

103 CMR 491.00: RECLAMACIONES DE RECLUSOS

Sección

- 491.01: Objetivo
- 491.02: Anulación
- 491.03: Aplicabilidad
- 491.04: Acceso al reglamento
- 491.05: Definiciones
- 491.06: Procedimientos institucionales
- 491.07: Acceso de los reclusos al procedimiento de reclamaciones
- 491.08: Represalias
- 491.09: Resolución informal
- 491.10: Requisitos de personal
- 491.11: Requisitos generales
- 491.12: Decisiones sobre reclamaciones y apelaciones
- 491.13: Reclamaciones por abuso sexual
- 491.14: Presentar una reclamación
- 491.15: Procesamiento, investigación y resolución de reclamaciones
- 491.16: Procedimiento de apelación
- 491.17: Ampliación de los plazos
- 491.18: Reclamaciones urgentes
- 491.19: Retiro de reclamaciones
- 491.20: Resoluciones patrimoniales y monetarias
- 491.21: Abuso del procedimiento de reclamaciones
- 491.22: Evaluación del procedimiento de reclamaciones
- 491.23: Mantenimiento de registros
- 491.24: Emergencias
- 491.25: Personal responsable
- 491.26: Evaluación anual
- 491.27: Divisibilidad

491.01: Objetivo

El objetivo de 103 CMR 491.00 es establecer normas y procedimientos que rijan la presentación y resolución de reclamaciones de los reclusos. Es política del Departamento Correccional (Departamento) que toda persona bajo su custodia tenga acceso a un mecanismo interno de reclamación que ofrezca un foro para la resolución justa e imparcial de las quejas legítimas de los reclusos. El proceso de reclamación de los reclusos es un proceso administrativo no contencioso que promueve la resolución de problemas y proporciona a los reclusos un medio para abordar sus inquietudes de manera responsable, mejorando así las habilidades para una reinserción exitosa. El proceso de reclamación también proporciona a los administradores del Departamento una herramienta de gestión vital al mejorar el conocimiento de las tendencias en desarrollo y los problemas específicos, proporcionando así una oportunidad para mejorar las funciones institucionales que

103 CMR: DEPARTAMENTO CORRECCIONAL

afectan al entorno penitenciario. El reglamento 103 CMR 491.00 no pretende conferir ningún derecho procesal o sustantivo ni ninguna causa de acción privada no concedida de otro modo por la legislación estatal o federal.

491.01: continuación

491.02: Anulación

El reglamento 103 CMR 491.00 anula todas las declaraciones de políticas, boletines, directivas, órdenes, avisos, normas o reglamentos anteriores del Departamento y de la institución relativos a las reclamaciones de los reclusos.

491.03: Aplicabilidad

El reglamento 103 CMR 491.00 es aplicable a todos los empleados y reclusos de todas las instituciones correccionales estatales.

491.04: Acceso al reglamento

(1) El reglamento 103 CMR 491.00 se mantendrá en el Archivo Central de Políticas y será accesible a todos los empleados del Departamento. También se mantendrá una copia de 103 CMR 491.00 en el Archivo Central de Políticas de cada Superintendente y en cada biblioteca de reclusos, incluidas todas las bibliotecas jurídicas de reclusos.

(2) El personal correspondiente del Departamento notificará verbalmente a cada nuevo recluso confinado y a cada recluso entrante trasladado sobre los Procedimientos de Reclamaciones y el Paso 1 de Resolución de Quejas del Departamento y de la Institución durante la orientación del recluso. Además, el personal correspondiente del Departamento notificará a cada nuevo recluso confinado y recluso entrante trasladado sobre los procedimientos de Reclamaciones y Quejas Informales del Departamento y de la Institución por escrito a través del manual de orientación de acuerdo con 103 DOC 401: *Reservas y admisiones*. La notificación por escrito incluirá, pero no se limitará a, la ubicación donde se conserva el 103 CMR 491.00, la ubicación donde se pueden obtener los formularios de reclamaciones y apelación de reclamaciones y la ubicación para depositar/enviar reclamaciones. Los formularios de reclamaciones del reglamento 103 CMR 491.00, los procedimientos de la institución y los manuales de orientación estarán disponibles tanto en inglés como en español.

491.05: Definiciones

Abuso del proceso de reclamación. El abuso del proceso de reclamación incluye,

pero no se limita a, la presentación de reclamaciones repetitivas sobre el mismo asunto cuando no hayan transcurrido los plazos requeridos o cuando ya se haya dictado una decisión final; la presentación de un número excesivo de reclamaciones frívolas; la apelación de una reclamación resuelta a favor del recluso; la presentación de documentos falsos a sabiendas; la presentación intencional de reclamaciones urgentes que no sean urgentes; o reclamaciones repetitivas sobre cuestiones no susceptibles de reclamación en virtud de 103 CMR 491.00.

491.05: continuación

Autoridad de apelación. Miembros del personal encargados de tomar las decisiones sobre apelaciones de reclamación.

Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones. El administrador designado por el Comisionado responsable de supervisar los procesos de quejas y reclamaciones de los reclusos.

Día hábil. De lunes a viernes, excepto días festivos.

Responsable de Reclamaciones del Departamento. El funcionario que supervisa la gestión diaria y el funcionamiento del proceso de reclamaciones de los reclusos y que puede actuar como autoridad de apelación para las reclamaciones. El Responsable de Reclamaciones del Departamento dependerá directamente del Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones.

