



ESTADO DE WASHINGTON
Departamento de Correcciones

Manual del Programa de Resolución

Resolution Program Unit
PO Box 41129
Tumwater WA 98501-1129

Contenido

Introducción al Programa de Resolución	3
<i>Objetivo / Filosofía / Directrices del programa / Cambios en la política, los procedimientos y la práctica</i>	
Estructura del programa de resolución.....	4
<i>Estructura de niveles / Preocupaciones de los servicios de salud / Plazos / Resoluciones informales</i>	
Aceptado/No aceptado Preocupaciones.....	6
Solicitud de resolución – Reescrituras.....	10
Determinación y finalización de la resolución	11
Solicitud de resolución de emergencia	11
Niveles de resolución y niveles de revisión	13
<i>Desglose de niveles / Niveles de revisión</i>	
Proceso de revisión de la resolución	14
<i>Revisión / Conducta de los empleados / Reclamaciones relacionadas con quejas sexuales / Elementos de revisión y respuesta / Solicitudes de revisión y resolución de contratistas</i>	
Prórrogas, Apelaciones y límites del programa	17
<i>Prórrogas / Límites de la prórroga / Proceso de apelación / Límites del programa de resolución</i>	
Formulario de solicitud de resolución, escritura, Soluciones	18
<i>Cumplimentación del formulario / Redacción de la solicitud de resolución / Soluciones de resolución disponibles / Acceso a la política, el procedimiento y los formularios de resolución / Formularios de resolución</i>	
Información adicional sobre el programa.....	21
<i>Represalias / Resolución de amenazas / Correspondencia / Dirección de la sede central / Confidencialidad / Divulgación / Presentación de solicitudes de resolución / Traslados o liberación de la supervisión / Infractores / Proceso de reclamación por daños y perjuicios / Tramitación de las preocupaciones relacionadas con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) / Solicitudes de documentos / Litigios / Solicitudes del Fiscal General Adjunto de información sobre la resolución</i>	
Definiciones	25

Introducción al Programa de Resolución

Propósito

El Programa de Resolución del Departamento de Correcciones es un sistema de resolución y apelación interno e imparcial que promueve la comunicación efectiva entre los empleados / personal contratado/voluntarios y los individuos bajo la jurisdicción del Departamento en un esfuerzo por resolver las preocupaciones al nivel más bajo posible y proporcionar soluciones administrativas como se indica en la Ley de Reforma de Litigios Penitenciarios.

Para facilitar un entorno positivo y centrado en el ser humano, el Programa de Resolución se desarrolló con la intención de reducir la violencia y proporcionar a los empleados/personal contratado/voluntarios y al individuo un ejemplo de comportamiento apropiado y equitativo mientras se abordan las preocupaciones.

Filosofía

El Programa de Resolución ofrece acceso a un proceso que permite una comunicación significativa y la resolución de problemas para producir una conclusión justa y equitativa. Ofrece un enfoque colaborativo y ágil para encontrar soluciones justas y adecuadas a una gran variedad de situaciones conflictivas.

El Programa de Resolución es un foro abierto a través del cual los individuos pueden buscar soluciones administrativas a sus preocupaciones y abrir la comunicación.

Este manual explica cómo y cuándo una persona puede tener acceso al Programa de Resolución y proporciona a los empleados/personal contratado/voluntarios la información y la dirección necesarias para apoyar el Programa de Resolución a nivel local cuando se proporciona una solución a una preocupación.

El programa de resolución

Proporciona al Departamento:

- Una herramienta de gestión para que los administradores estén informados de la evolución de las tendencias a través de la recolección y revisión de datos
- Un medio para reducir los conflictos entre los individuos y el Departamento
- Soluciones administrativas para evitar una carga innecesaria a los tribunales

Proporciona al individuo:

- Una voz en las políticas, prácticas y procedimientos
- Una vía para que cada individuo pueda ser escuchado y resolver sus resoluciones de manera profesional
- Un proceso de revisión y resolución administrativa y formal cuando no se puede lograr una resolución rápida o informal
- Decisiones o acciones justas y rápidas en respuesta a las preocupaciones

Cambios en la política, los procedimientos y las prácticas

El Especialista en Resolución es el primer punto de contacto para tratar las preocupaciones importantes planteadas por los individuos. Los especialistas en resolución consultan a los empleados/personal contratado de todas las clases de trabajo y presentan recomendaciones a

la autoridad competente cuando se justifica la modificación de políticas, procedimientos o prácticas. Los especialistas en resolución también se encargan de aconsejar a los individuos cuando no se justifica un cambio y explican en su respuesta los motivos de la decisión.

Estructura del programa de resolución

Estructura de niveles

Nivel 0: Es la etapa de resolución informal. Un especialista en resolución:

- Determinará si la solicitud de resolución es aceptable o no (siguiendo la política y las directrices indicadas en este manual)
- Devolverá la solicitud de resolución para obtener más información o para reescribirla si es necesario
- Puede intentar resolver informalmente la preocupación o escalar las preocupaciones aceptadas para una revisión de Nivel I (Los individuos tienen la opción de apelar la resolución informal)

Nivel I: Primera revisión formal y la respuesta es proporcionada por el programa de resolución de la instalación/oficina (los especialistas en resolución/especialistas en resolución de servicios de salud pueden responder en el nivel 0 y en el nivel I)

Nivel II: Segunda revisión formal y la respuesta es proporcionada por el Superintendente/Supervisor de Correcciones Comunitarias/Administrador de Campo/designado o Administrador de Servicios de Salud para resoluciones relacionadas con la medicina.

Nivel III: Tercera y última revisión formal y la respuesta es proporcionada por el Subsecretario/designado. Se asignará para su revisión a un especialista en resolución de la sede. Este es el último nivel de revisión del Departamento, agotando así la apelación administrativo formal del individuo.

Preocupación de servicios de salud (médicos, dentales o de salud mental)

Todas las preocupaciones de Nivel 0 relacionadas con un problema de servicios de salud serán examinadas por el Especialista en Resolución de Servicios de Salud (HS/RS) de la instalación y tomarán medidas positivas para abordar la preocupación a través de una resolución informal. Si no se puede resolver informalmente en el Nivel 0 dentro del plazo establecido de 10 días, se aceptará el problema y se pasará a una revisión de Nivel I. Tanto el intento de resolución informal como la revisión de Nivel I pueden ser completados por el HS/RS o asignados al empleado apropiado de Servicios de Salud. Si una instalación no cuenta con un HS/RS dedicado, el HSM de la instalación asumirá estas funciones.

El HSM/HS/RS puede asignar la revisión a un médico autorizado para el área en cuestión, dentro del Departamento de Servicios de Salud, para que revise y proporcione una respuesta clínica a la queja. El HSM 1/designado es responsable de revisar o asignar la revisión a un empleado calificado de servicios de salud. El HSM 1 revisará todas las revisiones de Nivel I antes de presentarlas al Programa de Resolución de la instalación. La revisión proporcionará un proceso para evaluar rápidamente las preocupaciones y garantizar que las situaciones críticas sean revisadas por empleados con la experiencia o la autoridad adecuada para resolver y dar una respuesta oportuna a las quejas relacionadas con los servicios de salud.

Las revisiones de nivel II serán completadas por el HSM 2, el HSM 3 o el director médico de la instalación. Las revisiones y respuestas completadas serán revisadas y firmadas por el Administrador de Servicios de Salud.

Las revisiones de nivel III serán revisadas por los Servicios de Salud de la Sede y revisadas y firmadas por el Director Adjunto de los Servicios de Salud.

Las reclamaciones relativas a un problema de servicios de salud no se devolverán para su reescritura, ni se considerarán no aceptadas, ni se retirarán a menos que sean revisadas por el Administrador del Programa de Resolución/persona designada. El especialista en resolución se asegurará de que todas las reclamaciones tengan un número de identificación de registro antes de enviarlas a la Unidad de Resolución de la Sede para que se apruebe su reescritura.

Marcos temporales

Se establecen plazos específicos en cada nivel para garantizar una respuesta rápida a las solicitudes de resolución. Todo el proceso de resolución, desde el inicio del Nivel I hasta la finalización del Nivel III, puede completarse en 90 días laborables. Sin embargo, el proceso puede durar más de 90 días en algunos casos debido a reescrituras, retrasos en el correo o revisiones complicadas.

