



Estado de Indiana  
Departamento de Corrección de  
Indiana

Fecha Efectiva

10/1/2017

Página 1  
de

17

Numero

00-02-301

**POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO  
Manual de Políticas y Procedimientos**

Titulo

**PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A**

Referencias Legales (incluye lo siguiente pero no está limitado a) IC 11-11-1-1	Políticas/Procedimientos Relacionados (incluye lo siguiente pero no está limitado a)  02-04-101 02-01-101 01-04-101	ACA: CO: 2-CO-3C-01 ACI: 4-4284
------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

I. PROPÓSITO:

El propósito de esta política y procedimiento administrativo es facilitar un proceso donde ofensores/a cometidos al Departamento de Corrección de Indiana puedan resolver preocupaciones y quejas relacionadas a sus condiciones de confinamiento/reclusión.

II. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA:

El proceso de quejas de ofensores/a es proporcionar un mecanismo para que cada ofensor/a pueda expresar sus quejas y temas de preocupaciones para la resolución justa y efectiva de quejas legítimas de ofensores/a y para que la administración de la instalación y del departamento estén mejor informados y más hábil a suplir las metas y misiones del Departamento. El proceso de quejas de ofensores/a no está propuesto a interferir o reemplazar los canales de comunicación existentes. Es esperado que las quejas de los/las ofensores/a serán resueltas informalmente por el personal que intenta reunirse y discutir las quejas antes de que el/la ofensor/a presente una queja formal por escrito.

III. DEFINICIONES:

Para el propósito de esta política y procedimiento administrativo, las siguientes definiciones serán presentadas:

- A. **APELACIÓN:** Una solicitud para la revisión de un nivel de una instalación- a una queja por parte del director/persona designada (primer nivel) o el Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento (segundo nivel).
- B. **DÍA DE NEGOCIOS:** Lunes a Viernes, excluyendo fines de semana y días festivos del Estado.
- C. **DEPARTAMENTO:** El Departamento de Corrección de Indiana.

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 2	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

- D. GERENTE DE QUEJAS DE EL/LA OFENSOR/A DEL DEPARTAMENTO: La persona encargada del personal en La Oficina Departamental Central designado/a por el notario supervisando el proceso de quejas de ofensores/a y quien es responsable de asegurar que las apelaciones de segundo nivel sean investigadas y una respuesta sea hecha en el tiempo designado.
- E. PARTICIPACIÓN DIRECTA: Ser la razón de la queja en cuestión, estar personalmente involucrado/a en la conducta o incidente alegado en cuestión, o ser testigo/a de la conducta o incidente.
- F. QUEJA DE EMERGENCIA: La resolución de una queja que si es sometida/sujeta a los límites de tiempo normales podría causar a el/la ofensor/a riesgo sustancial de una lesión personal o daño irreparable.
- G. FRÍVOLOS / ABUSO / O QUEJAS MÚLTIPLES: El uso del proceso de quejas de ofensores/a de una manera que no sea de buena fe, como la presentación de quejas frívolas, repetitivas, o represalias/vengativas. Quejas repetitivas o múltiples ocurren cuando no se ha abordado el mismo asunto y donde no se haya transcurrido el tiempo suficiente para que una respuesta se haya cumplido o donde se haya proporcionado una respuesta.
- H. QUEJA: Una queja o preocupación formal por escrito presentada en un Formulario Estatal 45471 en conformidad con esta política y procedimiento administrativo y registrada por el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a.
- I. EL/LA ESPECIALISTA DE QUEJAS DE OFENSORES/A: El/Los empleado(s) que son designados por, y reportan directamente, al director/designado. El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a supervisa la operación del proceso de quejas de ofensores/a en la instalación y es responsable de recibir, revisar, registrar, asignar un número de caso, asegurar que una investigación sea conducida, y que la respuesta y solución apropiadas sean tomadas para cada queja.
- J. LEY DE ELIMINACIÓN DE VIOLACION EN LA PRISION (PREA): La ley federal estableciendo una reglamenta de tolerancia cero para incidentes relacionados con el abuso sexual de ofensores/a.
- K. REMEDIO: Cualquier acción tomada en respuesta a una queja o preocupación.
- L. REPRESALIA: Cualquier acción en contra de alguien para el uso de, participación en, el proceso de quejas de ofensores/a.

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 3	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

#### IV. USO DEL PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A:

El Departamento solo reconoce un proceso de quejas. El proceso de quejas descrito en esta política y procedimiento administrativo es el único recurso administrativo oficialmente reconocido por el Departamento para la resolución de quejas de ofensores/a. El proceso de quejas de ofensores/a en su totalidad consiste de tres pasos:

1. Un atento formal para resolver un problema o una preocupación después de intentos fracasados de una resolución informal;
2. Una apelación escrita a el/la director(a)/designado(a) y,
3. Una apelación escrita al Gerente de Quejas del Departamento.