Reclamación urgente. Reclamación tramitada de forma acelerada para resolver un asunto en el que un retraso puede causar un riesgo sustancial de lesiones personales u otros daños.

Reclamación. Una queja por escrito presentada por un recluso en su propio nombre en el formulario prescrito de conformidad con 103 CMR 491.00.

Reclamante. Cualquier recluso del Departamento que presente una reclamación en su propio nombre de conformidad con 103 CMR 491.00.

Sistema de Gestión de Reclusos (Inmate Management System, IMS). Sistema de información automatizado del Departamento que proporciona procesamiento, almacenamiento y recuperación de la información relacionada con el recluso que necesita el Departamento.

Coordinador Institucional de Reclamaciones (Institutional Grievance Coordinator, IGC). Funcionarios responsables de tomar decisiones sobre reclamaciones y de coordinar el funcionamiento del procedimiento de reclamaciones a nivel institucional.

Formulario del Paso 1 de Queja Informal. Formulario utilizado en el proceso de resolución informal mediante el cual los reclusos pueden presentar una petición o queja al personal.

Proceso del Paso 1 de Resolución Informal de Quejas. El proceso que los reclusos deben utilizar como primer paso para resolver sus quejas antes de presentar una reclamación formal.

491.06: Procedimientos institucionales

El Superintendente de cada institución desarrollará e implementará procedimientos institucionales por escrito de acuerdo con 103 CMR 491.00. Los procedimientos deberán abordar específicamente 103 CMR 491.04, 491.07, 491.09, 491.12(4) y 491.20(2)(a).

491.06: continuación

491.07: Acceso de los reclusos al procedimiento de reclamaciones

(1) Todos los reclusos tendrán igual acceso al proceso de reclamaciones. Siempre que sea necesario, se tomarán medidas para garantizar el acceso a las personas con discapacidad, analfabetas o con barreras lingüísticas. Se tomarán las medidas correspondientes, incluyendo, entre otras, el uso de un intérprete del personal, para aquellos reclusos que no lean, hablen o entiendan adecuadamente el inglés. Los reclusos pueden utilizar el servicio de intérprete telefónico de conformidad con 103 DOC 488: *Servicio de intérprete telefónico*, disponible en cada biblioteca de reclusos y en el sitio web del Departamento: <http://www.mass.gov/doc/policy>. No se puede utilizar a los reclusos como traductores. El uso de un intérprete o cualquier otra disposición se documentará en la pantalla de reclamación del IMS correspondiente. Siempre que sea necesaria una prórroga de un plazo para garantizar los servicios y adaptaciones de 103 CMR 491.00, se concederá de conformidad con 103 CMR 491.17.

(2) Los reclusos tendrán acceso sin impedimentos a los formularios de reclamación y apelación. Los formularios estarán a disposición de todos los reclusos, independientemente de la unidad de alojamiento. Los reclusos pueden obtener un formulario de reclamación o apelación en los lugares y con el personal designado por el superintendente. El superintendente se asegurará de que los formularios de reclamación y apelación estén disponibles en todas las unidades de alojamiento de la población general. Los reclusos alojados en otros lugares recibirán formularios previa solicitud. Además, a los reclusos sometidos a vigilancia de salud mental se les proporcionarán formularios previa solicitud, siempre que no exista contraindicación

en virtud de la orden de vigilancia de salud mental. En ningún caso se retendrá a un recluso un formulario de reclamación o de apelación.

491.08: Represalias

Los reclusos tendrán derecho a utilizar el proceso de reclamación sin temor a represalias. No se tolerará que cualquier persona que participe en la resolución o investigación de una reclamación reciba represalias o sea acosada por, entre otros, un miembro del personal, un miembro del personal contratado, un proveedor, un voluntario y/o un recluso.

491.09: Resolución informal

(1) El proceso de reclamación es un mecanismo para atender quejas y no es el foro adecuado para realizar peticiones rutinarias.

(2) El proceso del Paso 1 de Resolución Informal de Quejas es el mecanismo preferido

491.09: continuación

para la resolución de las quejas de los reclusos. La comunicación eficaz entre el personal de la institución y los reclusos es esencial. La mayoría de las peticiones y quejas pueden atenderse fácil y rápidamente mediante una comunicación directa. Los reclusos deben intentar atender los problemas al nivel institucional más bajo posible. Los reclusos deberán expresar sus quejas de forma respetuosa y constructiva. La concientización del personal sobre la necesidad de una pronta atención y respuesta a estas cuestiones es esencial y reducirá al mínimo el uso de los procedimientos formales de reclamación.

(3) De conformidad con los procedimientos operativos estándar del Paso 1 de Resolución Informal de Quejas del Departamento, cada institución mantendrá un proceso de resolución informal de quejas que incluirá, pero no se limitará a, la utilización del formulario estandarizado de queja informal. Los procedimientos operativos estándar del Paso 1 de Resolución Informal de Quejas están disponibles en cada biblioteca de reclusos y en el sitio web del Departamento en <http://www.gov/doc/policy>, adjuntos a 103 CMR 491.00.

(4) Si bien se alienta a los reclusos a utilizar las diversas vías disponibles para atender las quejas antes de presentar un formulario de queja informal, como se indica en los procedimientos operativos estándar del Paso 1 de Resolución Informal de Quejas, no serán penalizados por no hacerlo. Sin embargo, los reclusos deben utilizar el Formulario del Paso 1 de Queja Informal antes de presentar una reclamación.