Solicitud de resolución inicial	Presentar en un plazo de 30 días a partir de la fecha del incidente. <i>(90 días si el individuo es transferido y la preocupación se refiere a la propiedad o a la contabilidad).</i>
Respuesta de nivel 0	10 días laborables a partir de la fecha de recepción/recogida.
Todas las solicitudes de reescritura (no pueden ser apeladas)	En un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha de emisión de la solicitud de reescritura, salvo que el especialista en resolución especifique lo contrario por circunstancias que requieran más tiempo.
Apelación de nivel 0 de una respuesta no aceptada	Todas las Apelaciones No Aceptadas (NAA) se remitirán al Administrador del Programa de Resolución, independientemente de los plazos.
Respuesta de nivel I	En un plazo de 15 días laborables a partir de la fecha en que se inicia formalmente la resolución y se asigna para su revisión. Se recomienda encarecidamente que el especialista en resoluciones se entreviste con el individuo en el momento de la revisión de nivel I.
Apelación al nivel II	En 10 días laborables a partir de la fecha de respuesta del nivel I.
Respuesta de nivel II	En un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que se inicia formalmente la Resolución y se asigna para su revisión.
Apelación al Nivel III	En un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha de respuesta del nivel II.
Respuesta de nivel III	En un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que se inicia formalmente la Resolución y se asigna para su revisión.

Resoluciones informales

La resolución comienza con una comunicación respetuosa. A veces, puede encontrar una solución a sus preocupaciones rápidamente abriendo líneas de comunicación con los individuos implicados.

Es preferible una resolución informal del conflicto a buscar una resolución formal. Esto significa que se espera que los individuos participen en la resolución del problema buscando una solución lo antes posible hablando con los individuos implicados, y/o presentando kites, cartas,

mensajes en el quiosco, etc. Sin embargo, no se requiere una resolución informal antes de presentar una Solicitud de Resolución.

Los individuos tienen 30 días después de un incidente para presentar una Solicitud de Resolución. Los individuos deben informar al especialista en resoluciones de los pasos que han dado para resolver el problema por sí mismos y de las respuestas que han recibido.

El especialista en resolución puede examinar la preocupación de un individuo y tratar de responder a sus preguntas, sugerir otros procesos disponibles o tomar medidas él mismo en un intento de resolver informalmente la preocupación. No se requiere una entrevista formal cuando se intenta una resolución informal. Si el individuo considera que su problema no se ha resuelto, puede apelar la respuesta presentando una nueva solicitud de resolución e incluyendo el mismo número de identificación de registro en la respuesta informal.

Preocupaciones aceptadas/no aceptadas

Preocupaciones aceptadas

Sólo se pueden presentar incidentes, políticas o prácticas que afecten personalmente al individuo. Esto incluye las acciones de los empleados, el personal contratado, los voluntarios y otros individuos bajo la jurisdicción del Departamento. Un individuo puede presentar una solicitud de resolución sobre una variedad de temas. Esto incluye, pero no se limita a:

- Políticas, normas y procedimientos del Departamento
- Aplicación, o falta de aplicación, de políticas, normas y procedimientos
- Acciones de los empleados del Departamento, del personal contratado o de los voluntarios
- Acciones de otros individuos bajo la jurisdicción del Departamento
- Represalias contra un individuo bajo la jurisdicción del Departamento por participar de buena fe en el Programa de Resolución
- Seguridad personal
- Condiciones de la planta física
- Servicios de salud
- Cuentas
- Estructura de la sentencia y registros
- Servicios de alimentación
- Programa religioso
- Bufetes y/o abogados que contratan con el Departamento para prestar asistencia jurídica a individuos bajo la jurisdicción del Departamento
- En nombre de un visitante discapacitado que no pueda plantear su preocupación al Superintendente/persona designada por teléfono o por correo. El visitante debe estar en la lista de visitas del individuo y la preocupación debe centrarse únicamente en algún aspecto de esa discapacidad.
- Si una respuesta proporcionada por una revisión del Programa de Resolución no es honrada o completada (Esto no se considera una preocupación repetida)

Preocupaciones no aceptadas

Hay tres categorías de problemas que los especialistas en resolución no aceptarán. Esto incluye problemas/incidentes con un proceso de apelación/revisión establecido, preocupaciones relacionadas con asuntos fuera de la jurisdicción del Departamento/instalación, o aquellos debidos a restricciones del programa.

Las preocupaciones relativas a los servicios de salud no se considerarán "no aceptadas" a menos que sean revisadas por el Administrador del Programa de Resolución/persona designada y se haya dado la aprobación por escrito.

Preocupaciones no aceptadas - Apelaciones/Proceso de revisión

Los individuos no pueden presentar una solicitud de resolución sobre problemas que tienen un proceso formal de revisión y/o apelación aprobado por el Departamento. Los individuos deben seguir el proceso de revisión/apelación correcto para resolver esos problemas o permitir que se lleve a cabo el proceso de revisión. Esto incluye, pero no se limita a:

- Rechazo del correo
- Denegaciones de visita
- Rechazo de la propiedad personal
- Solicitudes de divulgación pública/rechazo de información
- Infracciones/sanciones/acciones de audiencias disciplinarias o empleados/personal contratado que participan en el proceso, ya que pueden ser adjudicadas a través del proceso disciplinario de acuerdo con el WAC
- Entradas de observación del comportamiento
- Decisiones del Comité de Revisión de Cuidados
- Decisiones sobre el estado de la acomodación
- Revisión de la historia clínica/solicitud de cambio
- Investigación administrativa (por ejemplo, investigación de causa justa del empleado, investigación de la Ley de Eliminación de Violaciones en Prisión (PREA))
- Incidentes de uso de la fuerza
- Una supuesta revisión o respuesta de resolución inadecuada, que incluya los plazos. (Los individuos pueden expresar estas preocupaciones en su Apelación)
- La decisión del especialista en resoluciones de no aceptar una solicitud de resolución (las decisiones de no aceptación pueden ser apeladas directamente por el individuo al administrador del programa de resoluciones o a la persona designada).
- Decisiones de clasificación, del equipo de gestión de riesgos de la instalación (FRMT), disciplinarias y de remisión a la comunidad
- Decisiones del Equipo Multidisciplinario (MDT)
- Denegaciones de planes de liberación
- Traslados y asignación de camas/celdas
- Asignación al estatus de Manejo intensivo (IMS)
- Colocación en segregación
- Decisiones del Comité de Revisión del final de la sentencia y de gestión de riesgos, audiencias de infracción de la custodia comunitaria, testimonios del tribunal o acciones y decisiones del comité de terminación de la instalación de Reingreso
- Decisiones de la Junta de Revisión de Sentencias Indeterminadas (ISRB)

- Recomendaciones del administrador de casos a un oficial de audiencias
- Condiciones impuestas
- Revocación de la condena comunitaria alternativa

Preocupaciones no aceptadas - Fuera de la jurisdicción

Sólo se pueden presentar preocupaciones sobre incidentes, políticas o prácticas relacionadas con el Departamento sobre las que éste tenga jurisdicción. Las preocupaciones fuera de la jurisdicción incluyen, pero no se limitan a:

- Legislación estatal y federal (incluye el Código Administrativo de Washington (WAC) y el Código Revisado de Washington (RCW))
- Preocupaciones de una instalación en el que un individuo nunca ha estado confinado o asignado
- Informes previos a la sentencia ordenados por el tribunal
- Decisiones judiciales
- Inquietudes con empleados/personal contratado/voluntarios fuera de la instalación/oficina asignada al individuo
- Decisiones tomadas por la División de Gestión de Riesgos del Departamento de Servicios Empresariales en relación con la disposición de las reclamaciones por daños y perjuicios
- Pacto interestatal de prisiones
- Actuaciones de personas ajenas a la jurisdicción de la instalación/oficina
- Políticas, procedimientos u otros asuntos de las cárceles de la ciudad o del condado mientras estén alojados en una instalación del Departamento (Los individuos que cumplan un tiempo sancionado por el Departamento en una cárcel de la ciudad o del condado deben seguir el proceso de resolución de esa instalación)
- Políticas y procedimientos del Departamento de Recursos Naturales (DNR)
- Las acciones o decisiones de la Oficina del Defensor Correccional (OCO)

NOTA: Los especialistas en resolución pueden remitir las solicitudes de resolución del DNR al administrador local del DNR. Una investigación formal por parte del Departamento sólo puede llevarse a cabo contra el personal del DNR en los casos más extremos, como el presunto abuso físico o el acoso sexual. Las investigaciones formales serán completadas conjuntamente por el Superintendente/designado y el administrador local del DNR. Las acciones correctivas contra el personal del DNR son responsabilidad de los administradores del DNR.

