



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD
PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
1 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO
PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

HISTORIA DE REPASO/REVISION:

Vigente: 10 de marzo 1983 DOC 700.100	Revisado: 15 de marzo de 2007
Revisado: 1 de septiembre de 1985	Revisado: 4 de marzo de 2009
Revisado: 15 de abril de 1989 DOC 550.100	Revisado: 1 de marzo de 2012
Revisado: 15 de diciembre de 1989	Revisado: 18 de marzo de 2013
Revisado: 15 de diciembre de 1993	Revisado: 3 de enero de 2018
Revisada: 28 de octubre de 1999	Revisado: 31 de marzo de 2021
Revisado: 1 de marzo de 2005	Revisado: 24 de enero de 2022
Revisado: 22 septiembre 2006 AB 06-010	Revisado: 6 de marzo de 2025

RESUMEN DE REVISION/REPASO:

Cambios importantes, incluyendo procesos y responsabilidades actualizados. ¡Lea cuidadosamente!

APROBADA:

Firma archivada

TIM LANG, Secretario
Departamento de Correcciones

30 de enero de 2025
Fecha firmada



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD
PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
2 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO
PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

REFERENCIAS:

DOC 100.100 se incorpora a esta política; [RCW 9A.44.160](#); [RCW 42.56](#); [WAC 137-08](#); [WAC 137-25-030](#); DOC 280.525 Manejo de Registros; DOC 310.000 Orientación en prisiones para hombres; DOC 450.500 Servicios lingüísticos para individuos con conocimientos limitados del inglés; DOC 490.850 Ley de eliminación de violaciones en prisión (PREA) Respuesta; DOC 690.400 Individuos con discapacidades; DOC 850.010 Investigaciones administrativas; DOC 910.000 Orientación en las prisiones para mujeres; [Manual del Programa de Resolución](#); [Programa de Retención de Registros](#)

POLITICA:

- I. El Departamento ha establecido un Programa de Resolución Estatal para abordar las preocupaciones planteadas por los individuos bajo la jurisdicción del Departamento, promover una comunicación saludable, reducir la tensión y la violencia, y apoyar un entorno correccional seguro y respetuoso.
- II. El proceso de resolución proporcionará respuestas eficaces y puntuales a las solicitudes de resolución presentadas por los individuos
- III. Las solicitudes de resolución en las que se alegue una conducta sexual inapropiada se remitirán inmediatamente a la autoridad competente de acuerdo con la política DOC 490.850 Ley de Eliminación de Violaciones en Prisión (PREA) Respuesta y no se revisarán mediante el proceso de resolución.
- IV. Las solicitudes de acomodación por discapacidad se tramitarán de acuerdo con la política DOC 690.400 Individuos con Discapacidades.

DIRECTIVA:

- I. Confidencialidad
 - A. Los documentos del Programa de Resolución Estatal son confidenciales y deben guardarse de forma segura. Los documentos sólo se divulgarán cuando sea necesario para los fines del Departamento.
 - B. Los documentos, registros, informes y otra información de resolución estarán sujetos a las disposiciones de divulgación pública según el RCW 42.56 y el WAC 137-08.
- II. Requisitos Generales
 - A. El Manual del Programa de Resolución proporciona información detallada sobre el proceso incluyendo:
 1. Cómo presentar una solicitud



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD

PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
3 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO

PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

2. Preocupaciones que son aceptadas/no aceptadas
3. Niveles de revisión
4. Plazos de respuesta
5. El proceso de apelación
6. Cómo abordar los problemas de conducta de los empleados/personal contratado/voluntarios.

B. Las instalaciones mantendrán el Manual del Programa de Resolución en lugares accesibles a los individuos, incluyendo:

1. En la biblioteca, en la biblioteca jurídica y en las unidades de vivienda de las prisiones
2. El vestíbulo de los Centros de Reingreso y las Oficinas de Campo
3. En la tableta multimedia del individuo

C. Se proporcionará información sobre el proceso de resolución durante la orientación de acuerdo con la política DOC 310.000 Orientación en las prisiones para hombres y el DOC 910.000 Orientación en las prisiones para mujeres, y se proporcionará a los individuos el folleto del programa de resolución durante la admisión inicial.

III. Responsabilidades

A. Se espera que los individuos intenten resolver sus preocupaciones de manera informal y al nivel más bajo antes de presentar una solicitud de resolución.

