SOLICITUD DE OFENSOR(A) PARA UNA REVISION ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: Someta esta solicitud dentro de 5 días laborales de haber recibido la decisión sobre su queja. Vea la pagina de atrás de este formulario que explica el proceso de quejas de Ofensor(es).

NOMBRE DE OFENSOR(A)	NUMERO DE OFENSOR(A)	FECHA DE INCIDENTE
DOMICILIO	NUMERO DE TELEFONO (incluya código de área)	

EQUENCIA DE APELACION Supervisor del Agente Jefe Regional Administrador de la División

DECLARACION DE LA QUEJA Provea información detallada, sea específico.

NOMBRE DE SU AGENTE

¿Usted ha discutido su queja con su Agente? SI NO

Nombres y domicilios de otras personas que tiene información acerca de su queja.

NOMBRE	NUMERO DE TELEFONO (incluya el código de área)
DOMICILIO	

NOMBRE	NUMERO DE TELEFONO (incluya el código del área)
DOMICILIO	

NOMBRE	NUMERO DE TELEFONO (incluya el código del área)
DOMICILIO	

FIRMA DE OFENSOR(A)	FECHA DE LA FIRMA
---------------------	-------------------

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD (Disclaimer)

Esta es una traducción de un documento escrito en inglés, distribuido como una cortesía a las personas que no pueden leer inglés. Si resulta alguna diferencia o algún malentendido con esta traducción, el único documento reconocido sera la versión en inglés.

This is a translation of an English-language document provided as a courtesy to those not fluent in English. If differences or any misunderstandings occur, the document of record shall be the related English-language document.

DOC 328.11 Proceso de Queja de Cliente.

- (1) PROPOSITO. El Departamento tiene que proveer a clientes con la oportunidad a tener una revisión administrativa de ciertos tipos de decisiones por medio de el proceso de quejas de clientes.
- (2) OBJETIVOS. Los objetivos del proceso de quejas de clientes son:
 - (a) De permitir que se hagan preguntas de una manera ordenada sobre decisiones que afectan su supervisión;
 - (b) De fomentar comunicación y cooperación entre clientes y empleados; y
 - (c) De resolver problemas que ocurren durante supervisión de una manera ordenada y uniforme.
- (3) AMBITO. El proceso de quejas de clientes puede ser utilizado por cualquier cliente para revisar una decisión que afecta personalmente a dicho cliente.
- (4) EXCEPCIONES. El proceso de quejas de clientes puede ser utilizado para retar cualquier decisión que afecta al cliente excepto a:
 - (a) Revocación;
 - (b) Custodia y detención;
 - (c) Violación de leyes criminales o ordenanzas;
 - (d) Denegación al uso o posesión de armas de fuego en conformidad con el Acta Federal de Control de Armas de 1968, 18 USC 921 a 928 y s. 941.29, Stats.
 - (e) Condiciones especiales de los términos de supervisión impuestos por un tribunal o la comisión de libertad condicional; o
 - (f) Descargo antes de cumplir con el término de supervisión.
- (5) REGISTRO DE UNA QUEJA.
 - (a) Un cliente puede iniciar la revisión de una queja por medio de registrar la queja con su agente.
 - (b) El agente debe de atentar de resolver la queja informalmente. Cualquiera que sea la resolución acordada entre el agente y el cliente debe de estar documentado en el archivo del cliente.
 - (c) Si la queja no esta resuelta en conformidad con el párrafo (b) el cliente puede registrar una solicitud por escrito para revisión.
 - (d) La solicitud por escrito para revisión debe de ser registrada con el supervisor dentro de 5 días laborales de la decisión que dio lugar a la queja, excepto que un supervisor puede aceptar la queja después de el tiempo de limite por buenas razones.
- (6) INVESTIGACION Y DECISION DEL SUPERVISOR.
 - (a) Al recibir una solicitud por escrito para una revisión, el supervisor debe de notificar al agente de su recibo. El agente debe de tener una oportunidad de responder a la queja por escrito dentro de 5 días de recibir notificación por el agente.
 - (b) El supervisor debe de recibir la queja y la respuesta del agente y puede entrevistar al cliente y a otros para investigar la queja dentro de 10 días del recibo de la queja.
 - (c) Dentro de 5 días laborales después que la investigación del supervisor esta completa, el supervisor debe emitir una decisión por escrito indicando las razones por ella. Copias de la decisión deben ser enviadas al cliente y al agente.
 - (d) Si una decisión no es emitida, el cliente puede apelar en conformidad con sub. (7).
- (7) APELACION A LA DECISION DEL SUPERVISOR.
 - (a) El cliente o agente puede apelar la decisión del supervisor por escrito dentro de 5 días laborales al jefe regional, indicando las razones por la apelación y solicitando revisión adicional.
 - (b) El jefe regional debe de revisar la queja del cliente y la decisión del supervisor y puede investigar la queja y emitir una decisión por escrito indicando las razones por ella dentro de 10 días laborales de haber recibido la apelación. Copias de la decisión deben ser enviadas al cliente, al agente del cliente, y al supervisor.
- (8) APELACION A LA DECISION DEL JEFE REGIONAL.
 - (a) Si el cliente, agente o supervisor no esta de acuerdo con la decisión del jefe regional, el o ella puede apelar por escrito dentro de 5 días del recibo de la decisión, al Administrador de Libertad Condicional y Probatoria.
 - (b) El Administrador o su delegado debe de revisar toda información escrita, incluyendo la queja del cliente y las decisiones del supervisor y jefe regional y debe de emitir una decisión por escrito dentro de 10 días de haber recibido la apelación. Copias de la decisión deben de ser enviadas al cliente, agente, supervisor y jefe regional. Si es que el Administrador no puede hacer una decisión dentro de 10 días laborales, el o ella debe de notificar a todos los partidos de este hecho y las razones por ello. En este caso una decisión debe ser emitida dentro de 10 días laborales de la notificación. Si el administrador falla en hacer una decisión, la decisión del jefe regional será la decisión final.
 - (c) La decisión del Administrador sobre la queja es final.
- (9) EFECTO DE LA APELACION SOBE UNA DECISION EN DISPUTA. Durante el periodo de tiempo requerido bajo esta sección para investigar una queja o revisar una decisión, los partidos afectados deben cumplir con la decisión que esta disputada
- (10) APELACION ACELERADA. Si es que la resolución de la queja bajo los periodos de tiempo proveidos bajo esta sección caducaría la queja, la debe de ser acelerada.
- (11) SANCIONES. El cliente no debe de recibir sanciones como resultado de simplemente registrar una queja.

Para mas referencias vea la Sección 06.21 del Manual de la División de libertad Condicional y Probatoria.