Preocupaciones no aceptadas - Restricciones del programa

Las siguientes Solicitudes de Resolución no serán aceptadas en base a las restricciones del programa. Los especialistas en resolución pueden conceder excepciones a las restricciones del programa para problemas/incidentes con circunstancias atenuantes.

- Preocupaciones basadas en especulaciones o en información de oídas (información de terceros o lo que alguien supuestamente ha oído)
- Acciones o incidentes que aún no se han producido
- Inquietudes presentadas más allá de 30 días desde la fecha del incidente
- Cuando un individuo tiene 5 resoluciones activas (Esto puede ser excedido por preocupaciones médicas y debe ser revisado por el Administrador del Programa de Resolución/designado para su aceptación)
- Solicitudes de resolución duplicadas sobre el mismo problema (una vez que se ha presentado una solicitud de resolución sobre un problema o incidente y se ha dado respuesta, se ha agotado el remedio administrativo)
- Apelar al siguiente nivel cuando no se ha dado una respuesta para su actual nivel de revisión
- Las acciones y/o decisiones del Especialista en Resolución para hacer frente al abuso por cantidad de infracciones

- Si la revisión o el proceso interno de un contratista está todavía en curso o no se ha intentado
- Si un contratista tiene un proceso de reclamación, arbitraje o revisión
- Preocupaciones que han sido retiradas administrativamente con anterioridad
- Asuntos, incidentes, políticas o prácticas que no afectan personalmente al individuo
- Cuestiones o incidentes que se están investigando fuera del Programa de Resolución a través de otro proceso establecido (por ejemplo, investigación de Recursos Humanos por causa justa, investigación de PREA)
- La decisión del especialista en resoluciones de devolver una solicitud de resolución para que se reescriba

Apelación de la determinación no aceptada

Un individuo puede apelar la decisión de un Especialista en Resolución de no aceptar una Solicitud de Resolución presentando una apelación al Especialista en Resolución quien enviará la solicitud al Administrador del Programa de Resolución de la Sede. La apelación debe contener el nombre de encarcelamiento del individuo, el número de DOC y el número de identificación del registro de la solicitud de resolución original.

Los individuos bajo supervisión comunitaria pueden enviar sus apelaciones por correo al Administrador del Programa de Resolución de la Sede o presentarlas al Supervisor de Correcciones Comunitarias, quien las remitirá al Administrador del Programa de Resolución de la Sede.

El administrador del programa de resolución/designado confirmará la decisión del especialista en resolución o la revocará y devolverá la solicitud de resolución al especialista en resolución para que continúe su tramitación. Esta revisión sólo determinará si se acepta o no el problema, no el fondo o méritos de la cuestión. La respuesta a la apelación no puede ser apelada y no se tramitarán nuevas solicitudes de resolución sobre el problema.

NOTA: Los artículos enviados al Programa de Resolución NO se consideran correo legal.

Solicitud de resolución - Reescritura

Reescritura de solicitudes de resolución

La solicitud de reescritura de una queja se realiza entre el especialista en resolución y el individuo. No se puede apelar al administrador del Programa de Resolución/persona designada.

El individuo debe seguir las indicaciones del Especialista en Resoluciones en una solicitud de reescritura. Todo envío de reescritura debe contener el nombre de encarcelamiento del individuo, el número de DOC y el número de ID de registro de la solicitud de resolución original.

Si un individuo no sigue las instrucciones de reescritura en 2 solicitudes consecutivas, el Especialista en Resoluciones entrevistará al individuo para ayudarlo a redactar la Solicitud de Resolución. Si el individuo se niega a seguir el tercer conjunto de instrucciones de reescritura después de ser entrevistado o está más allá de la fecha de vencimiento de la reescritura en cualquier etapa, el especialista en resolución retirará administrativamente la preocupación.

Las inquietudes relacionadas con un problema de servicios de salud no se devolverán para que se vuelvan a redactar a menos que sean revisadas por el Administrador del Programa de Resolución/persona designada y se haya dado la aprobación por escrito.

Los especialistas en resolución devolverán una solicitud de resolución con instrucciones para reescribirla cuando:

- La solicitud no cabe en el espacio permitido de un DOC 05-165 formulario de solicitud de resolución
- Existen formularios de solicitud de resolución, y el individuo presentó la solicitud en algo distinto al DOC 05-165 formulario de solicitud de resolución
- La preocupación no es una declaración simple y directa
- La solicitud contiene demasiadas citas de leyes o terminología jurídica (sólo se permite el uso del número/título identificativo y la sección de la referencia legal)
- La solicitud de resolución no está firmada ni fechada
- La solicitud contiene lenguaje profano (excepto cuando se utiliza como una cita directa) o lenguaje despectivo y/o abusivo (los Especialistas en Resolución pueden pedir una vez que se elimine el lenguaje; si se rechaza, la preocupación se revisará tal como está escrita para determinar si se aceptará o no)
- La Apelación es diferente de la preocupación original en la solicitud de resolución
- Si hay personas adicionales nombradas en una apelación, que no se nombran en la solicitud de resolución inicial
- Hay más de un problema/incidente en la solicitud de resolución
- La preocupación no está clara y se necesita más información
- Si hay una cuestión no aceptada combinada con una preocupación aceptable
- La solicitud no contiene el nombre de encarcelamiento del individuo y/o el número de DOC
- La solicitud no contiene el número de identificación del registro para una presentación de Apelación o de reescritura
- Las solicitudes de acciones colectivas, por ejemplo, utilizando términos como "nosotros", "nuestro" o "la población encarcelada".

Determinación y finalización de la resolución

Determinación y finalización

El Especialista en Resoluciones/Administrador del Programa de Resoluciones determinará si la Solicitud de Resolución será aceptada.

Cuando una queja se promueve a una revisión de Nivel I, el Especialista en Resolución preparará los documentos apropiados y asignará la queja para una revisión exhaustiva. Esto establece la "fecha de acción" para la revisión e iniciará el cronograma de cuándo se debe responder.

Las respuestas se enviarán al individuo de cada nivel dentro de los plazos establecidos en la página 5 de este manual.

Si el individuo no está de acuerdo con una respuesta en el nivel 0-II, puede presentar un Apelación dentro de los plazos indicados en la página 5 de este manual.

Las reclamaciones y apelaciones formales mecanografiadas serán reproducciones exactas de

la solicitud de resolución/apelación manuscrita presentada por el individuo. Los errores ortográficos y gramaticales pueden ser corregidos en la copia mecanografiada por el especialista en resoluciones si las correcciones no cambian el significado o la intención de las declaraciones realizadas. Los individuos pueden dirigir sus preocupaciones sobre los errores de mecanografía en una solicitud de resolución/apelación formal al especialista en resoluciones de la instalación enviando un mensaje de kite o kiosco, incluyendo el número de identificación del registro de resoluciones e identificando las discrepancias.

Solicitud de resolución de emergencia

Procedimiento de solicitud de resolución de emergencia

Las solicitudes de resolución de emergencia son aquellas cuya resolución sería demasiado tardía si se tramitara por los canales administrativos o de resolución rutinarios y cumplen uno de los siguientes criterios:

1. Implica una amenaza potencialmente grave para la vida o la salud de una persona o de un empleado/personal contratado/voluntario, o
2. Se relacionan con un dolor severo que sufre el individuo, o
3. Implica una amenaza potencial para el funcionamiento ordenado de una instalación

NOTA: No se requiere una solicitud de resolución de emergencia para que un individuo declare una emergencia médica.

NOTA: Se anima a los individuos que se encuentran en un centro de Reingreso a utilizar los protocolos de emergencia establecidos cuando se trata de problemas médicos emergentes.

Para cuestiones de emergencia no relacionadas con Servicios de Salud

1. El individuo entregará la solicitud de resolución marcada como emergencia a cualquier empleado/personal contratado e informará que tiene una preocupación de emergencia. Tenga en cuenta que si el formulario se coloca en la casilla de resolución, se procesará como una solicitud rutinaria.
2. Los empleados/personal contratado anotarán la hora y la fecha de recepción en la parte superior del formulario.
3. El especialista en resolución o el superintendente/administrador de campo/persona designada para fuera del horario de trabajo serán notificados inmediatamente de la preocupación.
4. El especialista en resolución/persona designada proporcionará al individuo una respuesta por escrito al problema en el plazo de una hora desde su notificación.
5. La respuesta debe indicar claramente la decisión (si la preocupación es emergente o no), anotar cualquier acción tomada, anotar la hora y la fecha en que se tomó la decisión, y proporcionar el nombre del empleado/personal contratado que toma la determinación.
6. Se entregará una copia de la respuesta al individuo.
7. El formulario original se enviará al Programa de Resolución de la Instalación para su revisión.