B. Las prisiones designarán a un empleado(s) como especialista en resolución.

1. El Administrador de Servicios de Salud (HSA, por sus siglas en inglés) designará a un especialista en solicitudes de resolución de Servicios de Salud para cada instalación.

C. En los Centros de Reingreso y las Oficinas de Campo, el Administrador del Centro de Reingreso (RCM) / Supervisor de Correcciones Comunitarias (CCS) actuará como Especialista en Resolución.

D. En Prisiones y Centros de Reingreso, el Superintendente/RCM designará:

1. Especialista(s) en resolución alternativos para ausencias superiores a 3 días, y
2. Empleado(s)/personal contratado que tramitará(n) las solicitudes urgentes fuera del horario laboral.

E. El especialista en Resoluciones se encargará de:



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD
PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
4 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO
PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

1. Proveer orientación a los individuos.
2. Garantizar que todos los empleados asignados a una revisión hayan completado satisfactoriamente la capacitación requerida.
3. Garantizar que las solicitudes de resolución se recojan al menos dos veces por semana.
4. Coordinar las revisiones y asegurarse de que las respuestas se completan de acuerdo con las normas del Manual del Programa de Resolución.
5. Garantizar que los individuos sean entrevistados al menos una vez antes del completar una respuesta de nivel III.
6. Garantizar que los empleados cumplimentan el formulario DOC 05-311 Informe de Revisión de Resolución cuando se les asigna una revisión de resolución.
7. Solicitar y conservar vídeos de vigilancia relacionados con un incidente. Los vídeos deben subirse al sistema de almacenamiento digital basado en la nube, que sólo se compartirá con:
 - a. El Superintendente/designado,
 - b. La autoridad nominadora, y
 - c. Empleados/personal contratado asignado a la revisión asociada.
8. Proporcionar una actualización mensual a la Autoridad nominadora detallando las tendencias y preocupaciones.
9. Garantizar que se notifique a la autoridad nominadora/persona designada cuando existan pruebas que respalden una alegación de conducta indebida o represalia de un empleado/personal contratado, de conformidad con el Manual del Programa de Resolución.
10. Garantizar la traducción de los documentos para los individuos con conocimientos limitados de inglés, de acuerdo con la política DOC 450.500 Servicios lingüísticos para individuos con conocimientos limitados de inglés.
11. Garantizar la igualdad de acceso para los individuos con adaptaciones ADA documentadas de acuerdo con la política DOC 690.400 Individuos con discapacidades.



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD
PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
5 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO
PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

12. Supervisar el Programa de Apoyo entre Iguales de Resolución según el Manual del Programa de Resolución.

F. El Superintendente/RCM/CCS/HSA:

1. Evaluará la exactitud de las revisiones de nivel II.
2. Establecerá un plan para proporcionar apoyo al programa de resolución de problemas de la instalación para garantizar respuestas oportunas a los problemas.
3. Revisará los datos y la información facilitados por los Especialistas en Resoluciones.
4. Garantizará que las alegaciones relativas a la mala conducta/represalias de los empleados/personal contratado se investiguen de acuerdo con la política DOC 850.010 Investigaciones administrativas.

G. El Administrador Principal de Resoluciones del Estado/persona designada:

1. Revisará y actualizará el Manual del Programa de Resolución según sea necesario, y se asegurará de que se publique en el sitio web del Departamento y en la tableta de multimedios de los individuos.
2. Proporcionará capacitación a los especialistas en resolución.
3. Responderá a las solicitudes de apelaciones de resolución que no fueron aceptadas.
4. Revisará las reescrituras de resolución de Servicios de Salud, desistimientos administrativos y apelaciones No Aceptadas.
5. Garantizará que las instalaciones mantienen el Manual del Programa de Resolución de forma adecuada.
6. Llevará a cabo una auditoria anual de los programas de resolución en las prisiones y en los centros de reingreso.
7. Proporcionará recursos para apoyar a los especialistas en resolución (por ejemplo, Power BI Dashboard, SharePoint).

IV. Proceso de Resolución

- A. Los individuos utilizarán el formulario DOC 05-165 Solicitud de resolución para abordar sus preocupaciones.



