

Estado de Iowa Departamento de Correcciones

Política y Procedimientos

Número de Política: IO-OR-06

Aplicabilidad: Instituciones, CBC

Código de Política: Acceso Público

Referencia del Código de Iowa: NA

Capítulo 3: Operaciones Institucionales

Sub-Capítulo: Derechos de Los Infractores

Políticas del DOC Relacionadas: AD-GA-12, IO-OR-05, IO-RD-01, OP-MTV-01, PREA-01, PREA-02, PREA-03, PREA-CBC-03

Referencia del Código Administrativo: 201.42.1(5), 201-43.1(6), 201-45.1(8)

Tema: Procedimientos de Quejas Para Individuos Encarcelados/Clientes

Estándares ACA: 115.52(a-g), 115.252(a-g)

Responsabilidad: Nick Lamb, Sally Kreamer

Fecha Efectiva: Febrero 2025

Autoridad:

1. PROPÓSITO

Describir los procedimientos de quejas disponibles para individuos encarcelados confinados en instituciones del Departamento de Correcciones de Iowa (IDOC), clientes hospedados en instalaciones residenciales del Distrito y clientes del servicio de campo de Correccionales Comunitarias (CBC).

2. POLÍTICA

La política del IDOC es la de ofrecer a los individuos encarcelados y/o clientes un mecanismo interno designado para resolver quejas legítimas y mejorar las operaciones institucionales y de distrito.

CONTENIDOS

A. General

- B. Procesos
- C. Tipos de Resoluciones
- D. Apelaciones
- E. Retención de Récores

3. DEFINICIONES – Como las utilizamos en este documento:

- A. Queja – Un reclamo formal por escrito presentado por un individuo encarcelado o por un cliente utilizando los procedimientos establecidos.
- B. Oficial de Quejas – La persona designada por la institución y/o Distrito cuyas responsabilidades incluyen: la investigación de los reclamos de individuos encarcelados o clientes, determinación de la validez del reclamo y presentación de una respuesta al individuo encarcelado o cliente.
- C. Quejoso – Individuo que presenta el reclamo.
- D. Resolución Informal – Un intento genuino por parte del quejoso para corregir el problema percibido con el miembro del personal competente.
- E. Resolución – La decisión de negar, mantener, o mantener con modificaciones la resolución sobre la sugerencia de un individuo encarcelado o cliente sobre cómo corregir su problema.
- F. Días Laborales – Basado en los días que trabajó el Oficial de Quejas designado, típicamente de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm, excepto por días festivos.

4. PROCEDIMIENTOS

A. General

- 1. Las quejas de un individuo encarcelado o cliente y la información que se obtiene durante cualquier parte del proceso son confidenciales. Los procedimientos locales deberán enumerar los pasos para asegurar su confidencialidad.

2. Los individuos encarcelados o clientes, sin importar su condición física, seguridad o situación administrativa, deberán seguir este proceso para presentar quejas.
3. Se ofrecerá asistencia a individuos encarcelados o clientes que no puedan llenar las formas por sí mismos. Consejeros y personal designado comenzarán asistencia solicitada.
4. Los individuos encarcelados o clientes podrán quejarse respecto a los siguientes asuntos si les afectan personalmente: políticas, libertad condicional no definida por comité (BOP) en Correccionales Comunitarias (CBC) /reglas ordenadas por la Corte, condición de las instalaciones, pérdida o daños a propiedad personal con un valor menor a \$100,00 (con prueba de compra/propiedad), tratamiento o acceso a servicios médicos, empleados, u otros individuos encarcelados o clientes dentro de la institución o instalaciones residenciales.
5. Las quejas se deberán presentar ante el Oficial de Quejas o persona asignada por éste dentro de 30 días naturales desde el supuesto incidente. Los reclamos se deberán presentar utilizando la *forma Reclamos de Individuos Encarcelados o Clientes IO-OR-06 F-1* disponible con cualquier miembro del personal del IDOC.
6. Los límites mencionados para los procedimientos de quejas se podrán extender por el Alcaide/Director de Distrito/Persona Asignada si surgieran circunstancias urgentes, tales como disturbios, revueltas o desastres naturales.
7. El personal que pudiese estar involucrado en un reclamo no participará de manera alguna en el proceso formal de resolución. Si se presenta un reclamo en contra del Oficial de Quejas/Persona Designada o contra la autoridad de apelación, el Alcaide/Director de Distrito/Persona Asignada nombrará a un alterno para que funja como Oficial de Quejas/Persona Designada o autoridad de apelación como se considere necesario. (Nota: aunque el proceso de resolución informal se lleva a cabo fuera del proceso formal, cualquier miembro del personal involucrado en un intento de resolución informal no deberá estar involucrado en ninguna parte del proceso formal.)
8. El proceso de quejas es confidencial. Se les permitirá a los individuos encarcelados o clientes enviar correo/cartas selladas al Oficial de Quejas/Persona Designada o a la autoridad de apelación. El correo/cartas deberán estar marcadas como "confidential" por quien las envía. El personal puede revisar la existencia de contrabando en correo/cartas