(5) El uso del proceso del Paso 1 de Resolución Informal de quejas no es necesario para:

- (a) Reclamaciones urgentes, que se presentarán y tramitarán de conformidad con 103 CMR 491.16.
- (b) Denuncias de mala conducta del personal, que serán archivadas y revisadas administrativamente de conformidad con 103 DOC 522: *Política de la Unidad de Asuntos Internos*.

491.10: Requisitos de personal

(1) El Coordinador de Reclamaciones de la Institución será imparcial y no podrá desempeñar simultáneamente ningún otro cargo que pueda presentar un posible conflicto de intereses, incluidos, entre otros, los de funcionario de la propiedad o del correo.

(2) El Superintendente, en consulta con el Responsable de Reclamaciones del Departamento, nombrará al Coordinador de Reclamaciones de la Institución.

El Coordinador de Reclamaciones de la Institución dependerá directamente del Superintendente.

491.11: Requisitos generales

(1) Las siguientes cuestiones no son susceptibles de reclamación en virtud de 103 CMR 491.00:

- (a) Cualquier decisión o recomendación para la cual exista un mecanismo de apelación, incluyendo, pero no limitado a, clasificación, decisiones y recomendaciones disciplinarias, decisiones y recomendaciones de informes de observación de conducta, decisiones y recomendaciones concernientes a dietas terapéuticas, prácticas religiosas y decisiones médicas o clínicas relacionadas con el estado físico o mental de un recluso, ya que el contratista médico está obligado a mantener su propio procedimiento de reclamaciones; sin embargo, los asuntos concernientes al acceso a la atención médica o de salud mental son susceptibles de reclamación.

491.11: continuación

- (b) Solicitudes de adaptaciones razonables, tal y como pueden solicitarse en virtud de 103 DOC 408: *Adaptaciones especiales para reclusos*, disponible en cada biblioteca de reclusos y en el sitio web del Departamento: <http://mass.gov/doc/policy>. Sin embargo, las cuestiones relativas al acceso a las adaptaciones razonables aprobadas son susceptibles de reclamación;
- (c) Incidentes concretos que ya hayan sido objeto de reclamación y sobre los que se haya dictado una resolución definitiva;
- (d) Los asuntos que estén en curso de litigio no son susceptibles de reclamación;

103 CMR: DEPARTAMENTO CORRECCIONAL

- (2) Solo se puede presentar una reclamación si un recluso se ve afectado personalmente por una acción o política del Departamento Correccional o de la institución. Los reclusos no pueden reclamar asuntos que no sean competencia del Departamento;
- (3) Las denuncias de mala conducta de los empleados, tal como se define en 103 DOC 522: Política de la *Unidad de Asuntos Internos*, (disponible en cada biblioteca de reclusos y en el sitio web del Departamento en <http://www.mass.gov/doc/policy>) serán archivadas y revisadas administrativamente de conformidad con 103 DOC 522: Política de la *Unidad de Asuntos Internos*. Si dichos argumentos se denuncian *a través* del proceso de reclamaciones, la queja será registrada por el IGC y el asunto remitido al Superintendente para su posible remisión a la Unidad de Asuntos Internos. Si el asunto se remite a la Unidad de Asuntos Internos, el IGC utilizará la pantalla de decisión del IMS para indicar que la reclamación se remitió a la Unidad de Asuntos Internos. En la casilla de justificación se proporcionará a los reclusos el número de referencia/entrada de Asuntos Internos. En el caso de las denuncias no remitidas por el Superintendente a la Unidad de Asuntos Internos, el IGC colaborará con el personal investigador institucional en la investigación de los argumentos para dar respuesta a la reclamación del recluso.
- (4) No se aceptarán reclamaciones presentadas por un grupo o en nombre de un grupo de reclusos.
- (5) Solo podrá presentarse una reclamación relativa a un único asunto. Las reclamaciones y apelaciones basadas en hechos diferentes se presentarán por separado, a menos que sea necesario combinar los asuntos para fundamentar la reclamación.

491.11: continuación

(6) La reclamación será presentada y tramitada por la institución en la que se haya producido el incidente. Si un recluso es trasladado antes de que se resuelva la reclamación, la institución receptora ayudará a la institución remitente entrevistándose con el recluso en la medida necesaria y facilitará toda la información de que no disponga la institución remitente. La reclamación será resuelta por la institución en la que se haya producido el incidente.

491.12: Decisiones sobre reclamaciones y apelaciones

El IGC se pronunciará sobre las reclamaciones. El Superintendente actuará como autoridad de apelación. Cuando una reclamación se refiera a la política de reclamaciones, a los procedimientos de reclamación de la institución, a la aplicación del proceso de reclamación o a otros asuntos que, en opinión del Superintendente, presenten un posible conflicto de intereses, el Superintendente podrá designar a un IGC suplente para que investigue y/o tome la decisión sobre la reclamación.

491.13: Reclamaciones por abuso sexual

(1) Los plazos establecidos en 103 CMR 491.14(1) no se aplicarán a las reclamaciones en las que se denuncien abusos sexuales.

(2) No se exigirá a los reclusos que agoten los procesos informales en relación con las denuncias de abusos sexuales.

(3) Los reclusos presentarán reclamaciones relativas a agresiones/abusos sexuales de conformidad con 103 CMR 491.13(4). No se exigirá a un recluso que presente su reclamación a un funcionario que sea objeto de la misma.