##### A. Asuntos Apropiados para el Proceso de Quejas de Ofensores/a:

Ejemplos de asuntos/cuestiones sobre los cuales un/una ofensor/a puede iniciar el proceso de quejas incluyen, pero no se limitan a:

1. La sustancia y los requisitos de las políticas, procedimientos y reglas Del Departamento o de la instalación (incluyendo, pero no limitado a, la correspondencia, el tratamiento del personal, la salud mental o médica, algunas visitas y el servicio de alimentos);
2. La manera en que los miembros del personal interpretan y aplican las políticas, procedimientos o reglas Del Departamento o de la instalación.
3. Acciones individuales del personal, contratistas o voluntarios;
4. Actos de represalia por usar el Proceso de Quejas de Ofensores/a;
5. Cualquier otra preocupación relacionada con las condiciones de cuidado o supervisión dentro Del Departamento o sus contratistas, en excepción de como es indicado en esta política y procedimiento administrativo; y,
6. PREA.

##### B. Asuntos Inapropiados para el Proceso de Quejas de Ofensores/a:

Ejemplos de asuntos/cuestiones no sujetos a quejas, pero no limitados a:

1. La Ley Federal, Estatal, y local;
2. Acciones y decisiones tribunales, incluyendo reportes de investigación previos a la sentencia, cargos pendientes y tiempo acreditado en la cárcel;

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 4	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

3. Acciones o Decisiones del Comité de Libertad Condicional de Indiana;
4. Recomendaciones de el/la Agente de Libertad Condicional al Comité de Libertad Condicional de Indiana;
5. Acciones o decisiones de clasificación, que incluyen la pérdida de un trabajo, el cambio en el nivel de seguridad, las transferencias de instalaciones y los movimientos de cama (un proceso de apelación de clasificación separado ha sido colocado para este propósito);
6. Acciones o decisiones disciplinarias (un proceso de apelación disciplinario separado ha sido colocado para este propósito);
7. Contenidos de las respuestas de queja o la apelación del Director/designado, o el Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento;
8. Quejas en representación de otros/a ofensores/a, quejas de acciones colectivas, o terceros individuos;
9. La negación de las visitas de un/una ofensor/a sexual con menores de edad basándose en los resultados de la revisión del caso del Departamento (La revisión de este tipo de restricciones de visitas puede ser encontrado en la Política y Procedimiento 02-01-102, "Visitas de el/la Ofensor/a");
10. Cualquier asunto sobre cual el Departamento no tenga ningún control, como las acciones de personas fuera del Departamento quienes no están operando bajo contrato con el Departamento;
11. Decisiones tomadas por los/las Directores de clasificar a un/una ofensor/a como un/una abusador/a del proceso de quejas de ofensores/a y, por lo tanto, restringir el acceso de el/la ofensor/a al proceso de quejas de ofensores/a; y,
12. Reclamaciones por agravio en busca de reembolsos monetarios; y,
13. La disciplina del personal, asignaciones del personal, y/o entrenamiento del personal.

Cuando un/una ofensor/a presenta una queja sobre una cuestión no sujeta a quejas, como la que es mencionada anteriormente, el personal negará la queja por esa razón, conservará las copias en el archivo y completará el Formulario Estatal 45475, "Devolución de La Queja de el/la Ofensor/a" de acuerdo con las reglamentas para registrar de retención y después enviar ambos (el formulario documentado de quejas y devolución del agravio) a el/la ofensor/a dentro de dos (2) días hábiles.

C. Quejas de Emergencia:

El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe traer inmediatamente a la atención del Director/designado las quejas de emergencia para su revisión

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 5	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

y respuesta dentro de un (1) día hábil de que el/la ofensor/a presento la queja. La acción sobre cualquier queja de emergencia puede ser apelada por el/la ofensor/a dentro de un (1) día hábil después de recibir la respuesta. Al recibir la apelación, el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a debe notificar, vía correo electrónico, al Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento que la apelación ha sido entregada. El/La Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento formulará una decisión final del Departamento dentro de cinco (5) días hábiles que el/la ofensor/a presente la queja. La respuesta inicial y la decisión final del Departamento deben documentar la determinación del Departamento de si el/la ofensor/a corre un riesgo sustancial de peligro inminente y las medidas que deben ser tomadas en respuesta a la queja de emergencia. La instalación puede disciplinar a un/una ofensor/a por presentar una queja de emergencia en mala fe. La determinación de que una queja no es una emergencia puede ser apelada a través de los procedimientos normales para quejas como es indicado en esta política y procedimiento administrativo.

