

33-103.006 Queja Formal – A Nivel de Institución o Instalación.

(1) Cuando un recluso decide presentar una queja formal, lo hará llenando el Formulario DC1-303, Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa y presentándolo dentro de los límites de tiempo estipulados en la Regla 33-103.011

(a) En instituciones e instalaciones correccionales privadas, los reclusos dirigirán este formulario al alcaide o el alcaide auxiliar o el alcaide suplente, como se define en el párrafo 33-103.002(15)(b) del F.A.C.

(b) En prisiones en la carretera, centros vocacionales, campamentos de trabajo, centros correccionales de la comunidad e instalaciones contratadas, el formulario se enviará al alcaide o el alcaide auxiliar de la institución supervisora.

(2) Requisitos del Procedimiento.

(a) El recluso llenará los datos que lo identifican en la parte superior del formulario, escribiendo en letra de imprenta su nombre de recluso, su número del Departamento de Correcciones, el nombre de la institución o la instalación y marcando la casilla apropiada.

(b) El recluso firmará y fechará el formulario, indicando su número del Departamento de Correcciones. Si el recluso no firma la queja, esto resultará en una demora en atender la queja hasta que pueda verificarse que es la queja de ese recluso.

(c) El recluso indicará su queja en la Parte A. Si se necesita espacio adicional, el recluso utilizará anexos y no múltiples copias del Formulario DC1-303. Si el recluso escribe su queja en cualquier otro lugar que no sea dentro de los límites de la Parte A o en los anexos, su queja se le devolverá por incumplimiento.

(d) El formulario debe ser legible y la queja debe declararse claramente.

(e) Los hechos incluidos deben declararse con precisión.

(f) Cada queja debe tratar un solo asunto o queja.

(g) El recluso adjuntará una copia de la queja informal y la respuesta a la queja informal a su formulario DC1-303, a menos que la queja sea una queja formal directa de lo siguiente: una queja de emergencia; una queja de represalia; una queja de índole sensible; una queja médica; una queja alegando una violación de la Ley de Americanos con Impedimentos; una queja que involucre tiempo ganado que se rige por la Regla 33-601.101 del F.A.C., Tiempo Ganado de Incentivo; una queja desafiando la colocación en administración estrecha y revisiones subsiguientes; una queja con respecto a la devolución de correspondencia entrante que se rige por el inciso 33-210.101(14) del F.A.C., o una queja de acción disciplinaria (excluyendo consultas correctivas). También se adjuntará cualquier otra documentación pertinente. Las quejas informales que se describen en el inciso 33-103.005(2)(b)1. del F.A.C. no se aceptarán como documentación de haberse satisfecho los requisitos del paso de queja informal.

El recluso presentará una queja o apelación al personal designado colocando personalmente la queja o apelación en una caja cerrada con llave. Las cajas cerradas con llave deben estar disponibles para los reclusos que se encuentran en la población abierta o en las unidades de alojamiento especial. Una persona del personal de clasificación, el oficial coordinador de quejas o el alcaide auxiliar debe ser responsable de la llave. Si la persona que está recogiendo las quejas pertenece a clasificación o a la oficina del alcaide auxiliar, debe sacar las quejas y apelaciones y entregarlas al coordinador de quejas de la institución. El coordinador de quejas de la institución registrará todas las quejas formales y proporcionará recibos a los reclusos. Las apelaciones serán enviadas a la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos después de ser procesadas para el envío por correo de acuerdo a los párrafos 33-103.006(8)(b) y (c) del F.A.C. La Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos registrará todas las apelaciones y enviará recibos a los reclusos. Las quejas y las apelaciones se recogerán y enviarán por las instituciones diariamente de lunes a viernes.

S(i) i el recluso está presentando una enmienda a una queja presentada previamente o una apelación, el recluso lo indicará claramente al comienzo de la PARTE A de la Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa, Formulario DC1-303. Las enmiendas deben presentarse sólo con respecto a asuntos desconocidos o no disponibles al recluso en el momento de presentar la queja original y deben presentarse dentro de un plazo razonable de tiempo de conocer la nueva información.