(4) Todas las reclamaciones que contengan denuncias de agresión/abuso sexual de recluso a recluso serán investigadas de acuerdo con 103 DOC 519: *Prevención e intervención en conductas de abuso sexual*. Las denuncias del personal sobre los reclusos se tratarán de acuerdo con 103 DOC 522: *Unidad de Asuntos Internos*, y/o 103 DOC 519. Además, siempre que una reclamación relativa a abusos sexuales haya sido remitida para su investigación, se notificará a los reclusos la medida adoptada en la decisión sobre la reclamación. La persona designada por el Comisionado dará una respuesta por separado una vez concluida la investigación indicada.

(5) Las denuncias de abuso sexual presentadas por terceros, incluidos, entre otros, otros reclusos, miembros del personal, miembros de la familia, abogados y defensores externos, se atenderán de conformidad con 103 DOC 519: *Prevención e intervención en conductas de abuso sexual* y/o 103 DOC 522: *Unidad de Asuntos Internos*. El Departamento Correccional documentará si un recluso declina que se tramite la solicitud en su nombre.

491.13: continuación

(6) Siempre que un recluso presente una reclamación urgente para denunciar que se encuentra en riesgo sustancial de abuso sexual inminente, se responderá a la reclamación dentro de las 48 horas siguientes a su recepción. Las apelaciones de reclamación urgente se responderán en un plazo de cinco días naturales a partir de su recepción. El personal de respuesta deberá tener en cuenta los fines de semana y los días festivos y responderá el día hábil anterior al fin de semana y/o festivo cuando sea necesario para garantizar una respuesta puntual. No se autorizarán prórrogas de los plazos de respuesta a las reclamaciones y apelaciones de reclamaciones por abuso sexual.

(7) Durante las horas no hábiles, los reclusos informarán verbalmente las denuncias de abuso sexual al personal de la institución, que informará sin demora las denuncias al Jefe de Turno. Una vez recibida la información de que un recluso ha sido víctima de abuso sexual, el Jefe de Turno se asegurará de que se siga el protocolo adecuado para proteger a la posible víctima y preservar cualquier prueba.

(8) La ausencia de respuesta a la reclamación transcurridos seis meses se considerará una denegación de la reclamación.

491.14: Presentar una reclamación

(1) Un recluso deberá presentar una reclamación en un plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de la decisión sobre el Paso 1 de Queja Informal.

(2) Los reclusos presentarán sus reclamaciones utilizando el formulario designado. Los formularios deben ser legibles, presentarse de forma cortés e incluir:

- (a) la fecha de presentación;
- (b) la fecha en que se produjo el incidente;
- (c) el nombre de la institución en la que se produjo el incidente;
- (d) una exposición completa de los hechos relevantes para la reclamación. Las declaraciones deben ser breves e incluir únicamente la información necesaria para fundamentar la reclamación;
- (e) la solución solicitada;
- (f) la firma del recluso; y
- (g) el formulario del Paso 1 de Queja Informal.

(3) Se alienta a los reclusos a incluir los nombres de cualquier testigo o persona que pueda tener información relevante para la reclamación.

(4) Los reclusos presentarán los formularios de queja y apelación completados al IGC o al Superintendente en mano, *por* correo de la institución o en un buzón cerrado designado para las apelaciones de reclamaciones y los formularios del Paso 1 de Queja Informal. Las instituciones mantendrán un buzón cerrado al que puedan

acceder los reclusos que elijan este método de entrega. Los reclusos en unidades segregadas o en unidades hospitalarias entregarán sus reclamaciones al personal, que las remitirá inmediatamente al IGC.

491.14: continuación

(5) El IGC o la persona designada por el superintendente abrirá todos los buzones cerrados identificados para los formularios del Paso 1 de quejas, reclamaciones y apelaciones informales del recluso al menos una vez cada día hábil.

(6) Todas las reclamaciones presentadas a través de un método distinto al buzón cerrado de conformidad con 103 CMR 491.14(4) se remitirán al IGC en la fecha hábil en que se reciban.

(7) Cuando proceda, las reclamaciones y apelaciones presentadas de conformidad con 103 CMR 491.10 podrán presentarse *por* correo de EE. UU. o de conformidad con 103 CMR 491.14(4) y (6). El IGC de la institución receptora remitirá las reclamaciones y apelaciones presentadas *por* esta vía al IGC de la institución en la que se haya producido el incidente.

(8) Siempre que una reclamación sea devuelta por incumplimiento de conformidad con 103 CMR 491.15(3)(a), el recluso dispondrá de tres días hábiles adicionales a partir de la fecha de recepción de la reclamación devuelta para presentar una reclamación en el formato adecuado.

(9) La ausencia de respuesta a la reclamación transcurridos seis meses se considerará una denegación de la reclamación.

491.15: Procesamiento, investigación y resolución de reclamaciones

(1) Los empleados citados en una reclamación no participarán en calidad alguna en el procesamiento, la investigación o la resolución de la reclamación.

(2) El Superintendente o el IGC podrán designar a otro miembro del personal para que desempeñe las funciones definidas en 103 CMR 491.14.

(3) En el plazo de un día hábil a partir de la recepción de la reclamación de un recluso, el IGC deberá:

(a) Asegurarse de que la reclamación cumpla con 103 CMR 491.15(2) y, si no es así, devolver la reclamación al recluso en el formulario correspondiente con una explicación por escrito anotada en el formulario. Se conservará una copia del formulario de devolución para futuras consultas en caso necesario.

