia de la respuesta del Nivel 1 (Formulario de Quejas).

NOTA: Los reclusos **no** tienen que completar un Formulario de Quejas para poder pedir una revisión de Nivel 2. El formulario esta diseñado de tal forma

que los reclusos pueden quejarse de la decisión del Nivel 1 en el mismo formulario.

- b. Las quejas completadas de Nivel 2 deben ser enviadas por correo directamente al Coordinador Departamental de Quejas.

NOTA: Si quejas de Nivel 2 son recibidas por el Oficial de Quejas del Establecimiento, él/ella debe enviar toda la información al Coordinador Departamental de Quejas.

- c. El Coordinador Departamental de Quejas asegura que toda la documentación tenga la fecha estampada, y que la información sea introducida en la Base de Datos de Quejas y el Registro Mensual.

- d. Una vez recibida la apelación de Nivel 2, el Coordinador Departamental de Quejas conduce una investigación.

NOTA: La información obtenida durante la investigación deberá ser introducida en la Base De Datos de Quejas.

- e. Basado en esta investigación, el Coordinador Departamental de Quejas hace una decisión de la apelación dentro los veinte (20) días laborales (Lunes - Viernes) de haber recibido el paquete completo de material pertinente a la queja.

- f. La decisión debe estar escrita, en el Formulario de Quejas. Copias de la decisión de Nivel 2 son distribuidas de acuerdo con la lista de distribución encontrada en la parte de abajo del formulario.

F. **Extensiones Para Las Quejas**

Cada nivel del Procedimiento de Quejas del Recluso puede ser extendido bajo pedido.

1. Solicitud de Extensión del Recluso

Si un recluso necesita más del tiempo previsto para reunir la información y/o los documentos que soportan su (él/ella) queja en cualquiera de los niveles, él/ella puede solicitar una extensión de veinte (20) días para presentar la documentación apropiada.

- a. El recluso debe enviar una solicitud escrita especificando cual es la queja sobre la que solicitan una extensión, incluyendo el número de la queja si es que ya fue asignado un número al efecto.
- b. Las extensiones de queja de Nivel 1 deben ser enviadas al Oficial de Quejas del Establecimiento, quién enviará la solicitud al individuo apropiado para su revisión. Las extensiones de quejas de Nivel 2 deberán ser enviadas al Coordinador Departamental de Quejas para su revisión.
- c. El Guardián/o su designado o el Coordinador Departamental de Quejas deberá proveer un aviso escrito a la solicitud del recluso para la extensión de la queja dentro los siete (7) días laborales (Lunes - Viernes) de haber recibido dicha solicitud.

2. Extensiones de Quejas del Personal

Si el personal necesita más tiempo que el estipulado para conducir una investigación y proveer una respuesta escrita, él/ella pueden extender el tiempo por no más de veinte (20) días laborales (Lunes - Viernes) desde la fecha en que la queja fue recibida.

- a. El personal puede extender la queja basado en la naturaleza del tema en cuestión, por la complejidad de la investigación o por una buena causa mostrada bajo circunstancias atenuantes.
- b. El Guardián/o su designado o el Coordinador Departamental de Quejas completa un Formulario de Extensión de la Queja dentro del período de tiempo asignado y lo envía de acuerdo con la lista de distribución encontrada en la parte de abajo del formulario.

3. Revisión Departamental de la Extensión

- a. Cuando la resolución de una queja resulta en el cambio de una política o procedimiento del centro penitenciario, o el tema en cuestión de la queja es de naturaleza compleja, el Guardián o el Coordinador Departamental de Quejas puede extender el procedimiento de queja no más allá de ciento ochenta (180) días desde la presentación de la queja. El Guardián o el Coordinador Departamental de Quejas completa un Formulario de Extensión de Queja y lo re-envía de acuerdo con la lista de distribución encontrada en la parte de abajo del formulario.

- b. El Guardián y el Coordinador Departamental de Quejas están autorizados, mientras tanto a tomar medidas correctivas temporales para resolver la queja; sin embargo, tales medidas son otorgadas basadas en caso por caso y no deben ser una indicación de cambios de políticas y/o decisiones futuras de quejas.

G. Retiro de Quejas

Los reclusos pueden retirar quejas en cualquier momento durante el proceso de quejas.

1. El recluso deberá notificar al Oficial de Quejas del Establecimiento por escrito, que él/ella quieren retirar su (él/ella) queja.
2. El recluso puede poner la solicitud de retiro por escrito en un buzón cerrado con llave en el comedor para los retiros de Nivel 1 o Nivel 2. Los reclusos pueden también enviar una solicitud de retiro de Nivel 2 directamente al Coordinador Departamental de Quejas.
3. El Oficial de Quejas del Establecimiento notifica a los administradores apropiados de la solicitud de retiro, y envía copias de la solicitud y cualquier otro material relevante, al Coordinador Departamental de Quejas para su archivo.

H. Queja(s) No-procesada(s)

1. Las quejas pueden ser devueltas al recluso como no procesadas si la queja:
 - a. Amenaza con un daño físico serio a sí mismo, al personal, a los reclusos o al público en general. **Asuntos como estos deben ser inmediatamente reportados al Oficial Superior del establecimiento(s) apropiado(s).**
 - b. Plantea tema(s) múltiple(s) en un único formulario.
 - c. Es una queja, reclamo o apelación duplicada.
 - d. Plantea un tema abordado previamente a través del proceso queja.
 - e. Es presentada por un recluso no afectado directamente por el incidente o la situación alegada.
 - f. Falla en establecer la reparación razonable siendo solicitada como una solución a cualquier queja, reclamo o apelación.