confidenciales en presencia del individuo encarcelado o cliente antes de enviar el correo/carta. (Instituciones favor de referirse a **OP-MTV-01** *Correspondencia de Individuos Encarcelados*.)

9. Se espera que los individuos encarcelados o clientes utilicen el proceso de resolución de quejas en buena fe. El abuso del proceso de forma deliberada, maliciosa o frívola podrá resultar en limitaciones o restricciones. Se podrán tomar acciones disciplinarias en caso de abuso repetitivo o por el uso inapropiado de los procedimientos de queja de los individuos encarcelados o clientes.
10. Bajo la recomendación del Oficial de Quejas/Persona Designada y con aprobación del Alcaide/Director de Distrito/Persona Asignada, puede limitarse el número de quejas que puede presentar un individuo encarcelado o cliente. El Oficial de Quejas/Persona Designada deberá enviar mensualmente al Alcaide/Director de Distrito/Persona Designada los nombres y la información relevante para su revisión. La eliminación de restricciones está sujeta únicamente a la discreción del Alcaide/Director de Distrito/Persona Designada. **(IO-OR-06 F-6)**.
11. Los individuos encarcelados o clientes pueden solicitar en cualquier momento asistencia para sus problemas por medio de la Oficina del Ombudsman.

Office of Ombudsman
1112 E. Grand Avenue
Des Moines, IA 50319
(515) 281-3592

12. El entrenamiento para empleados nuevos deberá incluir instrucciones orales y por escrito sobre el proceso de resolución de quejas y se deberá completar por medio de eLearning.
13. Los procesos de admisión de individuos encarcelados o clientes deberán incluir instrucciones orales y por escrito sobre el proceso de resolución de quejas. Se les entregará a todos clientes bajo supervisión de campo y residencial la forma **IO-OR-06 Anexo A** *Proceso de Reconocimiento de Quejas del CBC*
14. Las quejas se deberán presentar dentro de un sistema único y confidencial que se mantendrá por separado del archivo maestro de los individuos encarcelados o clientes. A lo menos, estos archivos deberán incluir: forma de reclamo, investigación respuesta inicial del Oficial de Quejas/Persona Designada, apelaciones y respuestas a las apelaciones.

15. La expiración del tiempo límite durante cualquiera de los pasos le concede al quejoso el avanzar hacia el siguiente paso a menos que se le otorgue una extensión por escrito.

16. Esta política deberá publicarse y estar accesible para los individuos encarcelados o clientes.

B. Proceso

1. Los individuos encarcelados o clientes deben intentar una resolución informal a menos de que sea un tema relacionado con una alegación de abuso sexual. Ver definiciones en la página dos.
2. Se deberá utilizar el *Reclamo de Individuo Encarcelado o Cliente (IO-OR-06 F-1)* y *Apelación de Quejas (IO-OR-06 F-4)* para presentar quejas o para apelar decisiones. Las formas están disponibles en las unidades de Vivienda, bibliotecas, o por medio del Oficial de Quejas/Personal Designado. Solamente se puede tratar una queja en cada forma.
3. Antes de siete días de haber recibido la queja, el Oficial de Quejas/Persona Designada deberá:
 - a. Numerar cada queja (incluyendo las incompletas y las que no procedentes).
 - b. Determinar el proceso a seguir:
 1. **Emergencia:** Parece ser un riesgo sustancial de inminente violencia sexual, heridas físicas u otros daños serios e irreparables si se siguen los límites de tiempo regulares.
 2. **No procedentes:** políticas/procedimientos que tienen mecanismos formales de apelación. (Por ejemplo: Junta de Libertad Condicional, sentencias/condiciones ordenadas por la corte, procesos disciplinarios, decisiones de clasificación, decisiones de liberación laboral, revisión de publicaciones, decisiones sobre visitas, asuntos religiosos, Designaciones STG, etc. O ultimadamente en cumplimiento a una política). Los asuntos que ya hayan recibido una queja y que hayan recibido una decisión no podrán recibir una nueva queja a menos de que exista información nueva y sustancial que

necesite revisión adicional. Esta decisión la tomará el Oficial de Quejas/Persona Designada.