(b) En el plazo de un día hábil a partir de la recepción de una reclamación debidamente presentada, registrar la recepción de la reclamación, la descripción de la queja, la solución solicitada, el tipo de reclamación y toda la demás información pertinente en la pantalla de Detalles/Decisión de la reclamación del

IMS. Si el espacio lo permite, la descripción y la solución solicitada se introducirán tal y como las haya escrito el recluso. Si la reclamación escrita excede el espacio disponible, la descripción se introducirá hasta el punto en que el IMS no acepte caracteres adicionales. Únicamente para efectos de mantenimiento de registros, todas las reclamaciones se introducirán en el IMS, independientemente de su oportunidad o fundamento, a menos que sea aplicable 103 CMR 491.13.

(c) Imprimir el formulario de reclamación del IMS y entregarlo al recluso como acuse de recibo de la reclamación.

491.15: continuación

(d) Con la excepción de las reclamaciones que se consideren no susceptibles de reclamación, retiradas, remitidas a la Unidad de Asuntos Internos, o que excedan los plazos requeridos para su presentación, investigar a fondo la base fáctica de la reclamación y agotar todos los esfuerzos para resolverla. La investigación incluirá, entre otros, los siguientes pasos:

1. Entrevistar al recluso y, si procede, al funcionario responsable del área donde se ha producido el problema. Entrevistar a tantas personas como sea necesario identificadas a través del proceso de entrevista o investigación que puedan tener información relevante para la reclamación. Si, tras el examen inicial de la reclamación o en el curso de la investigación, se determina que la queja tiene fundamento y que la solución para la reclamación se va a aprobar en su totalidad, no es necesario entrevistar al recluso ni a otras personas.
2. Revisar los esfuerzos del personal para resolver el problema de manera informal.
3. Obtener toda la documentación relacionada, incluidas las políticas y los procedimientos pertinentes, y revisarlos junto con cualquier documentación presentada por el recluso.
4. Cuando proceda, consultar con los jefes de división de la institución y del Departamento responsable del área en cuestión.
5. Investigar y responder a todas las cuestiones pertinentes planteadas en la reclamación.
6. Adoptar cualquier otra medida que se considere necesaria para investigar y/o resolver la reclamación, incluida la determinación de una solución adecuada.

(e) Cuando se apruebe una solución solicitada, se apruebe parcialmente y/o se ofrezca una solución alternativa, se documentarán las medidas correctivas específicas adoptadas. Cuando una reclamación sea denegada o no sea susceptible de reclamación, el motivo deberá documentarse claramente. Cuando proceda, se citarán las políticas y los procedimientos aplicables, incluido el proceso que se utilizará para atender las cuestiones susceptibles de reclamación. Toda la información sobre la decisión se introducirá en la pantalla de Detalles/Decisión de la reclamación del IMS.

(f) Imprimir el formulario de reclamación del IMS y entregárselo al recluso para informarle de la decisión.

(g) El IGC responderá a la reclamación en un plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de la reclamación, a menos que se haya proporcionado al recluso una prórroga por escrito de los plazos de conformidad con 103 CMR 491.17.

491.16: Procedimiento de apelación

(1) Una vez recibida la decisión sobre la reclamación, el recluso podrá apelar la decisión ante la autoridad de apelación en un plazo de diez días hábiles, a menos que sea aplicable 103 CMR 491.13. Los motivos de la apelación deben ser coherentes con las cuestiones planteadas en la reclamación original. La solución solicitada en la apelación no puede exceder lo que se solicitó originalmente a través de la reclamación.

(2) No se permitirá ningún otro nivel de apelación o revisión, incluidos los intentos de que el asunto se reconsidere en otro foro, ya que la decisión de la autoridad de apelación será la decisión definitiva.

491.16: continuación

(3) Si una reclamación es declarada no susceptible de reclamación, no podrá ser apelada en cuanto al fondo.

(4) Los reclusos no pueden apelar una decisión de reclamación cuando la decisión sea que la queja fue aprobada y la solución solicitada fue totalmente aprobada o cuando la reclamación se haya retirado.

(5) Los reclusos no podrán apelar reclamaciones que excedan los plazos requeridos para su presentación.

(6) Cuando el recluso firme un formulario de Acuerdo de Resolución de conformidad con 103 CMR 491.20, la decisión se considerará definitiva e inapelable.

(7) El recluso deberá interponer apelaciones mediante el llenado y la presentación del formulario de apelación designado a la autoridad de apelación. El formulario debe ser legible, presentarse de forma cortés e incluir el número de reclamación, la fecha de presentación, una breve exposición de los hechos relativos a los motivos de la apelación, la solución solicitada y la firma del recluso. Las declaraciones deben incluir únicamente la información necesaria para apoyar los motivos de la apelación.

(8) Siempre que se devuelva una apelación de conformidad con 103 CMR 491.16(12)(a), el recluso dispondrá de tres días hábiles adicionales a partir de la fecha de recepción de la apelación devuelta para presentar una apelación en el formato adecuado.

(9) La persona que haya tomado la decisión sobre la reclamación remitirá a la autoridad de apelación el expediente de la reclamación, incluidos todos los

documentos que no sean del IMS utilizados en la investigación. La persona que haya tomado la decisión sobre la reclamación no participará en el proceso de apelación. No obstante, podrá, a discreción de la autoridad de apelación, llevar a cabo una investigación adicional y documentarla en el IMS si se necesitan hechos o información adicionales, siempre que el IGC no formule recomendaciones ni adopte decisiones.