Para problemas de emergencia relacionados con los servicios de salud (médicos, dentales o de salud mental)

1. El individuo entregará la Solicitud de Resolución de Emergencia por escrito a cualquier empleado/personal contratado e informará que tiene un problema de emergencia médica. Tenga en cuenta que si el formulario se coloca en el buzón de resolución, se procesará como una solicitud rutinaria.

2. El empleado/personal contratado anotará la hora y la fecha de recepción de la solicitud de resolución en la parte superior del formulario de solicitud de resolución.
3. El Especialista en Resolución o el Comandante de Turno serán notificados inmediatamente de la preocupación y se asegurarán de que se cumplan los plazos indicados en este proceso.
4. Se notificará a los Servicios de Salud donde el individuo está actualmente alojado la preocupación médica del individuo.
5. En el caso de las preocupaciones administrativas de los Servicios de Salud, el HSM puede tomar una decisión sobre la queja. Si la preocupación está relacionada con la salud física o mental del individuo, será evaluada por un empleado de los servicios de salud de guardia con licencia/personal contratado. Esto incluirá que el individuo sea evaluado en persona.
6. El empleado/personal contratado de los servicios de salud con licencia de guardia responderá a la inquietud de emergencia por escrito dentro de la hora siguiente a su presentación. La respuesta debe indicar claramente si el problema se ajusta a la definición de emergencia, anotar las medidas adoptadas, la hora y la fecha en que se tomó la decisión, y el nombre del empleado o personal contratado que tomó la decisión.
7. Se proporcionará una copia de la respuesta al individuo.
8. El individuo puede apelar una determinación no urgente de los Servicios de Salud. La apelación será revisada por el proveedor de atención médica de guardia con la participación del director médico de la instalación o del funcionario de guardia de los servicios de salud si se encuentra fuera del horario de atención. La apelación debe presentarse dentro de la hora siguiente a la recepción de la determinación de no emergencia. Se informará al Superintendente/persona designada de la apelación médica de emergencia y la decisión será tomada por el Proveedor de Atención Médica.
9. El formulario original y cualquier apelación serán enviados al especialista en resolución de la instalación para su revisión.

Si se considera no emergente

La solicitud de resolución se tramitará entonces por los cauces normales de resolución.

Si se considera urgente

Se tomarán medidas para garantizar la salud y el bienestar de todos los individuos y empleados/personal contratado/voluntarios implicados en el incidente. El incidente se resolverá por los medios más competentes, legales y razonables posibles.

La respuesta a la Solicitud de Resolución indicará que la preocupación emergente ha sido resuelta, e incluirá el nombre y la firma del empleado/personal contratado, la fecha y la hora de finalización de la Solicitud de Resolución. La solicitud de resolución se considerará resuelta de manera informal.

Falsas solicitudes de resolución de emergencia

Los individuos que declaran emergencias falsas a los empleados/personal contratado/voluntarios pueden dar lugar a la emisión de una infracción grave (742 - Establecimiento de un patrón de creación de emergencias falsas fingiendo una enfermedad o lesión y/o 558 - Interferir con los miembros del personal, el personal médico, los bomberos o el personal de las fuerzas del orden público en el desempeño de sus funciones) como se indica en el WAC 137-25-030.

Solicitud de resolución con una declaración de suicidio o autolesión

Si un individuo informa que se ha autolesionado o que tiene ideas suicidas en una solicitud de resolución que no fue presentada como una queja de emergencia, el especialista en resolución

seguirá la política DOC 630.550 Prevención y respuesta al suicidio. El Especialista en Resoluciones contactará inmediatamente a un proveedor de salud mental o médico de la instalación para que realice una evaluación de prevención de suicidio en persona del individuo e iniciará el formulario DOC 13-420 Solicitud de Evaluación de Salud Mental. Si un proveedor de salud mental o médico no está disponible de inmediato, el Especialista en Resolución notificará al Comandante de Turno para implementar el protocolo de prevención de suicidio adecuado descrito en la política DOC 630.550 Prevención y Respuesta al Suicidio. Se documentarán las medidas adoptadas. La Solicitud de Resolución será procesada para tratar el tema de preocupación listado en la solicitud. Toda la atención de seguimiento resultante de la revelación de una autolesión por parte de un individuo encarcelado será realizada por un proveedor de salud mental o médico de la instalación.

En el caso de Los individuos que se encuentran en un Centro de Reingreso, el Especialista en Resolución identificado seguirá los protocolos de emergencia establecidos cuando se trate de informes de autolesiones o ideación suicida.

Niveles de resolución y niveles de revisión

Desglose del nivel de resolución

Nivel 0:

- El especialista en resolución determina si la solicitud de resolución será aceptada o no
- La solicitud de resolución puede ser devuelta para obtener más información (reescritura);
o
- El especialista en resolución puede intentar resolver de manera informal (el individuo puede apelar la resolución informal)
- La solicitud de resolución puede ser aceptada como revisión de nivel I

Nivel I:

- La preocupación manuscrita se transcribe en el formulario DOC 05-166 Respuesta de resolución de nivel I
- Copia enviada al individuo
- Asignado a un empleado/personal contratado (el especialista en resolución puede responder en el nivel 0 y en el nivel I)
- Una vez finalizada la revisión, el especialista en resolución emite la respuesta formal

Nivel II:

- Si se apela la respuesta del nivel I, la apelación es revisada por el especialista en resolución
- La preocupación manuscrita se transcribe en el formulario DOC 05-168 Respuesta de resolución de nivel II
- Copia enviada al individuo
- Asignado a un empleado/personal contratado (un especialista en resolución que respondió al nivel I no puede revisar un nivel II)
- Una vez finalizada la revisión, el Superintendente/Administrador y/o el Administrador de Servicios de Salud emiten una respuesta formal

Nivel III:

- Apelación revisada/aceptada/transcrita en el formulario DOC 05-169 Respuesta de Resolución de Nivel III y enviado a la Unidad del Programa de Resolución de la Sede
- Asignada para su revisión por el Administrador del Programa de Resolución/designado

- Una vez finalizada la revisión, el Subsecretario/Administrador/designado emite la respuesta formal
- Este es el último nivel de revisión del Departamento y no puede ser apelada

Niveles de revisión

El individuo recibirá una respuesta en cada nivel. El individuo puede presentar una apelación si no está de acuerdo con una respuesta. Una respuesta de Nivel III es la respuesta final del Departamento y no puede ser apelada.

El especialista en resolución o el empleado/personal contratado asignado:

- Revisará las instrucciones
- Revisará las políticas y procedimientos locales según sea necesario
- Revisará las políticas del Departamento, los Memorandos Operativos (OMs), WAC y RCW según sea necesario
- Revisará los inventarios, los registros diarios, las historias clínicas, etc., según sea necesario
- Entrevistará al personal de recursos (por ejemplo, médicos, supervisores, coordinadores religiosos) para obtener una perspectiva adicional, según sea necesario
- Entrevistar a individuos y/o testigos, según proceda

Se les recomendará encarecidamente a los Especialistas en Resolución que realicen la entrevista en persona requerida durante la revisión de Nivel I antes de escalar la preocupación a un Nivel II. Los especialistas en resolución pueden ordenar entrevistas en cualquiera o en todos los niveles para las revisiones de nivel 0 a II.

Si un individuo ha sido trasladado o puesto en libertad, un especialista en resolución o el empleado/personal contratado asignado organizará una entrevista por teléfono u otros medios. Pueden aceptarse declaraciones escritas en lugar de una entrevista en persona.

Proceso de revisión de la resolución

Revisión

Un especialista en resoluciones/personal contratado será asignado por el especialista en resoluciones/designado para los niveles I y II o el administrador del programa de resoluciones/designado para el nivel III. Las revisiones de la resolución se asignarán al empleado/personal contratado con autoridad de supervisión sobre la(s) persona(s) o área de la instalación/oficina indicada en la resolución. Este tipo de asignación garantiza la responsabilidad de los empleados/personal contratado durante las revisiones y la capacidad de realizar los cambios adecuados cuando sea necesario. Las revisiones no se asignarán a un empleado/personal contratado que esté involucrado o identificado en la solicitud de resolución. Si esto ocurre, se asignará un sustituto adecuado para la revisión. Los especialistas en resolución pueden revisar cualquier solicitud de resolución de nivel I o II.

