



CORRECCIONAL JUVENIL DE OREGON



Declaración de la política

Parte II: servicios juveniles (Centros)

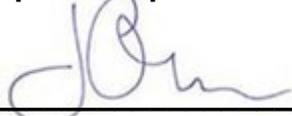
Asunto:

Proceso de reclamación de los jóvenes: centro

Sección – Número de política: F: justicia – 1.1	Sustituye a: II-F-1.1 (09/13) II-F-1.1 (10/10) II-F-1.1 (11/07) II-F-1.1 (01/05)	Fecha de entrada en vigencia: 01/30/2020	Fecha de la última revisión/actualización: Ninguna
---	--	--	--

Normas y referencias relacionadas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglas administrativas de Oregon (Oregon Administrative Rules (OAR, por sus siglas en inglés)) 416-020 Proceso de reclamación del infractor ▪ Normas basadas en el rendimiento (Performance-based Standards (PbS, por sus siglas en inglés)), <i>para las correccionales y centros de detención juveniles</i>; de Programación; Justicia ▪ Asociación Correccional Americana, <i>Normas para las correccionales juveniles</i>: 4-JCF-3A-01 (Acceso a un abogado y a las cortes); 4-JCF-3A-06 (Procedimientos de reclamación) ▪ Política de la Correccional Juvenil de Oregon (Oregon Youth Authority (OYA, por sus siglas en inglés)): <ul style="list-style-type: none"> 0-2.3 Denuncia obligatoria de abuso I-A-10.0 Prevención, detección y respuesta al abuso y acoso sexual juvenil II-F-1.0 Derechos de los jóvenes en [centros] II-F-3.6 Materiales y asistencia legal para los jóvenes III-B-4.0 Derechos y reclamaciones de los jóvenes en la comunidad ▪ Formularios de la OYA: YA 1300 Formulario de reclamación de los jóvenes
---	--

Procedimientos relacionados:	▪ Ninguno
-------------------------------------	-----------

Responsable de la política: Asistente del director de los servicios del centro	Aprobada por:  _____ Joseph O'Leary, director
--	---

I. PROPÓSITO:

Esta política proporciona normas para procesar las reclamaciones de los jóvenes en los centros de la OYA.

Para obtener más información sobre los derechos de reclamación de los jóvenes y el proceso de apelaciones, consulte las OAR capítulo 416, división 20 (Proceso de reclamación del infractor).

II. DEFINICIONES DE LA POLÍTICA:

Emergencia: cualquier condición o situación en la que exista el riesgo sustancial de un abuso inminente o una amenaza para la vida, la salud o la seguridad, o cuando las consideraciones del plazo de la reclamación requieran una respuesta inmediata o una medida correctiva. Esto incluye acusaciones de abuso.

Reclamación: una denuncia sobre el contenido o la aplicación de cualquier regla, política o práctica que afecte a un joven; o cualquier decisión o acción dirigida a un joven por parte de la OYA, sus empleados o agentes, incluyendo, pero sin limitarse a, asuntos de reclusión, disciplina, tratamiento, educación y privilegios.

Coordinador de reclamaciones: un miembro del personal designado por el superintendente o director de campamento correccional que coordina el proceso de respuesta a las reclamaciones.

Representante: una persona adulta autorizada por un joven para recibir información confidencial de la OYA y para actuar en nombre del joven con respecto a una reclamación. Un representante incluye, pero no se limita a, un abogado, un familiar, un amigo o tutor legal, pero no otro joven.

Receptor: el miembro del personal al que se le asigna una reclamación para su revisión y respuesta.

III. POLÍTICA:

La OYA reconoce que todos los jóvenes tienen derecho a revisar cualquier acción o decisión que les afecte y a iniciar una reclamación sin temor a represalias. Los jóvenes que consideren que han sido tratados injustamente por la OYA pueden presentar una reclamación mediante el proceso que se describe a continuación. No están obligados a discutir la naturaleza de su reclamación con el personal, pero se anima al personal y a los jóvenes a resolver las preguntas y reclamaciones desde el nivel más bajo posible.