(10) Los empleados nombrados en una reclamación o apelación no participarán en calidad alguna en el procesamiento, investigación o decisión de la apelación, salvo que sea necesario de conformidad con 103 CMR 491.15(3)(d)1 o 491.16(12)(f).

(11) La autoridad de apelación podrá optar por designar a otro miembro del personal para desempeñar las funciones definidas en 103 CMR 491.14(12)(a) a (f) y (h). La persona designada también podrá realizar la introducción de datos de conformidad con 103 CMR 491.14(12)(g). No obstante, la autoridad de apelación adoptará una decisión independiente en relación con la apelación de la reclamación.

(12) En el plazo de un día hábil a partir de la recepción de la apelación de la reclamación de un recluso, la autoridad de apelación deberá:

491.16: continuación

(a) Asegurarse de que la apelación cumpla con 103 CMR 491.16(4), (6), y (7) y, si no, devolver la apelación al recluso en el formulario aplicable con una explicación escrita anotada en el formulario que indique la razón por la cual la apelación no fue aceptada. Se conservará una copia del formulario devuelto para futuras consultas en caso necesario. Además, se hará una referencia en IMS para documentar la devolución.

(b) En el plazo de un día hábil a partir de la recepción de una apelación debidamente presentada, registrar la recepción de la apelación, la descripción de la misma y toda la demás información pertinente en la pantalla de Detalles/Decisión de la reclamación del IMS. Si el espacio lo permite en el IMS, la descripción se introducirá tal como la haya escrito el recluso. Si la apelación escrita excede el espacio disponible, la descripción se introducirá hasta el punto en que el IMS no acepte caracteres adicionales.

(c) Imprimir el formulario de apelación del IMS y entregarlo al recluso como acuse de recibo de la apelación de la reclamación.

(d) Revisar toda la información de la reclamación directamente en el IMS, así como cualquier documento que no sea del IMS incluido en la investigación.

(e) Asegurarse de que la reclamación se investigó a fondo y se documentó adecuadamente en el IMS.

(f) Llevar a cabo la investigación adicional necesaria, teniendo en cuenta la base de la apelación.

(g) Tomar una decisión que tenga en cuenta el contenido de la apelación y la solución solicitada. La justificación de la decisión se documentará claramente en los comentarios de la decisión y, cuando proceda, se citarán las políticas y los procedimientos aplicables. La autoridad de apelación documentará claramente

qué medidas correctivas específicas se adoptarán cuando proceda. Toda la información relativa a la decisión se introducirá en la pantalla de Apelación/Decisión de la reclamación del IMS.

(h) Imprimir el formulario de apelación de reclamaciones del IMS y entregarlo al recluso para informarle de la decisión.

(13) La autoridad de apelación responderá al reclamante en un plazo de 30 días hábiles a partir de la recepción de la apelación de la reclamación, a menos que se haya proporcionado al recluso una prórroga por escrito de los plazos de conformidad con 103 CMR 491.17.

491.17: Ampliación de los plazos

(1) Los plazos para presentar una reclamación podrán prorrogarse diez días hábiles y el plazo para responder a una reclamación podrá prorrogarse diez días hábiles si el IGC o el superintendente determinan que el plazo inicial es insuficiente para tomar una decisión adecuada o si el recluso presenta una razón legítima para solicitar una prórroga. A menos que existan circunstancias atenuantes, el plazo para presentar una reclamación no excederá de 20 días hábiles y el plazo para responder a una reclamación no excederá de 30 días hábiles.

491.17: continuación

(2) El plazo para presentar una apelación podrá prorrogarse diez días hábiles y el plazo para responder a una apelación podrá prorrogarse 30 días hábiles si la autoridad de apelación determina que el plazo inicial es insuficiente para tomar una decisión adecuada o si el recluso presenta una razón legítima para solicitar una prórroga. A menos que existan circunstancias atenuantes, el plazo para presentar una apelación no excederá de 20 días hábiles y el plazo para responder a una apelación no excederá de 60 días hábiles.

(3) Los plazos de prórroga para responder a las reclamaciones y apelaciones urgentes podrán ampliarse por un periodo de tiempo similar si la persona responsable de dictar la resolución determina que el plazo inicial es insuficiente para tomar una decisión adecuada o si el recluso presenta un motivo legítimo para solicitar una prórroga. A menos que existan circunstancias atenuantes, podrá concederse una prórroga adicional al vencer el periodo de prórroga inicial si persiste la necesidad. Debido a la naturaleza de las reclamaciones urgentes, se hará todo lo posible para presentar y responder a las reclamaciones urgentes dentro de los plazos establecidos en 103 CMR 491.00.

(4) La información sobre las prórrogas se documentará en la pantalla de Reclamación del IMS correspondiente y se proporcionará al reclamante una notificación por escrito de todas las prórrogas en el formulario correspondiente.

(5) La solicitud de prórroga por parte de un recluso deberá presentarse por escrito.