3. **No Procesadas:** Formas incompletas (deben usar la forma adecuada y llenar toda la información), no se ha seguido el proceso adecuado, no ha habido intento de resolución informal, información incompleta, no apelación al Alcaide o Director de Distrito, se llenó previamente una respuesta de apelación válida, etc.
4. **Regular:** Reclamaciones, que no son una emergencia.
5. Las alegaciones de abuso o asalto sexuales de un individuo encarcelado/cliente contra otro individuo encarcelado/ cliente o mala conducta sexual por miembro del personal, contratista o voluntario, o por acoso sexual, o por represalias no se reportan como quejas y por lo tanto no se necesita un intento de resolución informal. Sin embargo, si un individuo encarcelado/cliente envía una reclamación al oficial de quejas/persona designada, ésta se enviará a la Dirección de Servicios de Investigación (DIS) en la Oficina Central para su investigación. Para los procesos de reportes, las instituciones se referirán a la Política del IDOC **PREA-01 Información PREA para Individuos Encarcelados** y las Correccionales Comunitarias se referirán a la Política IDOC **PREA-CBC-03 F-1 Manteniéndose Seguro: Una Guía de Conducta Clientes**.

c. Notifique por escrito individuo encarcelado o cliente sobre:

- 1) Recibo de cada queja.
- 2) El proceso que se va a utilizar (emergencia, no procedente, no procesada y regular).
 - a) Si el quejoso declara una emergencia, pero el Oficial de Quejas/Persona Designada no lo determina así, se deberá explicar la negativa por escrito.
 - b) Si el Oficial de Quejas/Persona Designada determina luego de una revisión inicial que existe una queja de emergencia, se deberá investigar la queja inmediatamente y se deberán iniciar acciones correctivas, si así lo indica.

- c) Si el Oficial de Quejas/Persona Designada determina que una queja no es procedente, deberá enviar una notificación por escrito al quejoso explicando las razones. Si el individuo encarcelado o cliente disputa la determinación de que el asunto no es procedente, se podrá apelar la determinación. Si se apela, la autoridad de apelación deberá decidir solamente respecto a la procedencia de la queja.
 - d) Si el Oficial de Quejas/Persona Designada determina que el individuo encarcelado o cliente no intentó una resolución informal o si la forma está incompleta, se enviará la queja de vuelta al individuo encarcelado o cliente para que llene la forma correctamente y la envíe de nuevo.
 - e) Utilice el módulo de Quejas de ICON; **IO-OR-06 F-2** *Confirmación y Recibo de Quejas*.
- 4. Dentro de 21 días luego de recibir la queja, el Oficial de Quejas/Persona Designada deberá entregar por escrito una respuesta y una recomendación basada en la investigación de la queja. Utilice ICON módulo de Quejas de ICON; **IO-OR-06 F-3a** *Respuesta a Quejas*.
 - 5. Se deberá notificar por escrito al individuo encarcelado/cliente si no se le puede dar una respuesta dentro de 21 días luego de recibir la queja, notificándole que la investigación sigue en proceso y el tiempo adicional que durará. Utilice ICON módulo de Quejas de ICON; **IO-OR-06 F-5** *Notificación de Quejas*.
 - 6. Si más de un individuo encarcelado o cliente presenta una queja con respecto a la aplicación de políticas generales, prácticas, tratamientos/acceso de cuidados médicos, las acciones o condiciones de un miembro específico del personal, el Oficial de Quejas/Persona Designada podrá procesar estas quejas en grupo, por lo tanto, entregando la misma respuesta a cada quejoso.
 - 7. Respuestas Razonables por Escrito para Quejas de Individuos Encarcelados/Clientes
 - a. Se deberá dar respuesta a cada queja de un individuo encarcelado o por escrito en cada nivel de decisión o revisión.
 - b. La respuesta deberá establecer las razones tras la decisión que se ha alcanzado y deberá incluir una declaración en donde el individuo

encarcelado o cliente tiene derecho a revisión adicional (apelación), si esta es posible, deberá incluir instrucciones sencillas de cómo conseguir tal revisión (apelación).

