

## Preguntas hechas frecuentemente

### ¿A quién contacto si un miembro de mi familia está teniendo problemas en la unidad?

Muchas preocupaciones pueden ser resueltas con una simple llamada telefónica o correspondencia al Personal Administrativo de la unidad. Además, TDCJ tiene un sitio web en Internet ([www.tdcj.state.tx.us](http://www.tdcj.state.tx.us)) el cual proporciona una variedad de información sobre la agencia y sus programas, incluyendo una lista completa de unidades y un perfil de cada una.

### ¿Cómo puede un miembro de mi familia presentar una queja?

Las instrucciones en cómo escribir y una queja están anunciadas en áreas de vivienda, bibliotecas de ley y áreas de alto tráfico de la unidad, tales como pasillos, y salas de comedor. Los ofensores pueden buscar asistencia adicional del personal de quejas, o de otros ofensores si es necesario.

### ¿Cómo sé yo que el proceso de quejas es justo?

El programa Quejas del Ofensor se esfuerza constantemente para conducir investigaciones cuidadosas y proporcionar respuestas que son positivas, reales y útiles al ofensor. La filosofía del programa es de "hacer lo correcto." Aun cuando la frase es vieja y muy utilizada, ninguna otra frase describe mejor el pensamiento necesario para trabajar con asuntos del ofensor.

### ¿Resultará represalia por presentar una queja?

La política de la agencia prohíbe la represalia contra ofensores que presentan una queja. Alegaciones de ésta naturaleza son enviadas a la Oficina del Inspector General para acción que podría resultar en la terminación del empleado que ofende.



El éxito del Programa de Quejas del Ofensor depende de ganarse la confianza y seguridad de los ofensores, el personal y el público en general. Creemos en lo que hacemos y estamos orgullosos de los logros del programa. Nuestras decisiones no siempre son populares pero nos enorgullecemos en "hacer lo correcto."



**Si usted desea comentar sobre el procedimiento de quejas, escriba a:**



**Resolution Support Manager  
Offender Grievance Program  
P.O. Box 99  
Huntsville, Texas 77342-0099**

*Revisado 01/01/15*

# Departamento de Justicia Criminal de Texas



## Programa Quejas del Ofensor

Administrative Review  
&  
Risk Management Division



## Introducción

Un programa de quejas efectivo se extiende más allá del personal del departamento de quejas. Envuelve el compromiso del personal y de los ofensores en cada unidad para solucionar problemas. El programa de quejas también proporciona una variedad de funciones de apoyo y protección dándole al ofensor una alternativa para confrontación y un desahogo por frustración y agresión. El programa ofrece al ofensor una alternativa menos formal para litigación, ahorrando así a los contribuyentes de impuestos el costo de defender la agencia en la corte. Las quejas, cuando son llevadas colectivamente, proporcionan una abundante clara visión de las operaciones diarias de cada unidad lo que es útil en mantener un ambiente seguro y confiable para el personal y los ofensores.

En 1975, el entonces Departamento de Correcciones de Texas inició un procedimiento formal para la revisión de quejas del ofensor diseñado según programas existentes en otros estados. Los últimos 35 años han traído muchos cambios en políticas, procedimientos y personal; sin embargo, los conceptos originales del Programa de Quejas del Ofensor no han cambiado. *Nuestra misión hoy es de promover el conocimiento e intervención positiva entre el personal y los ofensores, de identificar y resolver asuntos en el nivel más bajo posible, y de facilitar el flujo de información entre los líderes de las Unidades y de la Agencia.*

Cambios extensos al programa ocurrieron el 1 de Septiembre del 1999 que afectaron a ambos, al personal y a los ofensores. Al personal se le hizo más responsable por la calidad de sus investigaciones y respuestas, mientras que a los ofensores se les hizo responsables para presentar sus quejas correctamente, de tal modo compartir la responsabilidad para resolver problemas.

El proceso actual de quejas del ofensor facilita la resolución de problema en dos distintos niveles administrativos. El primero, designado comúnmente como el Paso 1, permite que el Guardián identifique y resuelva los asuntos a nivel de la unidad. El segundo nivel, conocido como el Paso 2, proporciona al ofensor la oportunidad de apelar la decisión del Guardián. Las quejas del Paso 2 son enviadas de la unidad a la Oficina Central de Quejas en Huntsville, Texas para revisión. Una vez que el proceso paso-dos ha sido completado, los remedios administrativos dentro de TDCJ del ofensor han sido agotados.

Durante del Año Fiscal 2014, los ofensores de Texas localizados dentro de unidades de TDCJ a través del estado presentaron un total de 249,686 quejas Paso 1 y Paso 2 combinadas, lo cual representa una disminución del año fiscal anterior. Aproximadamente 26% de todas las quejas Paso 1 fueron apeladas al segundo paso, indicando que la resolución eficaz de problemas está ocurriendo a nivel de la unidad.

### Asuntos para Quejarse

- ✓ Políticas y procedimientos de TDCJ
- ✓ Acciones de un empleado o de otro ofensor
- ✓ Hostigamiento y/o represalia por el uso del procedimiento de quejas o acceso a cortes
- ✓ Pérdida o daño por TDCJ de propiedad personal
- ✓ Cuidado básico (sobre cosas que TDCJ tiene control)

### Asuntos que No son de Queja

- x Leyes Federales o Estatales
- x Decisiones de Libertad Condicional (Parole)
- x Disputas de crédito de tiempo cumplido
- x Asuntos por los cuales existen otros mecanismos formales de apelación
- x Cualquier asunto fuera del control de la Agencia

### Remedios que están disponibles a través del Procedimiento de Quejas

- ✓ Restitución de propiedad, ya sea monetaria o compensatoria;
- ✓ Cambio de política, procedimientos, regla o práctica;
- ✓ Corrección de expedientes;
- ✓ Otro remedio, según sea apropiado.

### Remedios que no están disponibles a través del Procedimiento de Quejas

- x Peticiones de acción disciplinaria contra empleados.
- x Peticiones por daños consecuentes o punitivos.



### ¿Queja u Ombudsman?

Muchas veces ofensores involucran a sus familias o amigos en el exterior para ayudar a resolver problemas dentro de las prisiones. En respuesta, TDCJ creó la *Oficina del Ombudsman* para ayudar con las preguntas recibidas de partes interesadas fuera del sistema de TDCJ. El *Programa Quejas del Ofensor* proporciona a los ofensores un mecanismo para resolver asuntos o problemas que se presentan dentro de la prisión. Aunque es un rol muy similar, los procesos y los recibidores de los servicios proporcionados son diferentes claramente. Si usted como un amigo o familiar tiene una pregunta o preocupación, usted puede ponerse en contacto con la Oficina del Ombudsman de TDCJ llamando al (936) 437-8035. Si un ofensor tiene un asunto o una preocupación, él debe seguir las reglas para presentar una queja.