(3) Los siguientes tipos de quejas pueden presentarse directamente a la autoridad revisora, como se define en el párrafo 33-103.002(15)(b) de F.A.C., pasando por alto el paso de queja informal, y pueden enviarse en un sobre sellado a través de los canales de rutina del correo de la institución:

(a) Queja de Emergencia - Al recibirse, la autoridad revisora, como se define en el párrafos 33-103.002(15)(b) del F.A.C., tomará la siguiente acción tan pronto como sea posible, pero no más tarde de dos días civiles después del recibo de la misma:

1. Revisar la queja y comunicarse con el personal de contacto para obtener información adicional, de ser necesaria;
2. Si se encuentra que existe una emergencia, iniciará la acción para aliviar la condición que da lugar a la emergencia;
3. Proporcionará una respuesta formal al recluso dentro de un plazo de 15 días civiles como se requiere en el párrafo 33-103.011(3)(d) del F.A.C.; y

4. Si se encuentra que no existe ninguna emergencia, se proporcionará una respuesta al recluso indicando que la queja "no es una emergencia" con instrucciones de volver a presentar la queja al próximo nivel, firmada y fechada por el empleado que responde y devuelta al recluso dentro de 72 horas del recibo de la misma.

(b) Queja de Acción Disciplinaria - Si se proveen factores mitigantes adicionales que no se presentaron durante la audiencia disciplinaria, se llevará a cabo una revisión y se harán las modificaciones correspondientes, de ser necesario.

(c) Queja de Represalia:

(d) Queja de Índole Sensible.

(e) Queja Médica.

(f) Queja que implica tiempo ganado que se rige por la Regla 33-601.101 del F.A.C., Tiempo Ganado de Incentivo.

(g) Queja desafiando la colocación en administración estrecha o la revisión subsiguiente.

(h) Queja alegando una violación de la Ley de Americanos con Impedimentos.

(i) Queja con respecto a la devolución de correspondencia entrante que se rige por el inciso 33-210.101(14) del F.A.C.

(4) Los reclusos que presenten los tipos de quejas identificados en los párrafos (3)(a), (c) y (d) anterior indicarán claramente sus motivos para pasar por alto el paso de queja informal e indicarán al comienzo de la Parte A del Formulario DC1-303, Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa, el tema de la queja. No hacerlo y no justificar la presentación directa resultará en que la queja formal se le devuelva al recluso sin tomarse ninguna acción con los motivos de la devolución especificados.

(5) Al recibirse la queja formal, el receptor [la autoridad revisora como se define en el párrafo 33-103.002(15)(b) del F.A.C.] hará que ocurra lo siguiente:

(a) La queja y los anexos se examinarán para determinar si cumplen con el Capítulo 33-103 del F.A.C.;

(b) Se completará y se devolverá al recluso un recibo generado por computadora o la Parte C, sección de recibo de la queja;

(c) El tema de la queja se indicará en el recibo de acuerdo con la clasificación de quejas, Regla 33-103.013 del F.A.C.;

(d) Una queja formal puede devolverse al recluso por cualquiera uno o más de los motivos indicados en la Regla 33-103.014 del F.A.C., sin más procesamiento.

(6) Después de la investigación y la evaluación por la autoridad revisora, como se define en el párrafo 33-103.002(15)(b) del F.A.C., se proporcionará una respuesta al recluso dentro de un plazo de 20 días civiles del recibo de la queja, como se requiere en el párrafo 33-103.011(3)(b) del F.A.C. El nivel de investigación se determina de acuerdo con la complejidad del asunto y el contenido de la queja. La respuesta indicará si la queja es aprobada, denegada o se está devolviendo, y también indicará los motivos de la aprobación, denegación o devolución.

(a) Se devolverá la queja original y una copia al recluso, con un formulario de solicitud de entrevista (queja informal) adjunto. La fecha en que la queja es devuelta al recluso (la fecha en que la queja sale de la oficina del receptor) se indicará en el formulario. Esta es la fecha que se utilizará para determinar si el recluso ha satisfecho o no el límite de tiempo de quince días para presentar su apelación a la Oficina del Secretario.

(b) La segunda copia se enviará al especialista en sentencias correccionales para guardarse en el expediente del recluso.

(c) La autoridad revisora, como se define en el párrafo 33-103.002(15)(b) del F.A.C., retendrá una copia de la queja en su archivo.

(d) Los demás anexos se consideran parte de la queja y no se devolverán al recluso, excepto en los casos en que el recluso presente suficientes copias de los anexos en el momento de presentarse la queja formal.

