

### **33-103.005 Queja informal.**

(1) Los reclusos utilizarán el proceso de queja informal antes de iniciar una queja formal. En caso de una queja de emergencia, una queja de represalia, una queja de índole delicada, una queja en la que se alega una violación de la Ley de Americanos con Impedimentos (Americans with Disabilities Act), una queja médica, una queja sobre el material de lectura permitido, una queja acerca del tiempo ganado que se rige por la Regla 33-601.101, F.A.C., Tiempo Ganado por Incentivo, una queja en la que se impugna la colocación en administración estrecha y las revisiones subsiguientes, quejas con respecto a la devolución de correspondencia entrante que se rige por la subsección 33-210.101(14), F.A.C., o una queja sobre acción disciplinaria (no incluye consultas correctivas) que se rige por las Reglas 33-601.301-.314, F.A.C., el recluso puede utilizar el proceso de queja formal que se rige por la Regla 33-103.006, F.A.C., directamente, pasando por alto el proceso de queja informal. Para las quejas en las que se alega una violación de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act - HIPAA), el recluso utilizará el proceso de queja directo que se rige por la subsección 33-103.007(6), F.A.C., en vez de iniciar una queja informal o formal.

(a) La queja informal se presentará al personal designado colocando personalmente la queja en una caja de quejas cerrada con llave. Las cajas cerradas con llave están disponibles a los reclusos de la población abierta y en unidades de vivienda especiales. Un miembro del personal de clasificación, la oficina del coordinador de quejas, o la oficina del subalcaide será responsable de la llave. Si el miembro del personal que recoge las quejas es de clasificación o de la oficina del subalcaide, él o ella sacará las quejas y las apelaciones y las entregará al coordinador de quejas de la institución. El alcaide designará a un (1) miembro del personal para que ingrese en el registro todas las quejas informales y las distribuya al departamento o al personal adecuado.

(b) Después de haberse ingresado en el registro, las quejas informales se enviarán al miembro del personal que es responsable del área particular del problema, al equipo de clasificación, al jefe de sección apropiado o a otro personal de la institución. Cuando la queja informal es recibida por la autoridad de revisión definida en el párrafo 33-103.002(15)(a), F.A.C., la autoridad de revisión responderá a la queja, referirá la queja a un miembro del personal para la respuesta, o le indicará al recluso que vuelva a presentarla a un miembro del personal en específico.

(c) El recluso no presentará quejas informales duplicadas a distintos miembros del personal.

(2) Al sustituir una queja informal, el recluso usará el Formulario DC6-236, Solicitud del Recluso, y:

(a) Marcará la casilla apropiada indicando a quién está presentando la queja informal. Si el recluso marca la casilla designada "otro", él o ella escribirá en letra de imprenta el nombre o el cargo de la persona a quien el formulario está dirigido en el espacio debajo de la casilla y completará las demás secciones del encabezamiento;

(b) En la línea que dice "Solicitud", el recluso marcará la casilla para indicar que se está usando el Formulario DC6-236 como una "Queja Informal". No hacer esto causará que la solicitud se maneje de forma rutinaria y no se considere como una queja informal. Esto también causará que el formulario sea inaceptable como documentación que ha cumplido con el paso informal si se adjunta a una queja formal presentada en el próximo paso.

1. El acto de hacer preguntas o buscar información, guía o ayuda no se considerará que es una queja. Las respuestas a solicitudes del recluso de esta índole no se considerarán que son una documentación que ha cumplido con el paso informal si se adjunta a una queja formal presentada en el próximo paso. Las solicitudes de los reclusos que se presentan indebidamente como quejas informales se tratarán como solicitudes del recluso y se le informará al recluso que no puede apelar la respuesta.

2. Al completar el formulario de solicitud del recluso para presentarlo como una queja informal, el recluso se asegurará de que el formulario sea legible, que los hechos incluidos se hayan informado correctamente y que sólo se aborde un solo asunto o queja. Si se necesita espacio adicional, el recluso usará adjuntos y no copias múltiples del Formulario DC6-236. El recluso debe firmar y fechar el formulario y escribir su número del Departamento de Correcciones y enviar la queja informal al miembro del personal designado. Si el recluso no firma su queja, esto resultará en una demora al atender la queja hasta que se pueda verificar que es la queja de ese recluso. El Formulario DC6-236 se incorpora por referencia en la Regla 33-103.019, F.A.C.

(3) Al recibir la queja informal, la persona que la recibe anotará la fecha en el formulario.

(4) Dicha persona responderá al recluso, después de haberse realizado la investigación y la evaluación de la queja, dentro de un plazo de 10 días, como se requiere en el párrafo 33-103.011(3)(a), F.A.C.

(a) Dicha persona le proporcionará una respuesta por escrito al recluso aunque haya tenido lugar una entrevista con el recluso con respecto al asunto de la queja. Esto se requiere debido al hecho de que si el recluso desea continuar con su queja al próximo nivel, excepto en los casos antes indicados, se le requiere que adjunte una copia de su queja informal y de la respuesta.

(b) El que recibe la queja indicará que la queja ha sido aprobada, denegada o devuelta sin tomar acción. La respuesta también

indicará el motivo o los motivos de la aprobación, la denegación o la devolución.

(c) La persona que recibe la queja entonces firmará y fechará el formulario y hará que la queja informal se le devuelva al recluso. El recluso recibirá el original y una copia de la queja informal. La segunda copia se enviará al especialista en sentencias correccionales para su colocación en el expediente del recluso.

(d) Si la queja informal es denegada, la respuesta a la queja incluirá la siguiente declaración, o una semejante en contenido e intención: Usted puede obtener otra revisión administrativa adicional de su queja obteniendo el Formulario DC1-303, Solicitud de Remedio Administrativo o Apelación, llenando el formulario como lo requiere la Regla 33-103.006, F.A.C., adjuntando una copia de su queja informal y de la respuesta, y enviando su queja al alcaide o subalcaide a más tardar 15 días después de haber recibido la respuesta a su queja. Si el día 15 cae en fin de semana o día feriado, la fecha límite será el siguiente día laborable.

(5) Es la política del Departamento que se responda a todos los formularios de solicitud de los reclusos.

*Autoridad que establece las reglas 944.09 FS. Ley Implantada 944.09 FS. Historial–Nueva 12-10-89, Enmendada 15-1-92, 22-12-92, 30-3-94, 17-4-94, 10-4-95, 10-8-97, 7-12-97, 17-2-99, Anteriormente 33-29.005, Enmendada 1-8-00, 9-2-05, 25-3-08, 31-1-10.*