Una vez que el empleado/personal contratado asignado haya completado una revisión, no podrá volver a revisar la misma solicitud de resolución. Un especialista en resoluciones que haya respondido al nivel 0 y/o al nivel I no puede revisar una resolución de nivel II.

Si en cualquier momento del proceso de resolución el individuo se niega a ser entrevistado o se niega a participar en una entrevista, la resolución o la apelación será retirada administrativamente. El empleado/personal contratado documentará cualquier negativa a participar o a ser entrevistado y la remitirá al especialista en resoluciones.

Si el individuo no se presenta a una llamada/entrevista programada, se documentará y se reprogramará una vez. Si el individuo no se presenta por segunda vez, la resolución o la apelación será retirada administrativamente.

Cuando un individuo no puede participar en el proceso de revisión debido a circunstancias fuera de su control, el Especialista de Resolución de la instalación local hará una solicitud al Administrador del Programa de Resolución para retirar la queja. El Administrador del Programa de Resolución proporcionará permiso por escrito si la retirada es apropiada, sin embargo si el Individuo Encarcelado vuelve a estar bajo el cuidado del DOC, podrá perseguir la preocupación anterior presentando una nueva Solicitud de Resolución sobre su preocupación anterior permitiendo que sea tratada de acuerdo con la política.

Si un tribunal federal pregunta si un individuo ha agotado las soluciones administrativas a través del procedimiento de resolución, y el individuo se ha negado a ser entrevistado, se ha negado a proporcionar pruebas físicas y/o se ha negado a divulgar los nombres de posibles testigos, se emitirá una respuesta negativa al tribunal.

Conducta de los empleados/represalias

Si durante cualquier nivel de revisión el Especialista en Resolución encuentra que hay alguna evidencia de que la(s) acción(es) alegada(s) por el individuo puede(n) haber tenido lugar y podría(n) resultar en una acción disciplinaria contra el empleado/personal contratado, el Superintendente/Administrador del centro de reingreso/Administrador de Campo será notificado. La autoridad facultada determinará entonces si se inicia una investigación administrativa. Si se inicia una investigación formal, la solicitud de resolución se retirará administrativamente y la queja se resolverá mediante una investigación adecuada. En la respuesta formal se dirá: *"Durante esta revisión, se descubrió que su denuncia puede haber tenido lugar, lo que ha dado lugar a que se inicie una investigación administrativa al margen del Programa de Resolución. Una investigación administrativa es un proceso de revisión formal aprobado que sustituye al Programa de Resolución. Como resultado, su preocupación ha sido retirada administrativamente en este momento.*

Se le informará por correspondencia al individuo del resultado de la investigación administrativa (es decir, si la acusación es fundada, infundada o no). La información específica relativa a las medidas adoptadas, o que se adoptarán, contra un empleado/personal contratado es confidencial y no puede divulgarse.

Si durante la revisión de nivel 0 se determina que hay una investigación administrativa en curso sobre el problema o la preocupación identificada, no se aceptará la solicitud de resolución.

Si en el transcurso de una revisión se descubre que hay otra investigación administrativa en curso sobre la cuestión o el problema detectado, se pondrá fin a la revisión y se retirará administrativamente la solicitud de resolución. Se emitirá una respuesta formal para informar al individuo de esta acción.

Informes de la Ley de Eliminación de Violaciones en Prisión (PREA) que implican agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual o conducta sexual inapropiada del personal

El Departamento mantiene una política de tolerancia cero con respecto a la agresión sexual, el abuso sexual, el acoso sexual y la conducta sexual inapropiada del personal. Un individuo puede reportar un incidente PREA presentando una Solicitud de Resolución de acuerdo con la política DOC 490.800 Ley de Eliminación de Violaciones en Prisión (PREA) Prevención y denuncia. La solicitud será remitida inmediatamente a la autoridad correspondiente según el Proceso de Denuncia PREA adjunto a la política DOC 490.850 Ley de Eliminación de Violaciones en Prisión (PREA) Respuesta.

NOTA: Los procedimientos de respuesta e investigaciones PREA sustituyen al Programa de Resolución. Alegaciones o investigaciones que involucran asalto sexual, abuso sexual, acoso sexual, y conducta sexual inapropiada del personal no serán aceptadas o revisadas a través del Programa de Resolución. Las alegaciones PREA no están sujetas al proceso de resolución informal y no hay límite de tiempo para reportar un incidente PREA.

Cualquier solicitud de resolución futura relacionada con el incidente o la investigación se procesará según la política PREA. Por motivos de confidencialidad, las Solicitudes de Resolución que se envíen se tratarán como correspondencia y no se introducirán en OMNI ni se les dará un número de identificación de registro.

Si la información proporcionada no incluye alegaciones que caen dentro de la definición de comportamiento prohibido por la política de PREA, el individuo puede seguir la preocupación a través del Programa de Resolución. El individuo puede presentar una nueva Solicitud de Resolución describiendo su preocupación y proporcionar su respuesta por escrito del Administrador de Cumplimiento PREA/Administrador del centro de Reingreso/designado para su verificación. El especialista de resolución entonces procesará la preocupación como una nueva solicitud de resolución.

Elementos de revisión

El empleado/personal contratado asignado es responsable de proporcionar un informe escrito que contenga los siguientes elementos:

- Nombre del empleado/personal contratado
- Nombre de la(s) persona(s) entrevistada(s) y fecha(s), hora(s) y lugar(es) de las entrevistas
- Sinopsis de la(s) entrevista(s)
- Cita de los documentos consultados (número de política, WAC, RCW, etc.)
- Pruebas encontradas para justificar o refutar las alegaciones del individuo
- Conclusiones de la revisión
- Respuesta sugerida

Elementos de respuesta

La resolución se contestará por escrito en el formulario correspondiente a cada nivel de revisión. La respuesta:

- Abordará la preocupación señalada en la solicitud de resolución
- Indicará el nombre del empleado/personal contratado asignado
- Especificará los nombres de los testigos entrevistados y/o los recursos consultados (no se revelarán las fuentes de información confidencial)
- Citará la política, WAC o RCW (cuando sea necesario)
- Indicará las pruebas encontradas o señalará la imposibilidad de encontrarlas
- Incluirá una declaración clara de las conclusiones y dará la(s) razón(es) de la decisión (justificada, no justificada o infundada)

NOTA: Las respuestas de nivel I serán proporcionadas por el especialista en resolución. Las respuestas de nivel II serán proporcionadas por el Superintendente/Administrador de Campo/Administrador de Servicios de Salud. Todos los formularios del Programa de Resolución completados, incluyendo los documentos de revisión, se introducirán en el archivo electrónico. Las pruebas de vídeo se enviarán a la Unidad del Programa de Resolución de la Sede y se mantendrán allí.

Revisión de contratistas/Solicitudes de resolución

Los especialistas en resolución están autorizados a prescindir del plazo normal de 30 días para presentar una solicitud de resolución si el individuo presenta documentación de su intento de resolver un conflicto a través de un contratista. Sin embargo, si el contratista tiene un proceso de reclamación, arbitraje o revisión establecido, el individuo está obligado a seguir ese proceso para resolver sus problemas. No se aceptarán las solicitudes de resolución que entren en esta categoría.

Prórrogas, Apelaciones y límites del programa

Extensiones

Cuando un empleado/personal contratado no pueda cumplir con la fecha de vencimiento de una respuesta, el Especialista en Resoluciones enviará al individuo el formulario DOC 05-171 Notificación de Extensión de Tiempo indicando el número de días agregados, la nueva fecha de vencimiento y la razón de la extensión.

Límites de las extensiones de tiempo

Las prórrogas de nivel I están limitadas a 10 días laborables. Si la revisión de Nivel I no puede completarse dentro del plazo de la prórroga o extensión, se promoverá al Nivel II.

Las prórrogas de nivel II están limitadas a 10 días laborables. Si la revisión de nivel II no puede completarse dentro del plazo de la prórroga, el especialista en resolución solicitará la aprobación del administrador del programa de resolución/persona designada para una segunda prórroga. La prórroga secundaria autorizada será de un máximo de 5 días. Todas las prórrogas adicionales solicitadas debido a circunstancias atenuantes requerirán que se notifique al Superintendente/Administrador de Campo.

El uso excesivo de las notificaciones de prórroga puede ser motivo de auditoría por parte de la Unidad del Programa de Resolución/Administrador Regional/Superintendente/supervisor de la instalación/oficina según sea necesario para determinar la causa subyacente. No se abusará de la autoridad para emitir notificaciones de extensión de tiempo en ningún nivel de resolución.