**D. Quejas de PREA:**

Cuando una queja de emergencia es recibida alegando que un/una ofensor/a está sujeto/a a un riesgo sustancial de abuso sexual inminente, el/la miembro/a del personal que recibe la queja debe enviar inmediatamente al Director la queja o cualquier parte de la queja que alegue el riesgo sustancial del abuso sexual inminente. El/La Director/a tomará medidas correctivas inmediatas. El/La Director/a enviará la queja de emergencia al Especialista de Quejas de Ofensores/a, quien proporcionará una respuesta inicial dentro de las cuarenta y ocho (48) horas después de que el/la ofensor/a haya presentado la queja de emergencia. El/La Director/a también debe enviar la queja de emergencia al Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento, quien emitirá una decisión final del Departamento dentro de los cinco (5) días hábiles a el/la ofensor/a que presentó la queja. La respuesta inicial y la decisión final del Departamento deben documentar la determinación del Departamento de si el/la ofensor/a está en riesgo sustancial de abuso sexual inminente y las medidas que deben ser tomadas en respuesta a la queja de emergencia. La instalación puede disciplinar a un/una ofensor/a por presentar una queja relacionada con supuestos abusos sexuales sólo cuando la instalación pueda demostrar que el/la ofensor/a presentó la queja en mala fe. La determinación de que una queja no es una emergencia puede ser apelada a través de los procedimientos normales de quejas como es indicado en esta política y procedimiento administrativo.

Esta subsección presenta reglamentas para la presentación de quejas alegando que un/una ofensor/a está sujeto/a a un riesgo sustancial de abuso

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 6	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

sexual inminente, y la eliminación de los estándares de límites de tiempo en la presentación de una queja sobre una denuncia/acusación de abuso sexual. Los estándares de límites de tiempo pueden ser aplicados a cualquier parte de una queja que no alegue un incidente de abuso sexual. El Departamento no debe exigir que un/una ofensor/a use ningún proceso informal de quejas o que intente resolver con el personal, un supuesto incidente de abuso sexual. Nada en esta subsección limitará la capacidad del Departamento a defenderse contra una demanda de un/una ofensor/a basado en que el estatuto de limitación aplicable ha expirado.

Un/Una ofensor/a que alegue abuso sexual puede presentar una queja sin someterla a un miembro del personal que es el sujeto de la queja en cualquier momento después del supuesto incidente. El abuso sexual, como es definido en la Política y Procedimiento Administrativo 02-01-115, "Prevención de Abuso Sexual", consiste de actos sexuales no consensuales, contactos sexuales abusivos y mala conducta sexual del personal. Tal queja no se enviará a un miembro del personal que es el sujeto de la queja. El Departamento emitirá una decisión final sobre la base de cualquier parte de una queja alegando abuso sexual dentro de los noventa (90) días de la presentación inicial de la queja. La determinación del lapso de noventa (90) días no incluirá tiempo consumido por el/la ofensor/a en la preparación de cualquier apelación administrativa. El Departamento puede solicitar una extensión del tiempo para responder, de hasta setenta (70) días, si el período normal de respuesta es insuficiente para tomar una decisión apropiada. El Departamento debe notificar a el/la ofensor/a por escrito de cualquier extensión y proporcionar una nueva fecha en la que se tomará una decisión.

En cualquier nivel del proceso administrativo, incluyendo el nivel final, si el/la ofensor/a no recibe una respuesta dentro del tiempo asignado para la respuesta, incluyendo cualquier extensión apropiada, el/la ofensor/a puede considerar la ausencia de una respuesta como una negación a ese punto. Personas terceras serán permitidas, incluyendo a otros/a ofensores/a, miembros del personal, miembros de la familia, y abogados externos, a ayudar a los/las ofensores/a a presentar solicitudes de recursos administrativos relacionados con denuncias de abuso sexual y también se les permitirá presentar tales solicitudes en nombre de el/la ofensor/a. Si una persona tercera presenta tal solicitud en nombre de un/una ofensor/a, la instalación puede requerir, como condición para procesar la solicitud, que la presunta víctima acepte que la solicitud sea presentada en su nombre y también puede requerir a la presunta víctima a perseguir personalmente cualquier paso posterior en el proceso de remedio administrativo. Si el/la ofensor/a declina a que la solicitud sea procesada en su nombre, el Departamento debe documentar la decisión de el/la ofensor/a.

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 7	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

V. USO DEL PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A SIN TEMOR DE REPRESALIA:

La represalia contra un/una ofensor/a por presentar una queja informal o una queja formal está estrictamente prohibido. La represalia prohibida incluye, pero no está limitada a, una acción disciplinaria contra el/la ofensor/a por presentar una queja.

