

Informe annual de 2024

OFICINA DEL OMBUDSPERSON PARA CORRECCIONALES DE
NEW JERSEY

Terry Schuster, Ombudsperson para Correccionales
NOVIEMBRE DE 2024 |

Índice

| | |
|---|----|
| Mensaje del Ombudsperson..... | 2 |
| Autoridad reglamentaria..... | 3 |
| Presupuesto | 3 |
| Consejo Asesor..... | 3 |
| Solicitudes de asistencia | 4 |
| Conclusiones de la supervisión de las prisiones de New Jersey | 11 |
| Las medidas que la Oficina del Ombudsperson toma para ser más eficaz..... | 21 |
| El personal del Ombudsperson | 26 |
| Cómo comunicarse con la oficina | 26 |

Mensaje del Ombudsperson

La Oficina del Ombudsperson para Correccionales proporciona supervisión independiente de las prisiones estatales con el fin de proteger a las personas bajo custodia contra el daño. Hay dos formas principales de hacer esto: resolver las quejas individuales de maltrato y monitorear los problemas que afectan a un gran número de personas encarceladas.

La Oficina del Ombudsperson no pretende duplicar ni reemplazar las actividades y decisiones administrativas del Departamento Correccional de New Jersey. El Departamento Correccional tiene un sistema de recursos para responder a las quejas, una división para investigar presuntos abusos y procesos para revisar las políticas y auditar su propio desempeño. Estas son herramientas vitales para la gestión interna, pero no necesariamente crean transparencia para el público.

La Oficina del Ombudsperson, por otro lado, tiene acceso a los centros y registros penitenciarios y la capacidad de hablar confidencialmente con quienes viven y trabajan en prisiones estatales, para ser los ojos y los oídos del público en un entorno que, de otro modo, sería inaccesible. Somos observadores neutrales que informamos públicamente sobre las condiciones que afectan la salud y la seguridad de las personas confinadas por el estado. Cuando se pueden hacer cambios a nivel individual o sistémicos para proteger mejor el bienestar y los derechos de las personas, tenemos el mandato de identificar y recomendar esos cambios.

Nuestra credibilidad es muy importante. Debido a que los miembros del público no pueden ver por sí mismos cómo son las prisiones de New Jersey, es vital que defendamos nuestros hallazgos con datos, seamos honestos sobre las limitaciones de lo que sabemos, desafíemos nuestros propios prejuicios y busquemos diferentes perspectivas. Nos tomamos estas responsabilidades muy en serio y entendemos que la eficacia de la Oficina del Ombudsperson depende de su reputación como honesta y confiable.

En este Informe Anual, hacemos un seguimiento de los tipos de ayuda que las personas buscaban cuando se comunicaron con la Oficina del Ombudsperson y de los desafíos y problemas que contribuyen a estas solicitudes de ayuda. Reconocemos el liderazgo, el compromiso y el progreso del Departamento Correccional en el abordaje de las inquietudes que señalamos en informes anteriores y definimos los problemas que creemos que requieren un monitoreo continuo. También resumimos las medidas que adoptamos en el último año para cumplir con nuestro mandato reglamentario y mejorar nuestra eficacia como órgano de supervisión civil.

Agradezco la oportunidad de hacer este trabajo y el dedicado equipo que contesta nuestros teléfonos, habla regularmente con personas encarceladas y seres queridos preocupados, recorre las instalaciones y se reúne con el personal y los responsables de la toma de decisiones en todos los niveles del Departamento Correccional.

Gracias,

Terry Schuster
Ombudsperson de Nueva Jersey

Autoridad reglamentaria

La Ley de Dignidad (Ley Pública [Public Law, P.L.] 2019, c. 288), promulgada en 2020:

- Autoriza el [nombramiento](#) de un Ombudsperson para trabajar con [presos estatales](#),
- Describe las [obligaciones](#) de la Oficina,
- Otorga discreción a la Oficina para [investigar denuncias](#),
- Ordena a la Oficina que [inspeccione las instalaciones](#) y las operaciones penitenciarias,
- Brinda [amplio acceso](#) a las instalaciones, las personas y los registros,
- Protege [las comunicaciones confidenciales](#) y [prohíbe las represalias](#) por colaborar con la Oficina, y
- Crea un [Consejo Asesor](#) que sirva de apoyo y guía para la Oficina.

Presupuesto

La Legislatura de New Jersey asignó \$2,806,000 para la Oficina del Ombudsperson para Correccionales en el año fiscal 2025, un aumento del 6 % con respecto al año anterior. El presupuesto del año fiscal 2025 recorta \$173,000 en fondos no utilizados para equipos y servicios y agrega \$334,000 para personal, lo que es un aumento general de \$161,000. El noventa y seis por ciento del presupuesto de la Oficina se dedica a salarios del personal.

