



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO
CORRECCIONAL

APLICABILIDAD

**PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD
INTERNO/MANUALES EN ESPAÑOL**

FECHA DE REVISION
3 Enero 2018

NUMERO DE PAGINA
1 de 5

NUMERO
DOC 550.100

POLITICA

TÍTULO

PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO

HISTORIA DE REPASO/REVISIÓN:

Vigente:	10/MAR/83 DOC 700.100	Revisado:	22/SEP/06 AB 06-010
Revisado:	1/SEP/85	Revisado:	15/MAR/07
Revisado:	15/ABR/89 DOC 550.100	Revisado:	4/MAR/09
Revisado:	15/DIC/89	Revisado:	1/MAR/12
Revisado:	15/DIC/93	Revisado:	18/MAR/13
Revisado:	28/OCT/99	Revisado:	3/ENE/18
Revisado:	1/MAR/05		

RESUMEN DE LA REVISIÓN/REPASO:

Declaración de política II., y Directiva III.A. - Se eliminó el lenguaje innecesario
 Declaración de política IV. agregada que los internos discapacitados pueden solicitar adaptaciones según DOC 690.400 Internos con Discapacidades
 Directiva I.A., I.B., I.C.1., II.A. & B., II.D.3., IV.A.1., IV.B. y V.B. - Lenguaje adaptado para aclaración
 I.C., III.A. y IV.A.2. - Se eliminó el lenguaje innecesario
 Se agregó II.C.1. que los Coordinadores de Quejas estarán familiarizados y cumplirán con las expectativas enumeradas en el Manual de Quejas del Interno
 II.C.2., III.A.1., IV.A. y IV.A.1.a. - Lenguaje agregado para aclaración
 Se agregó II.D.1. que el Administrador del Programa de Quejas estará familiarizado y cumplirá con las expectativas enumeradas en el Manual de Quejas del Interno
 Se agregó V.A. que los documentos relacionados con las quejas se mantendrán confidenciales y solo se divulgarán según la necesidad de su conocimiento


APROBADA:

Firma en el archivo

STEPHEN SINCLAIR, Secretario
Departamento Correccional

11/DIC/17

Fecha de la firma

 <p>ESTADO DE WASHINGTON DEPARTAMENTO CORRECCIONAL</p>	APLICABILIDAD PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD INTERNO/MANUALES EN ESPAÑOL		
	FECHA DE REVISION 3 Enero 2018	NUMERO DE PAGINA 2 de 5	NUMERO DOC 550.100
	TÍTULO PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO		
POLITICA			

REFERENCIAS:

Por el presente se incorpora DOC 100.100 en esta política; [RCW 9A.44.160](#); [WAC 137-08](#); [ACA 4-4284](#); [DOC 4-4394](#); [ACA 4C-01](#); [ACA 6B-03](#); [DOC 310.000 Orientación para Internos](#); [DOC 490.800 Ley para la Eliminación de Violaciones en Prisión \(PREA\), Prevenir y Denunciar](#); [DOC 690.400 Internos con Discapacidades](#); [Folleto del Programa de Quejas del Interno](#); [Manual del Programa de Quejas del Interno](#)

POLÍTICA:

- I. El Departamento busca reducir tensiones y proveer un entorno correccional estable al proveer un mecanismo formal para tratar los conflictos por medio de la resolución administrativa de quejas.
- II. El Departamento ha establecido un proceso estructurado para responder a las quejas de los internos para proporcionar una resolución eficiente y oportuna de una gran parte de las quejas al nivel más bajo.
- III. Las quejas por conducta sexual inapropiada se enviarán al Coordinador de PREA según el DOC 490.800 Ley para la Eliminación de Violaciones en Prisión (PREA), Prevenir y Denunciar y no serán revisadas a través del proceso de quejas.
- IV. Los internos discapacitados que necesiten asistencia pueden solicitar adaptaciones según el DOC 690.400 Internos con Discapacidades.

