



# FORMULARIO DE QUEJA PARA JÓVENES

Estado de Oregon  
OREGON YOUTH AUTHORITY

Grievance Receipt Date \_\_\_\_\_

Grievance Tracking # \_\_\_\_\_

## PARTE 1

Centro  (ubicación) \_\_\_\_\_ Oficina de campo  (ubicación) \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Nombre del joven \_\_\_\_\_ Ubicación/Unidad del joven \_\_\_\_\_

Reclamación o queja (Describe **un** incidente, acción, tema o situación que crees que sea el problema. Incluye la fecha y hora aproximada, si es apropiado. Usa más formularios si hay más incidentes, acciones, temas o situaciones que quieres reclamar).

---

---

---

---

---

¿Qué se ha hecho para resolver el problema? \_\_\_\_\_

---

---

¿Qué solución recomiendas? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Firma del joven \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Firma del coordinador de quejas \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Fecha de respuesta al joven \_\_\_\_\_ Responsable de responder \_\_\_\_\_

Respuesta o acción del personal para resolver la queja: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Firma de quien responde \_\_\_\_\_ Puesto \_\_\_\_\_ Fecha de revisión \_\_\_\_\_

\* Firma del joven \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

*\*(Tu firma no significa que estés de acuerdo con la solución, solo indica que el responsable de responder revisó la solución contigo).*

## PARTE 2

- Marca esta casilla y entrega este formulario al Coordinador de quejas si **no** estás satisfecho/a con la respuesta a tu reclamación o queja y quieres que la revise el superintendente, el director del centro (si estás en un centro correccional juvenil) o el supervisor de campo (si estás en libertad condicional). Se te enviará una respuesta del superintendente, del director del centro o del supervisor de campo dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que se reciba tu queja.

Firma del joven \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Fecha en que la recibió el Coordinador de quejas \_\_\_\_\_ Fecha de vencimiento de la revisión \_\_\_\_\_

Respuesta del superintendente/Director del centro/Supervisor de campo \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma de quien responde \_\_\_\_\_ Fecha de la respuesta \_\_\_\_\_

Puedes apelar a la segunda respuesta enviando una carta donde solicites la apelación directamente al director de la OYA. En esa carta, debes incluir una copia de este formulario con todas las respuestas. La respuesta del director a tu apelación será definitiva.

## DERECHOS DEL JOVEN

La OYA reconoce que todos los jóvenes tienen derecho a que se revise y se corrija cualquier acción o decisión que les afecte y a presentar una reclamación o queja sin ser sujetos a represalias (venganzas). No se toleran represalias contra los jóvenes que presenten quejas o reclamaciones. Consulta la lista de situaciones que no se pueden resolver por medio del proceso de quejas o reclamaciones en la sección de Restricciones de las quejas o reclamaciones al final.

Si crees que te han tratado injustamente en la OYA, puedes presentar una queja usando el proceso de revisión que se describe a continuación. No estás obligado a hablar de tu formulario con el personal, pero se les recomienda, al personal y a ti, que solucionen los problemas al nivel más bajo posible.

**Situaciones de emergencia:** Las reclamaciones enviadas por correo postal y la línea telefónica sin costo de la OYA se atienden solo en el horario de oficina durante los días hábiles (no se atienden en los fines de semana, días feriados o fuera del horario de oficina regular). Si crees que tu problema es una situación de emergencia que amenaza tu salud o tu seguridad, presenta tu queja directamente a un miembro del personal para que haya una acción inmediata. Puedes enviar tu formulario directamente al superintendente o al director del centro (si estás en un centro correccional juvenil), al supervisor de campo (si estás en libertad condicional), a la oficina del director de la OYA o llamar a la línea telefónica sin costo de la OYA al 1-800-315-5440 si no necesitas acción inmediata.

## PROCESO DE REVISIÓN DE QUEJAS DE LOS JÓVENES: CÓMO USAR ESTE FORMULARIO

Al llenar el Formulario de quejas para jóvenes (YA 1300), estás pidiendo al personal que tome una decisión o haga algo sobre una situación que consideras injusta.

### PASO 1

1. Llena la Parte 1 del Formulario de quejas para jóvenes (YA 1300), incluye tu firma y la fecha de presentación. Si necesitas más espacio para describir tu problema o solución, puedes agregar una hoja de papel al formulario.
2. Deja el formulario en un buzón de "Quejas" cerrado (si estás en un centro correccional juvenil), o envíalo por correo postal al Coordinador de quejas.

Tu queja será asignada a un miembro del personal que te contactará dentro de los siguientes siete (7) días hábiles para revisar la queja junto contigo. También recibirás una respuesta por escrito a tu queja.

### PASO 2

Si no estás satisfecho/a con los resultados de la revisión de tu queja, puedes solicitar una segunda revisión de tu queja o reclamación con el superintendente o el director del centro, o el supervisor de campo, si estás en libertad condicional.

1. Llena la Parte 2 del Formulario de quejas para jóvenes.
2. Deja el formulario en un buzón de "Quejas" cerrado (si estás en un centro correccional juvenil), o envíalo por correo postal al supervisor de campo (si estás en libertad condicional).

Recibirás una respuesta por escrito del superintendente, del director del centro o del supervisor de campo dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que reciba tu queja.

### PASO 3

Si no estás satisfecho/a con la respuesta del superintendente, director del centro o supervisor de campo, puedes apelar ante el director de la OYA.

1. Envía tu apelación por correo postal a la oficina del director de la OYA dentro de los 10 días del calendario siguientes a la fecha en la que recibas la segunda decisión sobre tu queja o reclamación.

Si no se recibe una solicitud de apelación dentro de un período de 15 días, se considerará que renuncias a tu derecho de apelar, a menos que puedas demostrar que no pudiste enviar una solicitud de apelación a tiempo por razones fuera de tu control.

Dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que se reciba tu apelación, la oficina del director de la OYA te enviará una respuesta por escrito que será la decisión final de la OYA acerca de tu queja o reclamación.

## RESTRICCIONES DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

**NO** puedes usar el proceso de quejas o reclamaciones de la OYA para resolver lo siguiente:

- Problemas que deben resolverse usando tu derecho a una audiencia de alegatos, de acuerdo con el Capítulo 183 de la ORS;
- Acciones o decisiones que la OYA no tiene el poder de resolver (por ejemplo, acciones que corresponde resolver al tribunal o a otra institución o autoridad);
- Incidentes o problemas en los que no estás involucrado;
- Problemas para los que ya has iniciado un proceso ante un tribunal o corte o una carta de intención de reclamación por agravio, o
- Asuntos sobre los que decidirá, o ya ha decidido, un juez.

Debes cumplir con las siguientes reglas acerca de la **cantidad** de quejas o reclamaciones que puedes presentar.

- a) No se pueden presentar más de dos quejas o reclamaciones nuevas en una semana o seis en un solo mes del calendario. Se cuenta como una semana los días transcurridos desde el domingo hasta el sábado siguiente.
- b) Si envías más de dos quejas o reclamaciones nuevas en una semana cualquiera, o seis en un solo mes del calendario, serán rechazadas y devueltas.
- c) Si crees que ha ocurrido una situación de emergencia y necesitas llenar más documentos de los que se permiten, debes declarar claramente por escrito las razones para llenar más documentos de los permitidos. Si el coordinador de quejas determina que tus razones no son claras, concisas o válidas, la queja o reclamación será rechazada.

Las limitaciones antes mencionadas en las secciones a), b) y c) no se aplican a "situaciones de emergencia". El coordinador de quejas determinará si tu problema es o no una amenaza para tu salud o seguridad.