Las reclamaciones también se pueden presentar en nombre de un joven por medio de su representante cuando el joven esté de acuerdo con que se presente. El personal debe documentar el rechazo de un joven a la oferta de un representante para presentar una reclamación en nombre del joven. Las reclamaciones presentadas por los padres o el tutor legal de un joven que impliquen posibles violaciones de los derechos civiles del joven o asuntos penales no están condicionadas a que el joven acepte que se presente la reclamación en su nombre.

No hay límite de tiempo entre el momento en que se produce un incidente o problema por el que se presenta la reclamación y el momento en que un joven puede presentar la reclamación.

Las limitaciones de las reclamaciones se enumeran en las OAR 416-020-0020. Los jóvenes pueden solicitar la revisión de un único asunto, acción o incidente por cada formulario de reclamación. El mismo asunto solo se puede reclamar más de una vez si hay otro incidente y se dispone de nueva información sobre el asunto. Un joven no puede presentar más de dos reclamaciones nuevas en una semana

o seis en un mes calendario (una semana es de domingo a sábado). Se pueden hacer excepciones si el joven indica claramente por escrito la razón por la que presenta más reclamaciones del número permitido. Si el coordinador de reclamaciones determina que estas razones no son claras, concisas o válidas, la reclamación se devolverá como rechazada. Estas limitaciones no se aplican a los “asuntos de emergencia”. El coordinador de reclamaciones determina si un asunto es una emergencia o no.

Según las OAR 416-020-0020(2), un joven no puede presentar una reclamación por lo siguiente:

1. Asuntos para los que el joven tiene derecho a una audiencia de caso con oposición, según los Estatutos Revisados de Oregon (Oregon Revised Statutes (ORS, por sus siglas en inglés)) capítulo 183;
2. Acciones o decisiones que no están dentro de la jurisdicción de la OYA (por ejemplo, acciones de la corte o de otra agencia);
3. Incidentes o problemas en los que el joven no fue parte;
4. Asuntos por los que el joven ha iniciado una acción judicial o ha presentado una notificación de intención de presentar una reclamación por responsabilidad civil extracontractual; o
5. El asunto de la reclamación será o ya ha sido resuelto por un juez.

IV. NORMAS GENERALES:

A. Resolución informal

Se recomienda encarecidamente la resolución informal de los problemas entre los jóvenes y el personal para dar una respuesta inmediata al joven y evitar la sobrecarga del sistema de reclamaciones de los jóvenes.

B. Notificación a los jóvenes y a los padres/al tutor legal

El personal informará a los jóvenes y a sus padres o tutores legales sobre el proceso de reclamación de los jóvenes durante la admisión.

Para los padres y tutores, esta información se encuentra en los documentos de las cosas más importantes que deben saber las familias y la guía sobre la admisión para la familia.

- C.** Cuando el personal recibe una reclamación de emergencia en la que la vida, la salud o la seguridad pueden estar amenazadas (por ejemplo, un peligro inminente, un abuso, una lesión, una vulnerabilidad sexual), se debe notificar inmediatamente el asunto al superintendente/director de campamento correccional o al oficial del día (officer-of-the-day (OD, por sus siglas en inglés)). La reclamación de emergencia se debe revisar y responder tan pronto como sea posible, pero no más de 24 horas desde su recepción.

1. El superintendente/director de campamento correccional o el OD tomará las medidas adecuadas para asegurar el bienestar del joven.
2. El personal también puede informar al joven de la opción de comunicarse con la Oficina de Normas Profesionales de la OYA llamando a la línea telefónica directa de OYA al 1-800-315-5440 con respecto al asunto de emergencia. El personal debe recordarle al joven que la Oficina de Normas Profesionales no responderá a las llamadas de la línea telefónica directa de OYA durante los fines de semana o los días festivos.
3. Consulte las políticas de la OYA I-A-10.0 (Prevención, detección y respuesta al abuso y acoso sexual juvenil) y 0-2.3 (Denuncia obligatoria de abuso) si el asunto implica abuso/acoso sexual o abuso infantil.