Proceso de apelación

Los individuos pueden apelar las respuestas de Nivel 0, Nivel I y Nivel II completando un nuevo formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución con el número de identificación de registro asignado y marcando la casilla de apelación.

Los individuos pueden exponer los motivos por los que no se aceptó la respuesta anterior, estableciendo así una justificación para la apelación y la base para una nueva revisión. Las apelaciones deben referirse a la misma preocupación que la resolución inicial. Se puede dar información nueva o adicional sobre la preocupación original, pero no se pueden añadir nuevas preocupaciones. Si se incluyen nuevas preocupaciones, las resoluciones serán devueltas para ser redactadas (reescritas) de nuevo.

Si bien es preferible una justificación de la apelación, son suficientes declaraciones generales como "Apelo" o "Apelación al siguiente nivel" o una reafirmación exacta de la resolución original. Los individuos deben firmar y fechar la apelación.

Resolución Límites del programa

Los individuos pueden tener 5 solicitudes de resolución activas al mismo tiempo. Esto incluye las revisiones activas, las reescrituras, las apelaciones y los nuevos problemas. Los problemas médicos pueden ser aceptados por encima de este límite con la aprobación del Administrador

del Programa de Resolución/persona designada. Si a una revisión se le ha dado una segunda prórroga, no contará contra las Resoluciones activas del individuo.

Si un individuo presenta más solicitudes de resolución o apelaciones que superen la cantidad permitida, el especialista en resolución no las aceptará. Si un individuo presenta varias Solicitudes de Resolución al mismo tiempo, lo que hará que sobrepasen las 5 preocupaciones activas, no serán aceptadas y todas serán devueltas al individuo. En ese momento, el individuo puede presentar por escrito su selección de la(s) preocupación(es) que desea retirar y la(s) que desea procesar. Los individuos pueden hacer 5 retiros de revisiones formales o Solicitudes de Resolución por año calendario para permitir que se procesen nuevas solicitudes.

El abuso intencionado del proceso de resolución socava el proceso e interfiere con los objetivos y la misión del programa. El Especialista en Resoluciones emitirá un recordatorio de cortesía cuando se sospeche un abuso del sistema y/o sea intencionado y continuo. El abuso del programa de resolución se define como la presentación de más del número máximo de solicitudes de resolución permitidas. El abuso persistente de las directrices del programa puede dar lugar a que el individuo reciba una infracción por interferir en las funciones de un empleado.

Formulario de solicitud de resolución, escritura, Soluciones

Cómo rellenar el formulario

Toda la preocupación debe caber en la sección de descripción de un formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución. Debe ser una declaración simple y directa de la preocupación. Aunque se puede hacer referencia al Código Administrativo de Washington (WAC), no es apropiado citar las disposiciones del Código Revisado de Washington (RCW) ni la jurisprudencia. Las solicitudes de resolución que contengan un lenguaje/terminología legal excesivo no serán aceptadas y se devolverán al individuo para que las reescriba.

La preocupación del individuo debe identificar cómo la acción/incidente le ha afectado personalmente. El individuo debe presentar la solicitud de resolución en su propio nombre. El individuo no puede presentar una solicitud de resolución en nombre de otro individuo o de alguien fuera de la jurisdicción de la agencia. Los términos como "nosotros", "nuestro" o "la población encarcelada" indican que se trata de una solicitud de acción colectiva y se devolverá para que se reescriba.

La preocupación debe indicar qué, cuándo, por qué, quién o cómo ocurrió y/o qué se dijo. Si hay pruebas físicas que respalden la preocupación de un individuo, éste debe proporcionarlas. El individuo puede conservar las pruebas, pero el especialista en resolución o el empleado/personal contratado asignado debe estar autorizado a fotocopiarlas, fotografiarlas, etc. para que las pruebas puedan ser evaluadas en cada nivel de resolución. La negativa a presentar las pruebas físicas, o a permitir que el especialista en resoluciones o el empleado / personal contratado asignado las reproduzca de alguna manera, puede ser motivo de retirada administrativa de la solicitud de resolución. El empleado/personal contratado asignado debe documentar dichas negativas y remitir la documentación al Especialista en Resoluciones de la instalación. No se aceptarán las preocupaciones basadas en especulaciones que no hayan ocurrido o en información de oídas (información de terceros o lo que alguien haya dicho que ha oído). El individuo puede incluir una sugerencia de solución, aunque no es obligatorio, se sugiere encarecidamente para el intento de resolución informal.

Si el individuo tiene testigos potenciales, deben ser identificados en la Solicitud de Resolución.

Si se conoce la identidad de uno o varios testigos después de que el individuo haya presentado el formulario, el nombre o los nombres deberán facilitarse por escrito al especialista en resoluciones de la instalación. Si un individuo alega tener testigos de un incidente pero se niega a identificarlos, el Especialista en Resoluciones retirará administrativamente la Solicitud de Resolución o la resolución, a menos que haya problemas de represalias.

El individuo debe firmar y fechar el formulario. Se requiere una firma en la solicitud de resolución inicial o en la apelación, a menos que el individuo no sepa escribir o esté físicamente incapacitado para hacerlo. Si no hay una firma en la solicitud de resolución original, no se procesará y se devolverá al individuo para que la firme, a menos que el problema sea de naturaleza emergente. La solicitud de resolución debe:

- Identificar el incidente/acción específico que se produjo
- Identificar la política o el procedimiento escrito específico
- Identificar la falta de una política o procedimiento específico por escrito
- Identificar una práctica local o la aplicación de una política o procedimiento que el individuo cree que no cumple con la política
- Nombrar todos los individuos implicados
- Fecha y hora aproximada del incidente
- Lugar del incidente

Si se presentan varias revisiones de resolución al mismo tiempo en relación con el mismo asunto o incidente, se les asignará un número de identificación de registro y el especialista en resolución aceptará la queja con más información. Las demás reclamaciones se devolverán al individuo como una resolución informal en la que se le informará de que su reclamación ha sido aceptada y está en proceso de revisión. Si ninguna de las quejas tiene suficiente información, las Resoluciones pueden devolverse para que se vuelvan a escribir si es necesario.

Redacción de solicitudes de resolución

En la Solicitud de Resolución escrita, los individuos deben proporcionar toda la información relacionada con el problema. Si es necesario, el especialista en resoluciones puede ayudar a los individuos a preparar solicitudes de resolución precisas y completas.

- Utilice el formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución cuando presente una Solicitud de Resolución o una Apelación
- Cuando no se disponga de formularios de Solicitud de Resolución, los individuos podrán utilizar papel de 8½" x 11". Los especialistas en resolución devolverán las solicitudes de resolución si están escritas en papel de cualquier otro tamaño
- Los especialistas en resolución no aceptarán solicitudes de resolución escritas en el formulario DOC 21-473 Kite o mensaje de kiosco

Soluciones de resolución disponibles

Las Soluciones administrativas disponibles a través del Programa de Resolución incluyen, entre otros, los siguientes

- Corrección de registros
- Acciones administrativas
- Cambio en una política o práctica local o del Departamento

Acceso a la política de resolución, al procedimiento y a los formularios

La política DOC 550.100 Programa de Resolución describe los requisitos y responsabilidades del Programa de Resolución. Se puede tener acceso a la política tal y como la proporcionan

Los especialistas en resolución se asegurarán de que los formularios más actuales estén a disposición de todos los individuos y garantizarán que se proporcione asistencia a los individuos que no sean capaces de rellenar los formularios por sí mismos.

Se mantendrán copias del Manual del Programa de Resolución en la biblioteca y en la biblioteca jurídica de cada prisión, en los centros de Reingreso, en cada Oficina de Campo y en otros lugares como se indica en el Memorando Operativo (OM).

Los individuos recibirán una orientación sobre el Programa de Resolución al llegar a una instalación/oficina y tendrán la oportunidad de hacer preguntas.

Formularios de resolución

- DOC 05-165 Solicitud de resolución (utilizada por el individuo para presentar la preocupación inicial y los Apelaciones)
- DOC 05-165S Solicitud de resolución (español)
- DOC 05-166 Respuesta a la resolución de nivel I (queja formal mecanografiada y respuesta)
- DOC 05-168 Respuesta a la resolución de nivel II (queja formal mecanografiada y respuesta)
- DOC 05-169 Respuesta a la resolución de nivel III (queja formal mecanografiada y respuesta)
- DOC 05-171 Notificación de prórroga
- DOC 05-172 Notificación de determinación de falsa emergencia
- DOC 05-173 Notificación de abuso por cantidad
- DOC 05-174 Notificación de suspensión temporal
- DOC 05-311 Informe de revisión de la resolución

Información adicional sobre el programa

Represalias

Empleado/Personal contratado/Voluntario

La presentación de una solicitud de resolución es una actividad legalmente protegida. Las represalias se producen cuando se toma una medida adversa contra un individuo debido a su participación en una actividad legalmente protegida. Los empleados/personal contratado/voluntarios no tomarán ninguna medida de represalia contra los individuos.