Cualquier ofensor/a que crea que ha sido víctima de represalias por usar el proceso de quejas de ofensores/a puede presentar una queja explicando qué acción o amenaza de acción ha sido tomada contra él o ella como resultado directo del uso del proceso de quejas de ofensores/a. El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe asegurarse que las quejas relacionadas con las represalias se investiguen a fondo y, si se comprueba que son ciertas, las medidas apropiadas deben ser tomadas contra el personal o los/las ofensores/a involucrados/a en la represalia(s).

**La restricción de un/una ofensor/a a el uso del proceso de quejas de ofensores/a por uso indebido o abuso del proceso no debe ser considerado una represalia del uso del proceso de quejas de ofensores/a y no se podrá presentar una queja sobre esta acción.**

VI. REMEDIOS:

Si una queja es declarada a favor de un/una ofensor/a, el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a debe asegurarse de que el remedio o la resolución apropiada a la queja sea proporcionada de una forma oportuna. El remedio quizás no beneficié directamente a el/la ofensor/a y quizás no sea el remedio que el/la ofensor/a solicito. Ninguna queja debe ser rechazada porque un/una ofensor/a busca un remedio indebido o no disponible, pero una queja si será rechazada si el/la ofensor/a busca un remedio a un asunto que sea inapropiado para el proceso de quejas de ofensores/a.

El Departamento puede, a su discreción, proporcionar uno o más de los siguientes remedios:

- A. Proporcionar o reemplazar artículos emitidos por el Estado que han sido perdidos, robados o dañados por negligencia del personal;
- B. Revisar y / o repasar los procedimientos o prácticas del Departamento o de la institución, si es necesario;
- C. Corregir los registros del Departamento; o,
- D. Proporcionar otros remedios que el/la Director considere apropiados.

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 8	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

VII. COMUNICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS DE OFENSORES/A:

Las instalaciones de admisión /recepción deben incluir el proceso de quejas de ofensores/a en la Orientación de el/la Ofensor/a.

Al ingreso al Departamento y al ser trasladado a las instalaciones de recepción durante el encarcelamiento, cada ofensor/a deberá ser informado del proceso de quejas de ofensores/a durante su admisión y orientación del ofensor/a (A & O). El personal debe asegurarse de que cada ofensor/a tenga conocimiento del proceso de quejas de ofensores/a y de cómo puede obtener acceso a una copia de esta política y procedimiento administrativo. A cada ofensor/a se le proporcionara una copia, o se le dará acceso a una copia, del Manual del Departamento para Ofensores/a cual incluye una sección sobre el proceso de quejas de ofensores/a.

El Director/designado debe asegurarse que el proceso de queja de ofensores/a se explique a los/las ofensores/a cuya lengua primaria no sea el inglés, o que tenga un impedimento visual, auditivo o mental. Deben haber mecanismos fundados para asegurarse que el proceso de quejas de ofensores/a sea comprendido por todos los/las ofensores/a.

VIII. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN EL PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A:

A. La Participación de la persona involucrada en el Argumento

Cualquier miembro del personal directamente involucrado en la situación que dio lugar a la queja o reclamo de el/la ofensor/a no debe participar en la investigación o resolución de la queja o reclamo más que para proporcionar la información necesaria durante la investigación. La participación directa no incluye acciones administrativas rutinarias. Si el/la directora/a está directamente involucrado en el asunto actual, el/la Director/a debe nombrar a un designado para resolver el problema.

B. Asistencia con La Preparación de La Queja

En las unidades de vivienda de restricción u otras unidades donde el/la ofensor/a no tiene acceso a otros ofensores/a, el/la ofensor/a que se esta quejando puede solicitar que un miembro del personal de la unidad ayude en la preparación de una queja o una apelación. El/La Ofensor/a que se está quejando debe firmar la queja/apelación y entregarla al personal personalmente. Un ofensor/a no puede presentar una queja o apelación por parte de otro ofensor/a.



<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 9	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

C. Director/designado:

Si el/la Director ha designado a un individuo para cumplir con los deberes enumerados en esta política y procedimiento administrativo como deberes del Director/designado, el designado y el/la directora/a deben reunirse mensualmente para discutir asuntos relevantes para el proceso de quejas.

**IX. ABUSO DE EL/LA OFENSOR/A DEL PROCESO DE QUEJAS:**

Los /Las ofensores/a no serán permitidos abusar o mal usar el proceso de quejas de ofensores/a si intentan inundar el proceso con un número excesivo de quejas o quejas frívolas. La determinación de si un/una ofensor/a está tratando de abusar el proceso no será basado únicamente en la cantidad de quejas, sino también debe incluir los tipos de quejas y el tema de las quejas. Las quejas presentadas para satisfacer la orden de un tribunal no serán incluidas en la documentación que alega abuso del proceso de quejas de ofensores/a.