D. Violaciones de los derechos civiles o asuntos penales

Cuando una reclamación se refiere a una violación de los derechos civiles o a un asunto penal (por ejemplo, abuso, acoso, negligencia), el personal debe notificar a la Oficina de Normas Profesionales y seguir el proceso de reclamación de emergencia descrito en la sección C.

E. Acceso, recopilación y asignación del formulario de reclamación

1. Los formularios de reclamación de los jóvenes (YA 1300) deben estar disponibles para todos los jóvenes dentro de un área común. El formulario de reclamación de los jóvenes también debe estar disponible en el sitio web de la OYA.
2. Las cajas cerradas con llave específicamente para la recopilación de formularios deben estar ubicadas en un lugar donde los jóvenes puedan acceder a ellas diariamente.
3. El personal designado que no tenga contacto habitual con los jóvenes debe recopilar todos los formularios de las cajas cerradas con llave todos los días, excepto los fines de semana y los días festivos.

Si no es posible designar a un personal que no tenga contacto habitual con los jóvenes para esta función, se debe disponer de sobres que se puedan cerrar junto con los formularios de reclamación de los jóvenes para que ellos puedan cerrar sus formularios antes de dejarlos en las cajas con llave.

4. El personal designado debe entregar todos los formularios de reclamación de los jóvenes que se recopilaron al coordinador de reclamaciones del centro. El coordinador de reclamaciones debe evaluar la naturaleza de la reclamación y asignar un número de seguimiento y a un receptor adecuado a cada reclamación.

Cualquier miembro del personal que sea objeto de una reclamación o a quien la reclamación pueda suponer un conflicto de intereses no debe ser el receptor asignado.

5. Los miembros del personal que reciban reclamaciones directamente de los jóvenes deben asegurarse de que la reclamación sea entregada al coordinador de reclamaciones para su seguimiento y respuesta. El miembro del personal al que se dirige la reclamación puede no ser el mismo que responde al joven.

F. Proceso de respuesta a las reclamaciones

1. El personal asignado como receptor de la reclamación debe revisar la reclamación con el joven dentro de los siete días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación y proporcionar al joven una resolución por escrito. El formulario original de reclamación del joven que contiene la resolución por escrito se le debe enviar al coordinador de reclamaciones para su seguimiento y conservación.
 - a) Si se considera que el proceso puede llevar más tiempo al de este plazo, el personal debe notificar al joven por escrito el retraso antes de la fecha límite. Se le debe enviar una copia de la notificación del retraso al coordinador de reclamaciones para su seguimiento.
 - b) Todo retraso superior a 14 días hábiles deberá ser aprobado por el superintendente o el director de campamento correccional.
2. Segunda revisión
 - a) El joven podrá remitir la resolución por escrito del receptor sobre la reclamación al superintendente del centro/director de campamento correccional, a través del coordinador de reclamaciones, para una segunda revisión y resolución si no está satisfecho con la primera resolución.
En la segunda revisión solo se tendrá en cuenta la información directamente relacionada con los asuntos de la reclamación inicial.
 - b) El superintendente/director de campamento correccional o la persona designada deberá revisar la reclamación y proporcionar una respuesta por escrito al joven dentro de los 30 días calendario siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta por escrito deberá remitirse al coordinador de reclamaciones para su seguimiento y conservación.
 - c) La respuesta por escrito debe incluir instrucciones para que el joven presente una apelación al director de la OYA si no está satisfecho con la resolución. (Consulte las OAR 416-020-0050 Apelación al director)

G. Registros

1. El coordinador de reclamaciones o la persona designada debe supervisar todas las reclamaciones a través de un sistema de seguimiento electrónico.
2. Las copias de los formularios de reclamación y cualquier documentación de respaldo se deben colocar en un archivo de reclamación por separado de los archivos de los casos de los jóvenes y conservarse durante tres años.

V. PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO LOCAL REQUERIDO: NO