Consejo Asesor

La Oficina del Ombudsperson está dirigida por un Consejo Asesor de ciudadanos, cuyos miembros son designados por el Gobernador, el Presidente del Senado y el Presidente de la Asamblea. En la actualidad, la Oficina está a la espera de nuevos nombramientos para cubrir dos vacantes en el Consejo.

En 2021, el gobernador Murphy nombró a Carolyn Chang, abogada y exalcaldesa del municipio de Westampton y, en 2024, nombró a Boris Franklin, organizador comunitario de New Jersey Together, para ocupar un puesto que dejó vacante la abogada de derechos civiles Tess Borden. Un tercer puesto fue dejado vacante recientemente por Ed Neafsey, quien ahora forma parte del Consejo Asesor sobre Clemencia del Gobernador.

El expresidente del Senado, Stephen Sweeney, nombró a Kathy White, directora de operaciones de Volunteers of America Delaware Valley, y a Rob Baran, codirector de New Jersey Coalition Against Sexual Assault. Un tercer puesto fue dejado vacante por Patricia Teffenhart, quien ahora se desempeña como Directora Ejecutiva de la División de Intervención de Violencia y Asistencia a Víctimas de la Procuraduría General.

En 2021, el presidente de la Cámara de Representantes, Craig Coughlin, nombró a Gale Muhammad, fundadora de Women Who Never Give Up, y a Amos Caley, pastor y miembro principal de Salvation and Social Justice. Recientemente nombró a Sherri Goldberg, una directora de servicios comunitarios sin fines de lucro con experiencia en correccionales juveniles y adultos. Ella ocupará el puesto que dejó vacante Ron Pierce, quien ahora se desempeña como Ombudsperson Adjunto de la Oficina.

El Consejo revisa los borradores de todos los informes públicos de la Oficina del Ombudsperson, ayuda a organizar reuniones públicas y ofrece orientación para la planificación estratégica de la Oficina. Los miembros del Consejo celebraron reuniones presenciales en marzo y septiembre de 2024.

Solicitudes de asistencia

La Oficina del Ombudsperson proporciona supervisión penitenciaria independiente para el estado de New Jersey, responde a las solicitudes de ayuda de las personas y evalúa las tendencias sistémicas. Entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024, la Oficina recibió 12,581 contactos, un promedio de poco menos de 250 contactos por semana.¹ El total de contactos refleja las preguntas e inquietudes de 3,755 personas únicas. De estas personas, 2,984 estaban detenidas en una prisión estatal, lo que representa aproximadamente una cuarta parte del total de personas bajo la custodia del Departamento Correccional de New Jersey. La mayoría de las personas se comunicaron con la Oficina solo una vez o pocas veces. Las diez personas que llamaron con más frecuencia se comunicaron con la Oficina más de una vez por semana en el último año.

El contacto con la Oficina provino en gran medida de las propias personas encarceladas. Más de 7 de cada 10 contactos fueron directamente de una persona encarcelada. Los amigos y familiares de las personas encarceladas constituyeron el 21 % de los contactos con la Oficina y el resto provino de defensores de la comunidad, otras agencias gubernamentales, empleados del Departamento Correccional u otras fuentes. La mayoría de los contactos (57 %) comenzaron con una llamada telefónica a la Oficina. Las personas también se comunicaron con nosotros por correo u otra correspondencia escrita a mano (28 %), por correo electrónico (6 %) o en persona cuando nuestro personal visitaba unidades de vivienda (9 %).

La Oficina del Ombudsperson tiene amplia autoridad para acceder a los centros penitenciarios e intenta investigar, abordar y resolver tantas inquietudes como sea posible en persona. El año pasado, los miembros de nuestro personal estuvieron en las prisiones estatales un total de 995 veces, un promedio de unos cuatro empleados en prisiones estatales cada día de la semana. La Oficina cuenta con un equipo de campo de 11 empleados responsables de clasificar y solucionar problemas a nivel individual y un equipo de supervisión sistémica de cinco miembros de personal que inspecciona las instalaciones e investiga las tendencias a nivel del sistema. Los miembros del equipo de campo representaron la mayor parte de nuestro trabajo en el lugar, con 912 días colectivos en las prisiones. Esto equivale en promedio a que los miembros del equipo de campo estén presentes en cada prisión dos días a la semana.