DIRECTIVA:

- I. Requerimientos Generales
 - A. Las pautas con respecto al proceso de quejas se proporcionarán durante el proceso de orientación según el DOC 310.000 Orientación para Internos. Oficiales de Correcciones Comunitarias (CCO) proporcionarán el Folleto del Programa de Quejas del interno durante el ingreso inicial.
 - B. El proceso de quejas no se usará como un procedimiento disciplinario.
 - C. El Manual del Programa de Quejas del Interno proporciona instrucciones detalladas para usar el proceso y las decisiones procesales, incluidas las definiciones de lo que se puede y lo que no se puede presentar como queja, así como también el proceso para presentar las quejas y apelar las respuestas.
 1. En Prisiones, el Manual del Programa de Quejas del Interno se conservará en la biblioteca y en la biblioteca jurídica, si corresponde.
 2. En los reclusorios nocturnos, el Manual del Programa de Quejas del Interno se conservará en un área accesible para los internos.



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO
CORRECCIONAL

APLICABILIDAD

**PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD
INTERNO/MANUALES EN ESPAÑOL**

FECHA DE REVISION
3 Enero 2018

NUMERO DE PAGINA
3 de 5

NUMERO
DOC 550.100

POLITICA

TÍTULO

PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO

3. En las Oficinas de correcciones en la comunidad, el Manual del Programa de Quejas del Interno estará disponible para su revisión en la sala de espera, previa solicitud.

II. Responsabilidades Generales

- A. Se debe intentar lograr una resolución informal antes de presentar una queja. Se espera que los internos participen en la resolución de sus quejas individuales.
- B. Cada instalación designará a un empleado como Coordinador de Quejas quien, en el desempeño de sus deberes referente a las quejas, será responsable directamente ante el Superintendente/Supervisor de Correcciones Comunitarias (CCS).
 1. El Superintendente/CCS puede delegar la supervisión diaria y directa del Coordinador de Quejas a su subordinado inmediato. La persona designada no impedirá el acceso del Coordinador de Quejas al Superintendente/CCS con respecto a las quejas.
- C. El Coordinador de Quejas:
 1. Conocerá y cumplirá las expectativas enumeradas en el Manual de Quejas del Interno,
 2. Se asegurará de que las quejas se recojan al menos dos veces por semana como se indica en el buzón de quejas,
 3. Promoverá la resolución informal de las quejas, cuando sea apropiado,
 4. Llenará los formularios de queja apropiados,
 5. Se asegurará de que el interno sea entrevistado al menos una vez antes de que la queja llegue al Nivel III,
 6. Se asegurará de que las respuestas se completen dentro de los plazos establecidos, y
 7. Proveerá orientación a los empleados/personal contratado e internos.
- D. [6B-03] El Administrador del Programa de Quejas:
 1. Conocerá y cumplirá las expectativas enumeradas en el Manual de Quejas del Interno,
 2. Evaluará los procedimientos de quejas para asegurar que sean eficientes y eficaces, y
 3. Analizará la calidad y la naturaleza de las quejas de los internos y documentará los resultados en un informe anual.

III. Asuntos sobre los cuales se puede formular una queja

- A. [4-4284] [4-4394] [4C-01] [6B-03] Un interno puede presentar una queja acerca de su lugar de encarcelamiento o condiciones de supervisión cuando tienen que ver con:



ESTADO DE WASHINGTON
DEPARTAMENTO
CORRECCIONAL

APLICABILIDAD

**PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD
INTERNO/MANUALES EN ESPAÑOL**

FECHA DE REVISION
3 Enero 2018

NUMERO DE PAGINA
4 de 5


NUMERO
DOC 550.100

POLITICA

TÍTULO

PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO

1. Políticas/memorandos operativos y/o su aplicación.
 2. La falta de políticas, reglas o procedimientos que afecten directamente sus condiciones de vida.
 3. Las acciones de los empleados, personal contratado o voluntario sobre los cuales la instalación o la oficina de supervisión tienen jurisdicción, incluyendo represalias contra el interno por su participación de buena fe en el programa de quejas.
 4. Las acciones de otros internos.
- B. Se podrá formular quejas solamente sobre incidentes, políticas o prácticas que afecten al interno personalmente y sobre los cuales el Departamento tiene jurisdicción, incluyendo problemas relacionados con la salud. [4-4394] [4C-01]
- C. No se permite formular quejas acerca de:
1. Leyes estatales y federales, incluyendo el Código Administrativo de Washington (WAC).
 2. Decisiones de los tribunales.
 3. Decisiones de la Junta para la Revisión de Penas Indeterminadas.
 4. Informes investigativos pre-condenatorios (PSI) ordenados por los tribunales.
 5. Recomendaciones/testimonio de un Oficial de Correcciones Comunitarias (CCO) ante un Funcionario de Audiencias del Departamento, tribunal y/o la Junta.
 6. Condiciones especiales impuestas por un CCO de acuerdo con las políticas del Departamento.
 7. Cualquier procedimiento aprobado por el Departamento que cuente con un proceso formal de apelación.
- IV. Proceso del Programa de Quejas [4-4284] [6B-03]
- A. El DOC 05-165 Queja del Interno se usará para presentar una queja y se presentará de la siguiente manera:
1. En la Prisión y en los reclusorios nocturnos, la queja será presentada al Coordinador de Quejas.
 - a. El DOC 05-165 Queja del Interno está disponible en las unidades de vivienda, otros lugares designados, o se puede obtener de los empleados.

 <p>ESTADO DE WASHINGTON DEPARTAMENTO CORRECCIONAL</p>	APLICABILIDAD PRISION/RECLUSORIO NOCTURNO/COMUNIDAD INTERNO/MANUALES EN ESPAÑOL		
	FECHA DE REVISION 3 Enero 2018	NUMERO DE PAGINA 5 de 5	NUMERO DOC 550.100
	TÍTULO PROGRAMA DE QUEJAS DEL INTERNO		

POLITICA

2. Los delincuentes bajo supervisión en la comunidad llenarán los formularios en la Oficina Local y los enviarán al Administrador del Programa de Quejas.
- B. El proceso de quejas cuenta con un sistema de apelación que permite al interno solicitar una revisión a un nivel superior, por un empleado no asignado a la instalación/oficina, si él o ella no están satisfechos con la respuesta. El interno tiene derecho a una revisión final por parte de un empleado no asignado al correccional u oficina.
- C. También se pueden usar los siguientes formularios en el proceso de quejas:
1. DOC 05-166 Nivel I - Queja inicial,
 2. DOC 05-168 Apelación al Nivel II,
 3. DOC 05-169 Llamamiento al Nivel III,
 4. DOC 05-170 Queja sobre la conducta de un empleado,
 5. DOC 05-171 Notificación de extensión de tiempo,
 6. DOC 05-311 Informe del investigador de quejas, y
 7. DOC 20-303 Notificación de una queja acerca de la conducta de un empleado/represalias.
- V. Confidencialidad
- A. Los documentos relacionados con las quejas se mantendrán como confidenciales y solo se divulgarán según la necesidad de conocerlos.
- B. Los documentos, registros, informes y otra información de quejas estarán sujetos a las disposiciones de divulgación pública según WAC 137-08.

DEFINICIONES:

Las palabras/términos que aparecen en esta política pueden estar definidos en la sección del glosario del Manual de políticas:

DOCUMENTOS ADJUNTOS:

Ninguno

FORMULARIOS DOC:

[DOC 05-165 Queja del interno](#)
[DOC 05-166 Nivel I - Queja Inicial](#)
[DOC 05-168 Apelación al Nivel II](#)
[DOC 05-169 Apelación al Nivel III](#)
[DOC 05-170 Queja sobre la conducta de un empleado](#)
[DOC 05-171 Notificación de extensión de tiempo](#)
[DOC 05-311 Informe del investigador de quejas](#)
[DOC 20-303 Notificación de una queja acerca de la conducta de un empleado/represalias.](#)