Individuos encarcelados

El uso de represalias en el proceso de resolución por parte de un individuo contra un empleado/personal contratado/voluntario puede dar lugar a la emisión de una infracción grave 552 "Causar que una persona inocente sea penalizada o precedida en contra al proporcionar información falsa" señalada en WAC 137-25-030.

Solicitud de resolución conteniendo amenazas

Si un individuo presenta una solicitud de resolución que contiene una amenaza directa a la vida o la seguridad de cualquier persona, el especialista en resolución iniciará el proceso disciplinario.

El individuo también será notificado de la infracción en la respuesta de resolución. El individuo puede presentar una reescritura si elimina el lenguaje amenazante. Las solicitudes de resolución que contengan amenazas directas de individuos en supervisión comunitaria deben

ser reportadas al administrador supervisor de casos.

Correspondencia

El Administrador del Programa de Resolución/persona designada debe responder a la correspondencia individual enviada a la Unidad del Programa de Resolución de la Sede en un plazo de 30 días hábiles. Si el Administrador del Programa de Resolución/persona designada no puede responder en ese plazo, puede notificar a el individuo que se ha recibido la correspondencia y que responderá lo antes posible. La correspondencia para el Administrador del Programa de Resolución puede enviarse por correo a

Department of Corrections
Resolution Program
Correctional Operations
PO Box 41129
Tumwater, WA 98501-1129

Confidencialidad

Las solicitudes de resolución y las resoluciones no se discutirán ni se compartirán con los empleados/personal contratado/voluntarios o personas que no participen activamente en el proceso, a menos que haya problemas de seguridad. Los superintendentes tienen la autoridad final y la supervisión del Programa de Resolución de sus instalaciones, lo que les autoriza a tener acceso a todos los materiales y revisiones del Programa de Resolución. Los especialistas en resolución están obligados a mantener los documentos de resolución en un área cerrada con llave.

Todas las respuestas a la resolución, incluyendo la correspondencia, se introducirán en un sobre cerrado y se marcará "Resolución confidencial". La respuesta se remitirá entonces al individuo por correo institucional o a través de un servicio postal.

Los documentos, registros, informes y otra información del Programa de Resolución se proporcionarán en respuesta a una solicitud de la Ley de Registros Públicos y a través del descubrimiento de litigios. Estos documentos están sujetos a las disposiciones del Capítulo 137-08 WAC Registros Públicos - Divulgación.

Divulgación

No se entregarán informes de revisión y testimonios escritos de empleados/personal contratado/voluntarios u otros individuos. Dichos documentos suelen contener información sensible relativa a la seguridad de la instalación, a las medidas disciplinarias adoptadas con los empleados/personal contratado o a las declaraciones de otros individuos que, de conocerse, podrían dar lugar a represalias.

Los documentos del Programa de Resolución no se colocarán en los archivos centrales EXCEPTO cuando formen parte de un paquete de infracciones.

Los empleados/personal contratado/voluntarios pueden leer la solicitud de resolución inicial durante la entrevista con el empleado/personal contratado asignado. No se les proporcionarán copias de la resolución o del informe de revisión para su conservación personal, pero pueden ser informados del resultado de una resolución que les implique poniéndose en contacto con el Programa de Resolución de la instalación una vez finalizada la revisión.

Los empleados/personal contratado/voluntarios que participen en la disposición de una resolución tendrán acceso a los registros esenciales para la resolución. La política DOC

640.020 Gestión de Registros de Salud autoriza el acceso al registro de salud de un individuo según sea necesario para resolver las solicitudes de resolución de servicios de salud. Dicho acceso no requiere la aprobación previa por escrito del individuo. Sin embargo, en la medida de lo posible, las resoluciones sobre problemas relacionados con los servicios de salud pueden ser revisadas por los empleados de los servicios de salud/personal contratado que ya tienen acceso a esos registros.

Presentación de una solicitud de resolución en Prisión y en un Centro de Reingreso

Los instalaciones penitenciarias y de reingreso proporcionarán buzones de resolución convenientemente ubicados para que los individuos presenten sus solicitudes de resolución. Los especialistas en resoluciones son los únicos que tienen las llaves de los buzones de resoluciones.

Las áreas de alojamiento seguras de una instalación (es decir, las unidades de segregación o de gestión intensiva) no necesitan proporcionar cajas de resolución. Cuando no se disponga de buzones de resolución, las unidades proporcionarán sobres para la presentación de solicitudes de resolución. Los Especialistas en Resoluciones devolverán una copia con el estado de la Solicitud de Resolución y el número de identificación del Registro de Resoluciones asignado.

Supervisión comunitaria

Los individuos bajo supervisión comunitaria completarán el formulario DOC 05-165 Solicitud de Resolución disponible en la Oficina de Campo local o en www.doc.wa.gov y la presentarán al Supervisor Correccional Comunitario quien la enviará al Administrador del Programa de Resolución/designado .

Traslados o liberaciones de supervisión

Si la solicitud de resolución se inició antes del traslado o de la fecha de liberación, el proceso de resolución permanece en la instalación/oficina de origen.

Si un individuo ha sido trasladado y desea presentar una solicitud de resolución o un Apelación ante el programa de resolución en una instalación anterior, puede presentar una solicitud de resolución al especialista en resolución de su instalación actual y se remitirá a su instalación anterior.

Los problemas de propiedad o de contabilidad deben presentarse en un plazo de 90 días a partir de la transferencia. Todos los demás problemas deben presentarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha del incidente. Los plazos de apelación siguen siendo de 10 días a partir de la respuesta emitida.

Infraactores

Si un individuo ha regresado a la Prisión por violar su supervisión comunitaria, todas las preocupaciones relacionadas con su supervisión comunitaria serán enviadas a la Sede para su procesamiento. Cualquier preocupación relacionada con la instalación de detención será tratada por el Programa de Resolución de la instalación. El Administrador del caso del individuo será el punto de contacto para la comunicación con la Unidad del Programa de Resolución tras la puesta en libertad.

Cuando un individuo ha salido de una instalación o está en supervisión comunitaria durante una revisión activa y es puesto en estado de orden de arresto, estado de no presentación, o es

arrestado y confinado en una cárcel, la Solicitud de Resolución será retirada administrativamente debido a la no disponibilidad del individuo.

Proceso de reclamación de daños y perjuicios

Los individuos pueden presentar una reclamación por daños y perjuicios y una solicitud de resolución en relación con un problema al mismo tiempo. Sin embargo, se anima a los individuos a buscar una solución a través del Programa de Resolución en un esfuerzo por resolver las preocupaciones, especialmente las relativas a la propiedad personal, antes de iniciar una reclamación por daños y perjuicios. Tenga en cuenta que el Programa de Resolución no ofrece indemnizaciones monetarias.

El especialista en resoluciones y el administrador local de reclamaciones por daños y perjuicios pueden coordinar las revisiones relacionadas para evitar la duplicación de esfuerzos. Todas las solicitudes de resolución que aleguen la responsabilidad del Departamento por la pérdida, el daño o la destrucción de bienes personales se revisarán y documentarán exhaustivamente.

Las reclamaciones por daños y perjuicios se presentan ante la División de Gestión de Riesgos del Departamento de Servicios Empresariales del Estado de Washington (DES). Las investigaciones se entregan a la División de Gestión de Riesgos para que tome una decisión final. Cuando una investigación no corrobora las alegaciones relativas a los bienes personales, la respuesta puede citar las pruebas o la falta de pruebas utilizadas para tomar la decisión y recomendar al individuo que apele al siguiente nivel si hay intención de presentar una reclamación por daños y perjuicios. Las reclamaciones por daños y perjuicios deben ser presentadas de acuerdo con la política DOC 120.500 Reclamaciones por daños y perjuicios por parte de individuos encarcelados.

Los individuos no están obligados a agotar el proceso de resolución antes de presentar una reclamación por daños y perjuicios.

Tramitación de Preocupaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

De acuerdo con la política DOC 690.400 Individuos con discapacidades, las instalaciones desarrollarán un proceso para garantizar que los empleados/personal contratado reciban información actualizada sobre las necesidades específicas de los individuos con discapacidades.