- g. Es presentada posteriormente al plazo requerido, a no ser que hay circunstancias atenuantes.
 - h. Es presentada referente a material de un tema no susceptibles de quejas.
2. Todas las quejas que son reportes de alegatos de abuso sexual o acoso sexual deben ser enviados inmediatamente a SIU o OI, como sea apropiado, e investigados en consistencia con la política y procedimiento de RIDOC.

I. Abuso del Procedimiento de Quejas del Recluso

1. Castigo o acciones disciplinarias no son resultado de someter una queja o reclamo por el recluso, a **no ser** que el recluso:
- a. Presenta quejas repetitivas quejándose del mismo tema donde aún no ha pasado suficiente tiempo para una respuesta o donde ya se ha otorgado una respuesta válida.
 - b. Presenta un número excesivo de quejas
 - (1) cinco (5) o más quejas por semana, o
 - (2) veinte (20) o más en un periodo consecutivo de 180 días.
 - c. Presenta la apelación de una queja que ha sido resuelta a favor del recluso a un nivel más bajo.
 - d. Presenta quejas acusatorias.
 - e. Presenta de otra manera a la política establecida.

NOTA: Un recluso puede estar limitado a no más de diez (10) quejas activas a la misma vez, sin incluir queja(s) de emergencia.

2. El abuso por el recluso del procedimiento de quejas es determinado por el Guardián/o su designado del establecimiento del recluso. Una determinación de abuso puede resultar en la limitación del proceso de queja en general, o de un tema en particular.
- a. El Guardián/o su designado establece la extensión de la limitación proporcional al grado del abuso.

- b. La extensión de la limitación puede ser hasta de seis (6) meses, y puede ser aumentada para un segundo y subsecuentes abusos en incrementos, pero ninguna sola limitación deberá exceder seis (6) meses.
3. El aviso de la limitación es hecha por escrito por el Guardián/o su designado, al recluso y enviada al Coordinador Departamental de Quejas, a cuya discreción puede modificar la decisión del Guardián/o su designado después de consultar con él/ella.
4. Una vez que un recluso es transferido de un establecimiento de RIDOC a otro, cualquier limitación de acceso es comunicada al establecimiento receptor por el Guardián/o su designado del establecimiento que envía. El Guardián/o su designado de la instalación receptora puede revisar y modificar el límite de acceso.
5. La determinación de abuso, y cualquier resultado de limitación, puede ser apelado por escrito al Coordinador Departamental de Quejas.

J. **Registro y Requisitos de Información**

1. El Guardián debe designar personal en su establecimiento para mantener los records y introducir la información relacionada a la queja del recluso en la Base de Datos de Quejas.

NOTA: Los últimos registros en papel deben ser guardados de acuerdo con la versión más reciente de la política 5.01 DOC de RIDOC; Administración de Archivos Semi-Activos y Archivados.

2. Información de quejas, incluyendo registros, base de datos, y archivos en papel, deben estar fácilmente disponibles **solamente para el personal apropiado**. El personal apropiado se determina sobre la base de caso por caso por el Coordinador Departamental de Quejas, juntamente con la Oficina del Asesor Jurídico, como sea necesario. El acceso limitado a información sobre quejas tiene el propósito de minimizar riesgos de seguridad, proteger la seguridad de individuos, y asegurar la privacidad de los intereses protegidos por ley.

K. **Recursos Institucionales**

Cuando una queja es resuelta en favor del demandante, el Guardián/o su designado del establecimiento o el Coordinador Departamental de Quejas tiene la capacidad de remediar la queja de acuerdo con las políticas apropiadas del departamento, y aplicar leyes y reglamentos, a su (él/ella) discreción.

L. **Restitución o Compensación Monetaria**

La compensación Monetaria está basada en la depreciación del valor de la propiedad dañada o perdida.

1. Se le ofrecerá al recluso 100% del precio de compra de la propiedad perdida o dañada, si se cumplen los siguientes criterios:
 - a. Ha sido determinado que fue culpa de RIDOC o sus empleados;
 - b. El artículo fue comprado dentro los últimos seis (6) meses de la fecha de la queja;
 - c. Se requiere prueba de la compra (ejemplo, recibo, registro del comisariato).
2. Si la propiedad dañada o perdida tiene más de seis (6) meses y un (1) día, se le ofrecerá al recluso el precio de la compra menos el 10% por cada año de edad de acuerdo con la siguiente tabla:

Edad del artículo	Depreciación
6 meses 1 día a 1 año	10%
1 año 1 día a 2 años	20%
2 años 1 día a 3 años	30%

Ejemplo: Costo Original x % de Depreciación = Valor Depreciado
Costo Original - Valor Depreciado = **Compensación monetaria**

$$\$100 \times .10 = \$10$$

$$\$100 - \$10 = \$90 \text{ (Compensación monetaria)}$$

3. Si el artículo se considera perdido, desaparecido o dañado debido a la negligencia del personal o un error y el artículo es mayor de 3 años, el valor de la depreciación debe ser no menor al 30%. Se requiere la prueba de la compra (ejemplo, recibo, registro del comisariato).
4. Si el artículo fue declarado perdido, desaparecido o dañado debido a la negligencia del personal o un error y no hay una prueba de la compra (ejemplo, recibo o registro del comisariato), se ofrecerá al recluso un artículo de reemplazo comparable a precio de mercado justo, valor que no debe exceder de \$50.
5. Es responsabilidad del agraviado de proveer una evidencia clara de la mala conducta o negligencia de parte de RIDOC o sus empleados.