Un/Una ofensor/a que parece estar abusando el proceso de quejas de ofensores/a no debe ser automáticamente referido al Director como un presunto abusador, sino que primero será entrevistado por el Especialista de Quejas de Ofensores/a para determinar la razón y la necesidad de el/la ofensor/a para presentar la cantidad y el tipo de Quejas actualmente bajo consideración. Las ramificaciones del abuso del proceso deben ser explicadas a el/la ofensor/a. Los/Las ofensores/a deben ser informados de lo que es considerado abuso del proceso de quejas de ofensores/a. El Especialista de Quejas de Ofensores/a debe ser el que entreviste a el/la ofensor/a y documente en una recomendación al Director que el/la ofensor/a ha sido entrevistado y si él/ella se niega a cumplir con el proceso de quejas.

El/La Director/a o persona designada debe determinar si el/la ofensor/a es un abusador/a del proceso de quejas de ofensores/a y puede imponer las siguientes restricciones a el/la ofensor/a:

- A. Primera instancia: No habrá quejas adicionales presentadas por treinta (30) días.
- B. Segunda instancia: No habrá quejas adicionales presentadas por sesenta (60) días.
- C. Tercera instancia: No habrá quejas adicionales presentadas por noventa (90) días

**Emergencias, PREA, y quejas judiciales no deben ser restringidas.**

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 10	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

X. RESOLUCIÓN INFORMAL DE LA QUEJA:

El Departamento tiene la intención de resolver todas las quejas y preocupaciones de los/las ofensores/a de la manera más rápida e informal posible. Tanto el personal como los/las ofensores/a deben tratar de resolver los asuntos mediante una discusión abierta y cortés antes de recurrir/acudir al proceso de quejas.

Antes de presentar una queja, es requerido que el/la ofensor/a intente resolver una queja de manera informal y proporcionar documentación (p.ej., "correspondencia "Para/De," Formulario Estatal 36935, "Solicitud Para Una Entrevista") del intento. El/La ofensor/a puede hacer esto discutiendo la queja con el miembro del personal responsable de la situación o, si no hay solo una persona, con la persona que está a cargo del área donde ocurre la situación. Si el/la ofensor/a se siente incomodo/a discutiendo el asunto con ese/a miembro/a del personal, el/ella puede discutirlo con el/la supervisor/a inmediato del miembro del personal.

Los miembros del personal deben ser advertidos que no pueden impedir o dificultar la capacidad de el/la ofensor/a de resolver la queja de manera informal o impedir que el ofensor presente una queja formal en relación a su situación, si el/la ofensor/a esta cumpliendo con esta política y procedimiento administrativo.

XI. UN/UNA OFENSOR/A PRESENTANDO UNA QUEJA:

Un/Una ofensor/a que desee presentar una queja sobre un asunto que él/ella no ha podido resolver de manera informal como es descrito en la Sección X debe presentar un Formulario Estatal 45471, "Queja de Un/Una Ofensor/a", a más tardar diez (10) días hábiles a partir de la fecha que el incidente/queja o preocupación fue entregado a El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a.

El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe devolver un formulario inaceptable o proporcionar un recibo para un formulario aceptado. Si un/una ofensor/a es entregado/a un recibo o un formulario rechazado del Especialista de Quejas de Ofensores/a dentro de los cinco (5) días hábiles de presentarlo, el/la ofensor/a debe notificar al Especialista de Quejas de Ofensores/a ese hecho (conservando una copia del aviso) y El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe investigar el asunto y responder a la notificación de el/la ofensor/a dentro de cinco (5) días hábiles.

A. Cada Formulario Estatal completado 45471, "Queja de Un/Una Ofensor/a," debe cumplir con los estándares siguientes:

1. Cada parte del formulario debe ser completado;
2. Debe ser escrito de forma legible;

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 11	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

3. Debe evitar el uso de la terminología legal;
4. Debe plantear la misma cuestión que el/la ofensor/a planteó al tratar de obtener la resolución informal y documentar los intentos de la resolución informal;
5. Debe ser relacionado a un solo acontecimiento o asunto;
6. Debe ser firmado, fechado y presentado por un/una ofensor/a en su propio nombre, aunque puede ser escrito por otro ofensor/a o miembro del personal si el/la ofensor no puede hacerlo debido a un impedimento físico, lingüístico u otro problema;
7. Debe explicar cómo la situación o incidente afecta a el/la ofensor/a; y,
8. El/La ofensor/a debe sugerir un remedio apropiado.

**B. Examen de la queja:**

El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe revisar el formulario de quejas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción y lo debe aceptar o registrar o rechazar.

