

PETICIÓN DE OFENSOR(A) PARA UNA REVISIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: Envíe esta petición dentro de 5 días laborales del recibo de la decisión de su queja. Vea la página de atrás de este formulario para ver información sobre el proceso de quejas de ofensores.

| | | |
|---|----------------------|--|
| NOMBRE DE OFENSOR(A) | NÚMERO DE OFENSOR(A) | FECHA DEL INCIDENTE |
| DOMICILIO | | NÚMERO DE TELÉFONO (incluya el código de área) |
| SECUENCIA DE LA APELACIÓN <input type="checkbox"/> Supervisor(a) del/la Agente <input type="checkbox"/> Jefe Regional <input type="checkbox"/> Administrador(a) de la División | | |
| DECLARACIÓN DE LA QUEJA Dé información detallada, <u>sea específico(a)</u> . | | |

| | |
|--|---|
| NOMBRE DE SU AGENTE | |
| ¿Usted ha discutido su queja con su agente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO Nombres y domicilios de otras personas que tienen información sobre esta queja. | |
| NOMBRE | NÚMERO DE TELÉFONO (incluya el código del área) |
| DOMICILIO | |
| NOMBRE | NÚMERO DE TELÉFONO (incluya el código del área) |
| DOMICILIO | |
| NOMBRE | NÚMERO DE TELÉFONO (incluya el código del área) |
| DOMICILIO | |
| FIRMA DE OFENSOR(A) | FECHA DE LA FIRMA |

DOC 328.12 PROCESO DE QUEJAS DE CLIENTES

1. **PROPÓSITO:** El departamento debe proveer a clientes con la oportunidad de tener una revisión administrativa de ciertos tipos de decisiones por medio del proceso de quejas de clientes.
2. **OBJECTIVOS:** Los objetivos del proceso de quejas de clientes son:
 - Permitir a que clientes levanten preguntas de manera ordenada sobre decisiones que afectan su supervisión;
 - Fomentar comunicación y cooperación entre clientes y empleados; y
 - Resolver problemas que ocurren bajo supervisión de manera ordenada y uniforme.
3. **ALCANCE:** El proceso de quejas de clientes puede ser utilizado por cualquier cliente que revisa la decisión la cual afecta al/la cliente personalmente.
4. **EXCEPCIONES:** El proceso de quejas de clientes puede ser utilizado para retar una decisión que afecta al/la cliente excepto aquellos relacionados a:
 - Revocación;
 - Custodia y detención;
 - Una violación de una ley criminal o de una ordenanza;
 - Negación del uso o de posesión de un arma de fuego de acuerdo con la ley de control de armas de fuego de 1968, 18 USC 921 a 928 and s. 941.29, Stats.
 - Condiciones especiales o términos de supervisión impuestos por la corte o por la comisión de libertad condicional; o
 - Descargo antes de completar el término de supervisión.
5. **PRESENTANDO UNA QUEJA:**
 - Un(a) cliente puede iniciar una revisión de una decisión presentando una queja a su agente.
 - El/la agente debe tratar de resolver la queja de manera informal. Cualquier resolución sobre la cual hay un acuerdo entre el/la agente y el/la cliente debe ser documentada en el expediente del/la cliente.
 - Si la queja no es resuelta así como lo provee el párrafo (b), el/la cliente puede presentar una petición escrita para una revisión dirigida al/la supervisor(a) del/la agente.
 - Una petición escrita para una revisión debe ser presentada al/la supervisor(a) dentro de 5 días laborales de la decisión que dio lugar a la queja, excepto que el/la supervisor(a) puede aceptar una queja después de esta fecha por buenas razones.
6. **INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN DEL/LA SUPERVISOR(A):**
 - Al recibir una petición escrita para una revisión, el/la supervisor(a) debe notificar al/la agente del recibo. El/la agente debe tener la oportunidad de responder a la queja por escrito dentro de 5 días laborales de la notificación al/la agente.
 - El/la supervisor(a) debe revisar la queja y la respuesta del/la agente y puede entrevistar al/la cliente y a otros para investigar la queja dentro de 10 días laborales del recibo de la queja.
 - Dentro de 5 días laborales después que la investigación hecha por el/la supervisor(a), él/ella debe de emitir una decisión escrita, dando las razones por dicha decisión. Copias de la decisión deben ser enviadas al/la cliente y al/la agente.
 - Si no se emite una decisión, el/la cliente puede apelar bajo sub. (7).
7. **APELACIÓN DE UNA DECISIÓN DEL/LA SUPERVISOR(A):**
 - El/la cliente o agente puede apelar la decisión del/la supervisor(a) por escrito dentro de 5 días laborales al/la jefe regional dando las razones por la apelación y pidiendo una examinación nueva.
 - El/la jefe regional debe revisar la queja del/la cliente y la decisión del/la supervisor(a) y puede investigar la queja dentro de 10 días laborales de haber recibido la queja.
 - Dentro de 5 días laborales después que la investigación hecha por el/la jefe regional ha sido completada, el/la jefe regional debe emitir una decisión indicando las razones por dicha decisión. Copias de la decisión deben ser enviadas al/la cliente, al/la agente y al/la supervisor(a).
8. **APELACIÓN DE LA DECISIÓN DEL/LA JEFE REGIONAL:**
 - Si el/la cliente, agente o supervisor no está de acuerdo con la decisión del/la jefe regional, él o ella puede apelar dentro de 5 días laborales al/la administrador(a) de la División Correccional Comunitaria.
 - El/la administrador(a) o su designado(a) debe revisar todos los materiales relevantes escritos, incluyendo la queja del/la cliente y las decisiones del/la supervisor(a) y del/la jefe regional y debe emitir una decisión escrita indicando las razones por dicha decisión dentro de 10 días laborales del recibo de la apelación. El/la cliente, agente supervisor(a) y jefe regional deben enviar copias de la decisión. Si el/la administrador(a) no puede hacer una decisión dentro de 10 días laborales, él o ella debe notificar a los partidos de este hecho y de las razones por ello. En este caso se debe rendir una decisión dentro de 10 días laborales de la fecha de la notificación. Si el/la administrador(a) falla en decidir, la decisión del/la jefe regional es la final.
 - La decisión del/la administrador(a) sobre la queja será la decisión final.
9. **EFFECTO DE LA APELACIÓN SOBRE UNA DECISIÓN EN DISPUTA:** Durante el periodo requerido bajo esta sección de investigar cualquier queja o de revisión de una decisión, los partidos afectados deben cumplir con la decisión que está en disputa.
10. **APELACIÓN EXPEDITA:** Si la resolución de una queja bajo los periodos de tiempo provistos bajo esta sección harían que la queja sea disputable, la queja debe de ser expeditada.
11. **PENALIDADES:** El/la cliente no debe sufrir ninguna penalidad solo por haber presentado una queja.