491.18: Reclamaciones urgentes

- (1) El proceso de reclamaciones de los reclusos está destinado a atender una amplia gama de cuestiones, sin embargo, no está destinado a atender cuestiones de seguridad de preocupación inmediata y urgente. Ante un incidente grave de esta naturaleza, el recluso debe ponerse en contacto con el miembro del personal más cercano para recibir asistencia inmediata.
- (2) Un recluso puede, sin embargo, presentar una reclamación urgente cuando el recluso crea que la reclamación implica una cuestión para la que un retraso en la resolución pueda causar un riesgo sustancial de daño inmediato a cualquier persona o la destrucción de bienes personales. Las reclamaciones urgentes se marcarán claramente en el formulario de reclamación como "URGENTE".
- (3) No se exigirá a un recluso que presente un formulario del Paso 1 de Queja Informal antes de presentar una reclamación urgente.
- (4) Al recibir una reclamación urgente, el IGC se pondrá inmediatamente en contacto con el Superintendente o la persona designada, según lo indicado en los procedimientos de la institución, quien evaluará la reclamación para determinar si existe una urgencia. Cuando una reclamación esté marcada como "URGENTE", se notificará al recluso *a través* del formulario correspondiente si se determina que el asunto no es de urgencia. A menos que se suspenda al recluso de presentar reclamaciones de conformidad con 103 CMR 491.21, se le informará de que la reclamación puede tramitarse de conformidad con 103 CMR 491.15.

491.18: continuación

- (5) Las reclamaciones urgentes se tramitarán del mismo modo que las demás reclamaciones, con la salvedad de que la decisión se adoptará en un plazo de tres días hábiles a partir de la presentación de la reclamación. La designación de urgencia se documentará en la pantalla de Detalles/Decisión de la reclamación del IMS.
- (6) Las apelaciones de reclamaciones urgentes serán revisadas por la autoridad de apelación de acuerdo con 103 CMR 491.16. La autoridad de apelación responderá a las apelaciones de reclamaciones urgentes en un plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la apelación.

491.19: Retiro de reclamaciones

Los reclusos que deseen retirar una reclamación o apelación de reclamación antes de que se dicte una resolución, deberán presentar un formulario de retiro de reclamación/apelación al IGC o a la autoridad de apelación indicando por qué retiraron su reclamación o apelación de reclamación. Todos los retiros serán

voluntarios. El retiro se documentará en la pantalla de Detalles/Decisión de la reclamación o Apelación/Decisión de la reclamación del IMS. El IGC conservará en sus archivos el original del formulario de retiro.

491.20: Resoluciones patrimoniales y monetarias

(1) Todas las resoluciones patrimoniales o monetarias propuestas resultantes de reclamaciones o apelaciones deben ser aprobadas por el Superintendente o el Responsable de Reclamaciones del Departamento en el formulario de Acuerdo de Resolución correspondiente antes de ofrecer al recluso una resolución. El IGC se asegurará de que la descripción física y el valor monetario se anoten en el formulario antes de proponer el acuerdo al Superintendente o al Responsable de Reclamaciones del Departamento.

(2) Cuando un recluso acepte una oferta de resolución, deberá firmar el formulario de Acuerdo de Resolución reconociéndolo. Una vez firmada, la decisión se considerará definitiva e inapelable. Todos los acuerdos se documentarán en la pantalla de Detalles/Decisión de la reclamación del IMS.

(3) La negativa del recluso a firmar el formulario se documentará en el Acuerdo de Resolución y en la pantalla de Detalles/Decisión de la reclamación del IMS aplicable, y la resolución ofrecida se considerará retirada.

491.21: Abuso del procedimiento de reclamaciones

(1) Todas las reclamaciones deben presentarse de buena fe y por una causa justificada. Los reclusos no abusarán deliberadamente del procedimiento de reclamación.

(2) Los reclusos que utilicen indebidamente el proceso de reclamaciones presentando cualquier combinación de cinco o más reclamaciones no susceptibles de reclamación, claramente frívolas y/o repetitivas en un periodo de 180 días consecutivos estarán sujetos a la suspensión de los privilegios de presentación de reclamaciones y/o a medidas disciplinarias.

491.21: continuación

(3) Los reclusos que utilicen indebidamente el proceso de reclamación al presentar a sabiendas documentos falsos, tergiversar u omitir intencionalmente y de mala fe información material o utilizar lenguaje amenazante o abusivo o lenguaje que de otro modo constituya una violación de 103 CMR 430.00: *Disciplina de los reclusos*, están sujetos a la suspensión de los privilegios de reclamación y/o medidas disciplinarias.

(4) Un recluso que presente cinco o más reclamaciones en una semana o 20 o más reclamaciones en cualquier periodo de 180 días consecutivos puede ser considerado abusador del procedimiento de reclamaciones. Sin embargo, el abuso no se

determinará únicamente en función del número de quejas. En la evaluación también se tendrá en cuenta la naturaleza de las reclamaciones y la existencia o no de otros factores de abuso señalados en 103 CMR 491.21.

(5) A un recluso se le puede limitar a no más de diez reclamaciones activas que estén pendientes de decisión a cualquier nivel en cualquier momento, sin incluir ninguna reclamación urgente.

(6) El abuso del proceso de reclamaciones será determinado por el Superintendente del lugar donde esté alojado el recluso. Tras la determinación de la existencia de abuso, podrán imponerse limitaciones a la capacidad del recluso para presentar reclamaciones de la siguiente manera:

(a) Suspensión de la capacidad del recluso para presentar reclamaciones durante un periodo de tiempo proporcional al grado de abuso.

(b) La duración de la suspensión podrá ser de hasta seis meses y podrá incrementarse en caso de segunda infracción o infracciones posteriores en incrementos no superiores a seis meses.

(c) Normalmente se permitirá a los reclusos suspendidos presentar reclamaciones urgentes.

(7) El abuso de los procedimientos de reclamación urgente puede dar lugar a la suspensión de la capacidad de presentar reclamaciones urgentes y también a una ampliación del periodo de suspensión original.