El Programa de Resolución cuenta con protocolos de acomodación para cumplir con los requisitos de la ADA para proporcionar asistencia a los individuos para utilizar el programa de manera efectiva.

Los individuos identificados con un problema documentado de ADA que deseen utilizar el Programa de Resolución pueden obtener asistencia de las siguientes maneras:

- Utilizar un asistente de acceso para escribir por ellos
- Solicitar a través de un kite a su especialista en resolución que le ayude a redactar la solicitud de resolución
- Solicitar el uso de una grabadora de casete para grabar la solicitud de resolución
- Otras acomodaciones que hayan sido aprobadas por el Comité de Revisión de Acomodaciones y/o el Director de Cumplimiento de la ADA

Si un individuo solicita grabar la inquietud, el Especialista en Resolución proporcionará la cinta de casete y la grabadora y facilitará la grabación. El especialista en resolución mecanografiará

MANUAL DEL PROGRAMA DE RESOLUCION

el problema, lo procesará y escribirá la decisión en la solicitud de resolución. El Especialista en resolución se reunirá con el individuo y leerá el problema escrito. El individuo pondrá sus iniciales o firmará el formulario para indicar que es correcto. El Especialista en Resolución explicará entonces al individuo su determinación de resuelto informalmente, reescrito, no aceptado o aceptado. El especialista en resolución tendrá una grabadora disponible en la reunión en caso de que el individuo desee apelar la determinación.

La resolución seguirá los plazos de tramitación indicados en este manual. Sin embargo, al final de cada nivel de respuesta, el individuo será puesto en la lista de llamadas para discutir los hallazgos y se le dará la oportunidad de apelar usando una cinta de casete y una grabadora.

Nota:

- A todas las cintas de casete se les asignará un número de identificación de registro e incluirán el nombre de la persona, la fecha de grabación y la fecha de escritura. Permanecerán en el sitio durante 6 meses, y luego se enviarán a la Sede para el requisito de conservación de 6 años.
- Si un individuo en un centro de Reingreso necesita este recurso, el Supervisor Correccional comunitario se pondrá en contacto con la Unidad del Programa de Resolución de la Sede, que enviará la cinta de casete y la grabadora a la instalación para proporcionársela al individuo.

Solicitudes de documentos

Los individuos solicitarán los documentos de resolución a través de la divulgación pública. Los individuos no recibirán ningún documento de resolución por parte del Especialista en Resolución de la instalación, aparte de la respuesta de resolución original.

El Departamento de Correcciones, la División de Gestión de Riesgos del DES y la Oficina del Fiscal General pueden utilizar los documentos de resolución en la investigación y la resolución de reclamaciones por daños. Las solicitudes de documentos para procesar las reclamaciones por daños y perjuicios por parte de estos departamentos se pueden hacer por escrito/correo electrónico al Administrador del Programa de Resolución/persona designada.

Las solicitudes de documentos por parte de la oficina del Fiscal General irán a la Oficina de Enlace Jurídico y luego al Programa de Resolución de la Instalación para proporcionar la información solicitada.

Las solicitudes de documentos por parte de la Oficina del Mediador (Ombuds) Correccional (OCO) se harán directamente desde la OCO al especialista en resoluciones.

Litigios

La intención del Programa de Resolución es ayudar a los individuos a resolver sus problemas al nivel más bajo para reducir la carga de los litigios en los tribunales.

Solicitudes de información de resolución del Fiscal General Adjunto

Cuando el Departamento recibe la notificación de un litigio presentado contra la agencia, debe ayudar a las Divisiones del Fiscal General Adjunto (AAG) a preparar la defensa legal del Departamento.

Las Divisiones de la AAG pueden solicitar que el Programa de Resolución proporcione copias de los documentos de resolución u otra información que se considere esencial para un caso. El personal de la AAG puede hacer las solicitudes iniciales por teléfono, seguidas de una solicitud

por escrito y acompañadas de una copia del litigio, si es necesario. La solicitud puede especificar los documentos necesarios y establecer una fecha de vencimiento.

El personal de la AAG debe enviar todas las solicitudes al Administrador del Programa de Resolución, y no al Especialista en Resolución de la instalación, que revisará la solicitud y coordinará la recopilación de información sobre la resolución. Si la solicitud es extremadamente gravosa en cuanto a tiempo, el Administrador del Programa de Resolución discutirá el asunto con el AAG asignado al caso.

Definiciones

Abuso por cantidad: La presentación de solicitudes de resolución o Apelaciones adicionales que lleven el total de preocupaciones activas a más de 5 o la presentación de solicitudes repetidas sobre el mismo asunto. La determinación de abuso se basará únicamente en la cantidad de solicitudes de resolución presentadas.

Acción adversa: Significa amenazar, informar de una acción negativa o discriminar a alguien de manera que afecte los medios de vida, los privilegios, las condiciones de supervisión, las condiciones de liberación y/o las condiciones de encarcelamiento.

Apelación: Presentación de una solicitud de resolución para su tramitación a un nivel superior de revisión cuando el individuo no está satisfecho con la respuesta en un nivel inferior.

Apelación de decisión no aceptada: La decisión de un especialista en resolución de que una solicitud de resolución no será aceptada puede ser apelada al administrador del programa de resolución/designado para su revisión. La revisión sólo determinará si la solicitud será aceptada o no, no el fondo de la cuestión. El Administrador del Programa de Resolución/persona designada puede mantener la decisión del Especialista en Resolución o revocarla, haciendo que se inicie una resolución formal.

Supervisor de correcciones comunitarias: Un empleado directamente responsable de la supervisión operativa de un centro de Reingreso o de una Oficina de Campo.

Oficina de campo: Oficina desde la que se supervisa a los individuos de la zona en situación de supervisión comunitaria.

Solicitud de resolución de emergencia: Solicitudes que implican una amenaza potencialmente grave para la vida o la salud de un individuo o de un empleado/personal contratado/voluntario, un dolor severo que está sufriendo el individuo, o que implican una amenaza potencial para el funcionamiento ordenado de una instalación, y su resolución sería demasiado tardía si se tratara a través de los canales administrativos o de resolución rutinarios.

Administrador de campo: Empleado responsable de la supervisión operativa de múltiples Oficinas de Campo.

Resolución informal: El remedio sugerido se cumple, el individuo está de acuerdo con una resolución diferente, el Especialista en Resolución proporciona una respuesta a la(s) pregunta(s) planteada(s), sugiere otros procesos disponibles, o toma medidas por sí mismo en un intento de resolver informalmente la preocupación.

Número de identificación del registro: Un número único de 8 dígitos asignado a una Solicitud de Resolución específica y al papeleo posterior asociado a dicha solicitud.

RCW: Código Revisado de Washington

Administrador regional: Empleado responsable de la supervisión operativa de una zona geográfica de Oficinas de Campo/Centros Comunitarios de Justicia.

Administrador del Programa de Resolución: El empleado bajo la supervisión del Subsecretario de Prisiones/designado que tiene la responsabilidad a nivel estatal del Programa de Resolución.

Solicitud de resolución: Notificación escrita en el formulario autorizado DOC 05-165 Solicitud de Resolución de un individuo al Especialista en Resolución que detalla un problema o acción específica que afecta negativamente al individuo.

Respuesta de resolución: Una respuesta formal proporcionada por el Programa de Resolución para abordar una Solicitud de Resolución presentada por un individuo.

Especialista en Resolución: Empleado/personal contratado que es designado por el Superintendente/Supervisor de Correcciones Comunitarias para la operación de los procedimientos de resolución local y el cumplimiento de la política DOC 550.100 Programa de Resolución y el Manual del Programa de Resolución.

Represalias: Una acción adversa tomada contra una persona debido a su participación en una actividad legalmente protegida. Las represalias también figuran en el apartado de conducta del personal de este manual.

Superintendente: Persona directamente responsable de la supervisión operativa de una Prisión.

Alegación fundamentada: Hay pruebas que apoyan y demuestran la veracidad de la alegación.

Alegación infundada: Pruebas irrefutables de que la alegación no se basa en los hechos.

Acusación infundada: La acusación, o la defensa del acusado, no está apoyada o probada por las pruebas.

Solicitud de resolución amenazante: Una Solicitud de Resolución o Apelación en el que el individuo amenaza directamente la vida o la seguridad de cualquier persona o al funcionamiento ordenado de una instalación.

WAC: Código Administrativo de Washington, el cual no se aborda a través de este Programa de Resolución.