- c. Si la respuesta está sustentada con modificaciones, el autor deberá específicamente mencionar exactamente cuál parte de la acción/remedio solicitado ("Acción Solicitada por un Individuo Encarcelado/Cliente") está sustentada y por qué (no revele información confidencial).
 - d. Si la respuesta está sustentada con modificaciones, el autor deberá específicamente mencionar exactamente cuáles partes de la acción/remedio solicitado ("Acción Solicitada por un Individuo Encarcelado/Cliente") no fueron sustentadas e indicar el por qué (no revele información confidencial).
8. Los remedios disponibles a través del sistema de quejas incluyen, pero sin limitarse a éstas:
- a. Cambio o modificación de políticas departamentales y/o de instalaciones, procedimientos y prácticas.
 - b. Devolución o reembolso de propiedad confiscada.
 - c. Referencia a procedimientos de Reclamo por Reclamos por Delito para una posible compensación monetaria por daños.
 - d. Investigación de presunta mala conducta de empleados, contratistas o voluntarios.
 - e. Cambios en actuales cuidados médicos, cambios en medicamentos o dieta.
 - f. Cualquier otro remedio dentro del poder del Oficial de Quejas, Alcaide, Director de Distrito o vicedirector.

C. Tipos de Resolución

- 1. Sustentada – Se concede la solicitud del individuo encarcelado o cliente.
- 2. Sustentada con modificaciones a la resolución – Se concede una porción de la solicitud del individuo encarcelado o cliente.

3. Negada – Se ha rechazado la solicitud del individuo encarcelado o cliente.
4. Revocada – El individuo encarcelado o cliente ha retirado su reclamo y no se requiere acción alguna.

D. Apelaciones

1. El quejoso debe Apelar la decisión dentro de los límites establecidos por la política. No se atenderán las apelaciones de individuos encarcelados o clientes que se reciban luego de que expire el tiempo límite establecido por la política y se mantendrá la decisión hecha anteriormente.
2. El quejoso podrá apelar por escrito la respuesta inicial del Oficial de Quejas/Persona Designada (**IO-OR-06 F-4**) y el Alcaide/Director de Distrito/Persona Designada deberá **recibirla** dentro de 15 días naturales a partir de la fecha de la respuesta del Oficial de Quejas/Persona.
3. El Alcaide/Director de Distrito/Persona Designada deberá responder a la apelación por escrito antes de 15 días desde que se recibió, utilizando la forma en ICON; **IO-OR-06 F-3**. La respuesta a la apelación deberá incluir las razones de la decisión y solo atenderá los asuntos tratados en el reclamo original. No se deberán mencionar asuntos nuevos que no estén relacionados con la queja original.
4. El quejoso puede apelar por escrito la respuesta del Alcaide/Director de Distrito/Persona Designada ante el vicedirector de la Institución /Operaciones de Correccionales Comunitarias utilizando la forma IO-OR-06 F-4. La apelación deberá tener **marca postal** dentro de 15 días naturales desde la respuesta del Alcaide/Director de Distrito/Persona Designada (**IO-OR-06 F-4**). La correspondencia con cualquier oficial fuera de la institución/distrito deberá ser por cuenta del individuo encarcelado o cliente. A los individuos encarcelados o clientes indigentes se les ofrecerá según indica la política **IO-OR-05 Actividades Legales de Individuos Encarcelados**.

El Vicedirector de Operaciones de la Institución/Correccionales Comunitarias/Persona Designada deberá responder por escrito dentro de 30 laborales desde que recibe la apelación utilizando la *forma Respuesta a Apelación de Quejas de la Oficina Central* en ICON módulo de Quejas; **IO-OR-06 F-3c**. La respuesta a la apelación deberá incluir las razones detrás de la decisión. Este es el último paso.

5. El máximo período entre cuando se recibe una queja y la respuesta final de apelaciones no deberá exceder 103 días hábiles a menos que se hayan otorgado extensiones.

E. Retención de Récores

Las quejas que se han registrado en ICON permanecerán en el sistema