(7) La respuesta a la queja formal incluirá la siguiente declaración, o una semejante en contenido e intención, si la queja se deniega: Usted puede obtener una revisión administrativa adicional de su queja obteniendo un Formulario DC1-303, Solicitud de Recurso o Apelación Administrativa, llenando el formulario, proporcionando los anexos que se requieren en los párrafos 33-103.007(3)(a) y (b) del F.A.C. y enviando su queja a Bureau of Inmate Grievance Appeals, 2601 Blair Stone Road, Tallahassee, Florida 32399-2500.

(8) Procedimientos para Envíos por Correo. El alcaide o la persona designada en el párrafo 33-103.002(15)(b) del F.A.C. establecerá un procedimiento en la institución o la instalación bajo su supervisión para procesar las quejas que deben enviarse por correo. A los reclusos que presenten quejas que deben enviarse por correo se les requerirá que utilicen el procedimiento estipulado en esta regla al procesar sus quejas o apelaciones a la autoridad revisora de instalaciones de la comunidad o a la Agencia de Apelaciones de Quejas de los Reclusos en la oficina central. La institución o instalación suministrará el franqueo para las quejas presentadas a través de este proceso. Los procedimientos implementados incluirán, como mínimo, lo siguiente:

(a) El establecimiento de una oficina a través de la cual las quejas serán procesadas.

(b) El establecimiento de un sistema de registro y rastreo para registrar y documentar el recibo de documentos y el envío por correo de las quejas de los reclusos.

(c) Un requisito de que la persona del personal designada para aceptar la queja que será enviada por correo deberá:

1. Llenar la parte del recibo del Formulario DC1-303 para apelaciones que se enviarán a la oficina central, ingresando un número de registro/rastreo, la fecha de recibo y firmar como la persona que lo recibió.

2. Registrar el recibo de la queja en el registro de la institución. La persona del personal no leerá ni clasificará la queja.

3. Depositar la queja en el correo a través del servicio de correo de la institución o instalación dentro de un día hábil.

(d) El recluso hará que su queja esté lista para enviarse por correo en el momento en que la entregue al personal para su procesamiento, como se describe en el párrafo (c) anterior. Una vez que se complete este proceso, la queja no será devuelta al recluso. Si el recluso desea que su queja se le envíe en un sobre sellado, el recluso le proporcionará al personal un sobre con dirección de manera que tan pronto el personal procese la queja, ésta pueda colocarse en el sobre y sellarse para enviarla.

(e) Si el recluso elige enviar la queja por correo a la oficina central directamente y pasar por alto el proceso de registro/rastreo, el recluso puede presentar su queja en un sobre sellado que se depositará en el correo general de la institución para enviarse diariamente a la oficina central.

(f) Al recibirse la queja enviada por correo, la autoridad revisora como se define en el párrafo 33-103.002(15)(d) del F.A.C. hará que ocurra lo siguiente:

1. La decisión de si la queja ha sido presentada o no oportunamente por el recluso se tomará basada en las siguientes comparaciones:

En el caso de la presentación de una queja formal, comparando la fecha de recibo en el formulario DC1-303 con la fecha de respuesta de la queja informal.

b. En el caso de una queja presentada directamente a nivel de institución, comparando la fecha de recibo en el formulario DC1-303 con la fecha del incidente o situación que dio lugar a la queja.

2. La oficina receptora revisará la queja y determinará la clasificación de la queja y la ingresará en el recibo que se devuelve al recluso.

3. La oficina receptora entonces procesará la queja presentada por el recluso de acuerdo con las disposiciones estipuladas en la Regla 33-103.006 ó 33-103.007 del F.A.C., según sea apropiado.

(9) Si un recluso se encuentra en una unidad de vivienda especial y desea presentar una queja, deberá presentarla al personal designado colocando la queja en una caja cerrada con llave. La persona designada del personal entregará la caja al coordinador de quejas de la institución, quien abrirá la caja, sacará las quejas, registrará las quejas y proporcionará recibos a los reclusos.

(10) El empleado que responde a la queja formal no deberá ser el mismo que responde a la queja informal (si una se presentó), a menos que las circunstancias dicten que esto no puede evitarse.

Autoridad Específica 944.09 FS. Ley Implementada 944.09 FS. Historial--Nueva 12-10-89, Enmendada 15-1-92, 22-12-92, 10-4-95, 10-8-97, 7-12-97, 10-5-98, 17-2-99, Previamente 33-29.006, Enmendada 1-8-00, 11-10-00, 9-2-05, 28-10-07, 25-3-08.