El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a puede rechazar el formulario de la queja y devolverlo a el/la ofensor/a sin archivarlo si no cumple con ninguna de las normas enumeradas en la subsección A. Además, el formulario puede ser devuelto a el/la ofensor/a si no fue presentado dentro del plazo de diez (10) días hábiles o si la queja está afligiendo un asunto inapropiado a el proceso de quejas de ofensores/a (Sección IV, B).

Un/Una ofensor/a no puede afligir el procedimiento usado en un acto disciplinario o presentar una declaración de culpabilidad. Sin embargo, el/la ofensor/a no está impedido de presentar una queja sobre el hecho que esté relacionado con un hecho que sea el tema de un acto disciplinario. Por ejemplo, un/una ofensor/a que ha sido encontrado culpable de asalto contra el personal no estaría necesariamente prohibido de presentar una queja porque el miembro del personal lo había tratado incorrectamente a el o a su propiedad en el mismo curso de los acontecimientos.

El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a tiene la discreción de considerar una queja que no se ajusta a las reglas si hay una buena causa para la violación. Un ejemplo de una buena causa seria si el/la ofensor/a es incapaz de cumplir/obedecer por razones fuera de su control.

Si el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a determina, después de una revisión del formulario de quejas, que no cumple con los requisitos de esta política y procedimiento administrativo y no hay una buena causa demostrada, los Especialistas de Quejas de Ofensores/a deben devolver el

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 12	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

formulario de queja dentro de un (1) día hábil a el/la ofensor/a con una explicación de por qué el formulario fue devuelto y cómo se puede corregir. El Formulario Estatal 45475, "Devolución de La Queja", debe ser usado para este propósito. Debe ser la responsabilidad de el/la ofensor/a hacer las revisiones necesarias en el formulario de quejas y devolver el formulario revisado al Especialista de Quejas de ofensores/a dentro de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que fue devuelto a el/la ofensor/a.

C. Respuesta a la Queja:

Si el asunto no es una queja de emergencia o una queja de PREA, el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a tiene quince (15) días hábiles desde la fecha en que se recibió la queja para conducir una investigación y proporcionar una respuesta a el/la ofensor/a, a menos que se haya extendido el tiempo.

Dentro de un (1) día hábil de aceptar y registrar (subsección B) un Formulario Estatal completado, "Queja de un/una Ofensor/a," el/la Especialista de Quejas de ofensores/a debe enviar SF 45471 a el/la personal/supervisor de la instalación apropiada para una respuesta. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja del ofensor, el personal/supervisor de la instalación debe:

1. Investigar la queja;
2. Preparar una respuesta por escrito de la queja de el/la ofensor/a. La respuesta por escrito debe incluir un resumen de las conclusiones, la decisión y la justificación de apoyo; y,
3. Enviar la respuesta por escrito al Especialista de Quejas de Ofensores/a.

Si hay un retraso en la devolución de la respuesta debido a la necesidad de investigar más a fondo las preocupaciones de el/la ofensor/a, (como contactar con el/la ofensor/a, discutir preocupaciones con los Servicios de Salud, esperar información del hospital local, etc.) los miembros de personal deben notificar al Especialista de Quejas de Ofensores/a con una razón para el retraso. El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe documentar el motivo del retraso y, si lo solicita el personal/supervisor, se le puede dar una adición de (5) días hábiles para completar la investigación. El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe asegurarse de que el/la ofensor/a sea notificado/a dentro de un (1) día hábil de ser notificado del retraso debido a una investigación más profunda de las preocupaciones de su queja.

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 13	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

Si el/la ofensor/a no recibe una respuesta de la queja dentro de veinte (20) días hábiles después de haber sido investigado por el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a, el/la ofensor/a puede apelar como si la queja hubiera sido negada. Si hay un retraso en la investigación de los asuntos de queja de el/la ofensor, el Especialista de Quejas de Ofensores/a puede solicitar la aprobación de una extensión de tiempo con la solicitud presentada al Director/persona designada y con un correo electrónico de respuesta para el archivo señalando la aprobación o desaprobación de la extensión. El/La Especialista de Quejas de Ofensores/a debe notificar a el/la ofensor por escrito del número de días de la extensión. En este caso, el tiempo para apelar comienza el veintiún (21) día hábil después de que la queja fue presentada o al final de la extensión aprobada por el Director/persona designada. Este período de tiempo puede ser suspendido y documentado por el Especialista de Quejas de Ofensores/a si es determinado que hay razones validas para hacerlo.

## XII. APELACIONES DE QUEJAS DE OFENSORES/A:

Al recibir la respuesta de la queja del Especialista de Quejas de Ofensores/a, el/la ofensor/a debe ser responsable de revisar la respuesta y determinar si la respuesta aborda adecuadamente el asunto de la queja. Se le debe permitir a el/la ofensor/a apelar la respuesta al Director/designado si el/la ofensor/a no está de acuerdo con la respuesta formal a nivel de la institución.