(8) Los reclusos recibirán un formulario de notificación de suspensión de reclamaciones si el superintendente considera que la suspensión es apropiada.

(9) En caso de que un recluso sea trasladado a otra institución, la suspensión seguirá vigente.

491.22: Evaluación del procedimiento de reclamaciones

(1) Requisitos de presentación de informes.

491.22: continuación

(a) El superintendente de cada institución se asegurará de que se presenten informes mensuales y anuales al Responsable de Reclamaciones del Departamento. Los informes incluirán información estadística, así como comentarios evaluativos sobre el proceso de reclamación en la institución.

(b) El Responsable de Reclamaciones del Departamento recopilará y analizará la cantidad y naturaleza de todas las reclamaciones presentadas departamentalmente en forma mensual y anual a fin de evaluar la eficacia del proceso de reclamación de los reclusos. El informe incluirá información estadística, así como comentarios evaluativos, y se presentará al Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones. El Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones revisará los

informes para identificar tendencias o problemas emergentes y determinar si es necesaria alguna acción correctiva.

(2) Requisitos de auditoría.

(a) Cada Superintendente designará a un funcionario que no sea IGC, para auditar al azar el 10 % o un máximo de diez reclamaciones semestralmente para evaluar el apego a la política, la calidad de las investigaciones, las decisiones y los requisitos de entrada de datos del IMS. Se adoptarán medidas correctivas cuando se detecten deficiencias. En cada periodo se auditarán diferentes reclamaciones. Los resultados de dichas auditorías se remitirán al Responsable de Reclamaciones del Departamento para su adecuada revisión.

(b) Se realizará anualmente una auditoría de cada institución para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la política, la calidad de las investigaciones, las decisiones y los requisitos de introducción de datos en el IMS. La auditoría consistirá en una muestra aleatoria de reclamaciones de cada institución. El Responsable de Reclamaciones del Departamento revisará los resultados de la auditoría y notificará al Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones cualquier tendencia o problema emergente identificado. El Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones podrá solicitar medidas correctivas adicionales en caso necesario.

(3) Requisitos de supervisión.

(a) El Superintendente supervisará activamente el proceso de reclamaciones en la institución. El Superintendente o la persona designada realizarán las consultas del IMS según sea necesario para identificar cualquier área que pueda requerir atención o acción correctiva, lo que incluye, pero no se limita a, la calidad de los datos.

(b) El Responsable de Reclamaciones del Departamento supervisará activamente el proceso de reclamación en todas las instituciones y realizará las consultas del IMS que sean necesarias o que le indique el Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones para identificar cualquier área que pueda requerir atención. El Responsable de Reclamaciones del Departamento tomará las medidas correctivas necesarias o indicadas.

(c) El Responsable de Reclamaciones del Departamento puede llevar a cabo una revisión de cualquier decisión de apelación y, si lo considera apropiado, puede tomar cualquier medida que el Superintendente esté autorizado a tomar de conformidad con 103 CMR 491.16. El personal de la institución no interferirá ni tratará de influir de otro modo en la revisión y decisión del Responsable de Reclamaciones del Departamento. Cuando se revoque una decisión, el Responsable de Reclamaciones del Departamento informará al superintendente de las conclusiones.

- (1) Todos los registros de reclamaciones se considerarán confidenciales y no se archivarán en la carpeta de seis partes del recluso.
- (2) El IMS es el registro principal y permanente de las reclamaciones de los reclusos. La asignación de perfiles y el acceso a las pantallas del módulo de Reclamaciones serán limitados y se basarán en la necesidad de conocerlos. El acceso y la utilización se ajustarán a lo dispuesto en 103 DOC 751: *Tecnología y seguridad de la información*.
- (3) En el expediente del IGC se conservarán los formularios originales manuscritos de reclamación y apelación presentados por el recluso y todos los documentos justificativos que no figuren en el IMS.

491.24: Emergencias

Siempre que, en opinión del Comisionado, el Comisionado Adjunto o el Superintendente de una institución correccional estatal, exista una emergencia que requiera la suspensión total o parcial de 103 CMR 491.00, se podrá ordenar una suspensión, excepto que cualquier suspensión que dure más de 48 horas deberá ser autorizada por el Comisionado.

491.25: Personal responsable

El Superintendente de cada institución, el Subcomisionado Adjunto de Comunicaciones y el Responsable de Reclamaciones del Departamento aplicarán y supervisarán el 103 CMR 491.00.

491.26: Evaluación anual

El Comisionado o la persona que éste designe revisará al menos una vez al año el 103 CMR 491.00. La parte o partes que lleven a cabo la revisión elaborarán un memorando dirigido al Comisionado con copia al Archivo Central de Políticas en el que se indicarán las revisiones, adiciones o supresiones que se incluirán para su aprobación por escrito por parte del Comisionado, y entrarán en vigor de conformidad con la legislación aplicable.

491.27: Divisibilidad

Si cualquier artículo, sección, subsección, oración, cláusula o frase del 103 CMR 491.00 se considera por cualquier razón inconstitucional, contrario a la ley, en exceso de la autoridad del comisionado o de otra manera inoperante, tal decisión no afectará la validez de cualquier otro artículo, sección, subsección, oración, cláusula o frase del 103 CMR 491.00.

AUTORIDAD REGULADORA

103 CMR: DEPARTAMENTO CORRECCIONAL

103 CMR 491.00: M.G.L. c. 124, § 1(i) y (q) y c.127, § 38E.