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD
PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
6 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO
PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

1. Si una solicitud es urgente, los individuos la presentarán a un empleado/personal contratado que documentará la fecha y la hora y notificará inmediatamente al Especialista en Resoluciones/Especialista en Resoluciones de Servicios de Salud/persona designada.
 - a. Las solicitudes de resolución de emergencia se tramitarán conforme al Manual del Programa de Resolución.
 - b. Se enviará una respuesta al individuo en el plazo de una hora a partir de la presentación de la solicitud, utilizando el formulario DOC 05-164 Respuesta a solicitud de resolución de emergencia.
 - c. Para las solicitudes de emergencia de Servicios de Salud, los individuos serán evaluados en persona. En las instalaciones autónomas de nivel 2, el individuo puede ser evaluado por teléfono.
 2. Para solicitudes no urgentes en Prisiones, Centros de Reingreso y Oficinas de Campo, los individuos depositarán la solicitud en el buzón de resolución.
 - a. Si no se dispone de un buzón de resolución, los individuos pueden solicitar un sobre.
 - b. Todas las resoluciones de urgencia depositadas en el buzón de resolución se tratarán como no urgentes.
 3. En el caso de los individuos bajo supervisión comunitaria, los formularios de solicitud se presentarán al CCS correspondiente o se enviarán por correo al Administrador Principal de Resoluciones del Estado.
- B. Los formularios de solicitud de resolución pueden obtenerse de los empleados y estarán disponibles en lugares accesibles para los individuos (p.ej., unidades de vivienda, biblioteca).
- C. Las revisiones formales se documentarán mediante el formulario DOC 05-311 informe de revisión de resolución.
 1. Cuando el empleado/personal contratado asignado no pueda cumplir un plazo de respuesta, el especialista en resoluciones enviará el formulario DOC 05-171 Notificación de prórroga de plazo y nueva fecha de vencimiento.

D. los individuos pueden apelar una respuesta de resolución de Nivel 0, Nivel I o Nivel II utilizando el formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución.
 1. Las respuestas se facilitarán en los siguientes formularios:



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD
PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
7 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO
PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

- a. DOC 05-166 Respuesta a la resolución de Nivel I
- b. DOC 05-168 Respuesta a la resolución de nivel II
- c. DOC 05-169 Respuesta a la resolución de nivel III

2. Las respuestas de nivel III son el último nivel de revisión y no pueden apelarse.

V. Uso indebido del Programa de Resolución

A. El mal uso del programa ocurre cuando un individuo presenta:

1. Múltiples solicitudes de resolución o apelaciones, llevando su total activo por encima del límite permitido de 5.
 - a. Se pueden hacer excepciones para las preocupaciones de servicios de salud.
2. Múltiples solicitudes de resolución duplicadas, apelaciones, mensajes de quiosco, kites o correspondencia sobre el mismo problema/incidente.

B. El Especialista en Resolución coordinará con la Unidad de Resolución de la sede central y:

1. Se reunirá con el individuo y emitirá una carta de notificación de cortesía recordándole al individuo los límites del programa.
2. Emitirá una advertencia formal utilizando el formulario DOC 05-173 Notificación de uso indebido del programa de resolución, según sea necesario.

C. Si el uso indebido continúa, la Unidad de Resolución de la Sede emitirá el formulario DOC 05-174 Notificación de suspensión del programa de resolución.

VI. Documentación

A. La documentación se escaneará en el sistema electrónico de imágenes y se conservará de acuerdo con la política DOC 280.525 Manejo de Registros.

1. El especialista en resolución de la instalación/persona designada realizará una auditoria en un plazo de 10 días laborables para garantizar que los documentos se conservan electrónicamente.



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO DE CORRECCIONES

APLICABILIDAD
PRISION/REINGRESO/CAMPO
INSTALACION/MANUALES EN ESPAÑOL

FECHA DE REVISION
6 marzo 2025

NUMERO DE PÁGINA
8 de 8

NUMERO
DOC 550.100

POLÍTICA

TITULO
PROGRAMA DE RESOLUCIÓN

DEFINICIONES:

Las siguientes palabras/términos son importantes en esta política y son definidos en la sección del glosario del Manual de políticas: Represalias. Otras palabras/términos usados en esta política también pueden estar definidas en el glosario.

ADJUNTOS:

Ninguno

FORMULARIOS DEL DOC:

- DOC 05-164 Respuesta de Solicitud De Resolución De Emergencia
- DOC 05-165 Solicitud de Resolución
- DOC 05-166 Respuesta de resolución de Nivel I
- DOC 05-168 Respuesta a la resolución de nivel II
- DOC 05-169 Respuesta a la resolución de nivel III
- DOC 05-171 Notificación de prórroga
- DOC 05-173 Notificación de uso indebido del Programa de Resolución
- DOC 05-174 Notificación de suspensión del programa de resolución
- DOC 05-311 Informe de revisión de la resolución