**El derecho a apelar es absoluto y el/la ofensor/a no debe ser aconsejado lo contrario ni se le pedirá que renuncie este derecho.**

Si el/la ofensor/a no está satisfecho con la respuesta de la queja, puede apelar la respuesta completando las secciones apropiadas del Formulario Estatal 45473, "Apelación de Quejas". El Formulario Estatal 45473 completado, y cualquier información adicional, debe presentar la Queja de el/la Ofensor/a a el/la Especialista dentro de cinco (5) días hábiles después de recibir la respuesta de la queja. La presentación del Formulario Estatal 45473 debe servir como aviso que el/la ofensor/a quiere apelar a la oficina del Director/designado. En el plazo de un (1) día hábil después de recibir la apelación, el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a debe enviar toda la documentación pertinente al Director/designado, completar el Formulario 56285, "Recibo de La Apelación de Una Queja de Nivel 1" y enviar una copia del Formulario Estatal 56285 a el/la Ofensor/a.

Las apelaciones deben abordar el asunto básico de la queja. La apelación puede contener hechos o información adicional sobre la cuestión original y puede causar preocupaciones con respecto a la respuesta del nivel anterior, pero no debe plantear problemas nuevos o no relacionados. El/La ofensor/a debe declarar por qué la

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 14	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

respuesta anterior era inaceptable, estableciendo así una justificación para la apelación y la base para una nueva investigación. La apelación debe ser legible, firmada y fechada por el/la ofensor, a menos que el ofensor/a no pueda firmar la apelación y un miembro del personal haya indicado por qué el/la ofensor/a no pudo firmar.

Las respuestas del director/designado a las apelaciones de los/las ofensores/a deben ser completadas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la apelación. El/La Especialista de Quejas de Ofensores debe registrar la fecha en que recibió la apelación, enviar la apelación a la oficina del Director y generar un recibo para la apelación. El recibo debe ser entregado a el/la ofensor/a dentro de un (1) día hábil a partir de la fecha en que sea registrada la apelación. Una vez recibida la respuesta de la apelación de la oficina del Director, el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a proporcionará a el/la ofensor/a una copia de la respuesta de la apelación dentro de un (1) día hábil.

Si después de recibir la respuesta de la apelación, el/la ofensor/a sigue insatisfecho o no recibe una respuesta dentro del plazo, puede apelar al Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento.

### XIII. APELACIONES DEL GERENTE DE QUEJAS DE OFENSORES/A DEL DEPARTAMENTO:

Si el/la ofensor/a desea apelar la respuesta de la apelación del Director/designado, el/la ofensor/a debe marcar el espacio "Desacuerdo", firmar y presentar el Formulario Estatal 45473, "Apelación de Quejas de Ofensores/a" y cualquier otra documentación pertinente al Especialista de Quejas de Ofensores/a dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta de la apelación del Director/designado.

El Especialista de Quejas de Ofensores/a debe escanear e ingresar el Formulario Estatal 45473 y cualquier información pertinente adicional recibida de el/la ofensor/a en la base de datos de quejas, dentro de dos (2) días hábiles de recibir la revisión del Gerente de Quejas.

El Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento debe completar su investigación y presentar una respuesta a la apelación dentro de diez (10) días hábiles de la fecha de recibo, a menos que el Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento notifique por escrito a el/la ofensor/a y a la instalación Diez dentro de diez (10) días hábiles que la respuesta de la apelación tomará un tiempo adicional para completar. El Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento puede tomar una (1) extensión de diez (10) días hábiles adicionales para responder

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 15	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

a la apelación. Si una respuesta de apelación no es recibida después de los diez (10) días hábiles, la apelación debe ser considerada como negada.

La decisión del Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento debe ser final. Una vez que se haya completado la respuesta, se debe devolver al Especialista de Quejas de ofensores/a por vía electrónica. Debe ser la responsabilidad del Especialista de Quejas de Ofensores/a revisar la respuesta, imprimir una copia de la respuesta y asegurarse de que el/la ofensor/a reciba la respuesta dentro de dos (2) días hábiles a partir de la fecha en que el/la Especialista de Quejas de Ofensores/a reciba la respuesta del Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento.

#### XIV. EXTENCIONES DEL TIEMPO LIMITADO:

##### A. Para un/una Ofensor/a:

Un/Una ofensor/a que no siga los plazos establecidos en este procedimiento puede tener su queja o apelación negada por incumplimiento de los plazos, a menos que él o ella sea capaz de demostrar una buena causa. Si hay circunstancias atenuantes que causaron un retraso en la presentación del formulario de la queja dentro de los plazos, el/la ofensor/a debe documentar y presentar el motivo de la demora en una hoja de papel separada con la firma y la fecha e incluir con el formulario de la apelación apropiado o debe hacer una solicitud para el formulario específico al Especialista de Quejas de Ofensores/a para su revisión. El Director/designado debe aprobar o negar tales solicitudes de retraso.

##### B. Extensiones que pueden ser consideradas por el Director/designado o el/la Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento:

El/La Encargado/designado(a) o Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento puede extender el plazo una vez, por diez (10) días hábiles en el caso del Director/designado y por diez (10) días hábiles en el caso del Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento. Esto debe ser hecho notificando/a a el/la ofensor/a de la extensión. Si hay una necesidad de retrasar más allá de los diez (10) días hábiles debido a información adicional antes de tomar una decisión sobre la queja de el/la ofensor/a a nivel de la institución o el Gerente de Quejas de Ofensores/a del Departamento, el/la ofensor/a debe ser notificado/a del segundo retraso que puede tardar más de diez (10) días hábiles.

Cuando haya habido un retraso en responder a una solicitud de una queja o una apelación que tarde más de los diez (10) días hábiles, el resultado debe ser que la queja, o la apelación sea considerada que ha sido negada y se debe

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 16	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

permitir a el/la ofensor/a pasar al siguiente paso del proceso de quejas, si queda algún paso. Si no queda ningún paso, el/la ofensor/a ha agotado todos los recursos en el nivel del Departamento.

C. Extensiones de Emergencia:

Cuando el/la directora/a declare una emergencia en una instalación de acuerdo con la Política y Procedimiento Administrativo 02-03-102, "Operaciones de Respuesta a Emergencias", todos los límites de tiempo deben ser suspendidos. Durante los cierres de instalaciones que duran un período prolongado de tiempo, el/la Directora/a puede elegir permitir que los/las ofensores/a presenten quejas. En tales casos, los plazos deben aplicarse a menos que el/la directora/a designe por escrito una extensión por un período fijo. PREA y quejas de emergencia deben ser procesadas inmediatamente y con una suspensión de los límites de tiempo. Las quejas relativas a situaciones que amenazan la vida no deben estar sujetas a una suspensión de los plazos.

XIV. TRANSFERENCIA O LIBERACIÓN DE SUPERVISIÓN:

Un/Una ofensor/a puede perseguir u originar una queja formal escrita en una instalación de la cual ha sido transferido o liberado de la supervisión solamente bajo las siguientes condiciones:

- A. Si una queja fue iniciada antes de la transferencia o liberación de el/la ofensor/a, el/la ofensor/a puede agotar los recursos administrativos disponibles a través del proceso de quejas en la instalación antigua.
- B. Una nueva queja contra una instalación antigua con respecto a la transferencia de propiedad o fondos puede ser iniciada dentro de veinte (20) días hábiles a partir de la fecha de transferencia o liberación. El/La ofensor/a trabajará en cooperación con el/la Especialista de Reclamos de Ofensores/a de la instalación receptora para enviar toda la documentación necesaria al Especialista de Quejas de Ofensores/a de la instalación de envío.

XV. ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL:

Cada instalación debe asegurarse de que el proceso de quejas de ofensores/a esté incluido en la orientación suministrada al nuevo personal. Cada nuevo empleado/a debe recibir preparación en el Proceso de Quejas de Ofensores/a durante el Proceso de Entrenamiento para Nuevos Empleados.



<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			
Departamento de Corrección de Indiana			
<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>			
Numero 00-02-301	Fecha Efectiva 10/1/2017	Pagina 17	Paginas Totales 17
Titulo <b>PROCESO DE QUEJAS DE OFENSORES/A</b>			

Todo el personal debe recibir entrenamiento anual de actualización en el proceso de quejas de ofensores/a a través del entrenamiento vía el internet del Modelo de eLearning, el cual puede incluir actualizaciones del sistema de información de ofensores/a del Departamento, cómo abordar asuntos específicos, métodos apropiados de comunicación y una resolución disputa.

Todos los/las Especialistas de Quejas y el personal asignado a supervisar el Proceso de Quejas de Ofensores/a completarán entrenamiento mientras trabajan en el proceso, que incluirá entrenamiento del sistema de información de el/la ofensor/a y la base de datos de quejas.

XVI. APLICABILIDAD:

Esta política y procedimiento administrativo es aplicable a todos/a los/las ofensores adultos, personal, y las instalaciones que alojan a ofensores/a adultos.

\_\_\_\_\_  
signature on file  
Robert E. Carter,  
Notario

\_\_\_\_\_  
Fecha