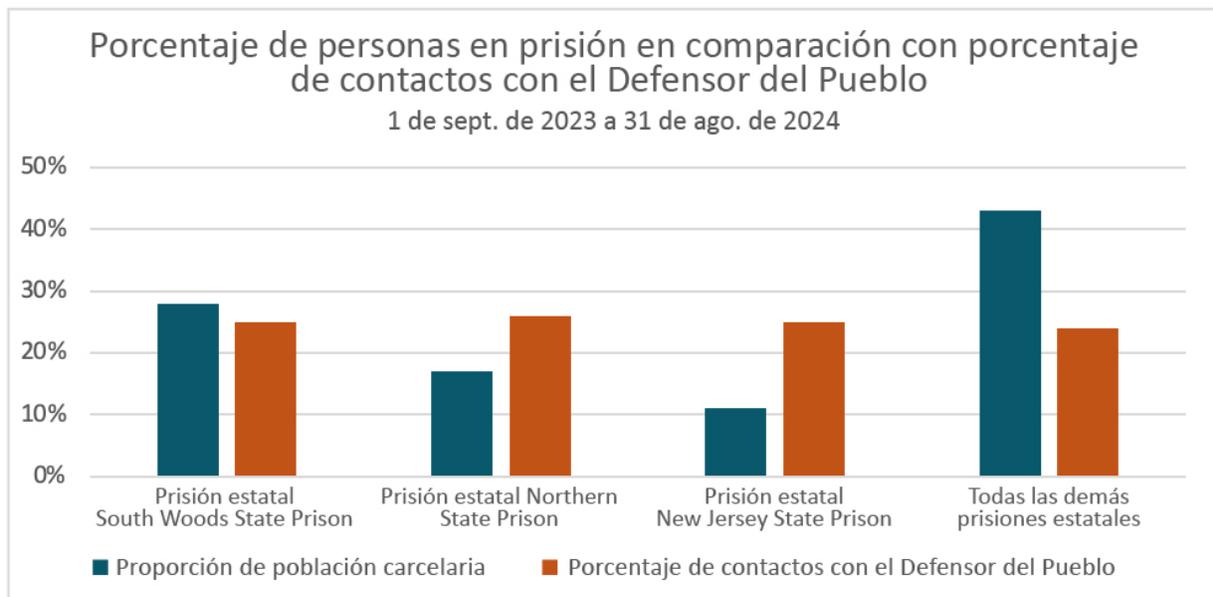
El personal de supervisión de atención médica de la Oficina hizo 40 visitas a la prisión para reunirse con pacientes y proveedores. Los miembros del equipo de supervisión sistémica de la Oficina pasaron 23 días en el lugar para hacer inspecciones y análisis, y reunirse con los administradores de las instalaciones. El propio Ombudsperson hizo 20 visitas para reunirse con administradores, recorrer e inspeccionar instalaciones, observar eventos especiales y hacer entrevistas y grupos focales con personas encarceladas.

¹ Para los propósitos de este informe, la Oficina del Ombudsperson ha excluido los contactos duplicados en los que una persona se comunicó con la Oficina para verificar si había una queja pendiente. El número total de contactos del año, incluidos los duplicados, es de 13,079.

En la medida de lo posible, los miembros del personal se reunieron personalmente con las personas encarceladas que expresaron inquietudes relacionadas con sus condiciones de vida, seguridad, salud o bienestar general. El año pasado, la Oficina tuvo más de 1,300 reuniones personales para analizar inquietudes a nivel individual.

La Oficina recibió 8,434 solicitudes de asistencia de personas detenidas en prisiones estatales y 541 solicitudes de personas detenidas en programas de reintegración a comunidades residenciales, cárceles del condado o la Unidad de Tratamiento Especial para personas internadas civilmente por delitos sexuales.² Si se analizan solo los contactos de personas en las prisiones estatales, hay tres instalaciones (Northern State Prison, New Jersey State Prison y South Woods State Prison), cada una de las cuales representó una cuarta parte de los contactos con la Oficina, y las otras seis instalaciones representaron el resto (ver la Figura 1). Las tasas más altas de contacto por cada 100 personas bajo custodia provinieron de New Jersey State Prison, Edna Mahan Correctional Facility y Northern State Prison (ver la Figura 2).

Figura 1. Los centros que albergan a la mitad de la población carcelaria representaron tres cuartas partes de los contactos de la Oficina del Ombudsperson.



² La jurisdicción de la Oficina del Ombudsperson para investigar quejas en las cárceles del condado se limita a las denuncias de personas en la cárcel que cumplen sentencias estatales. NJAC §52:27EE-27.

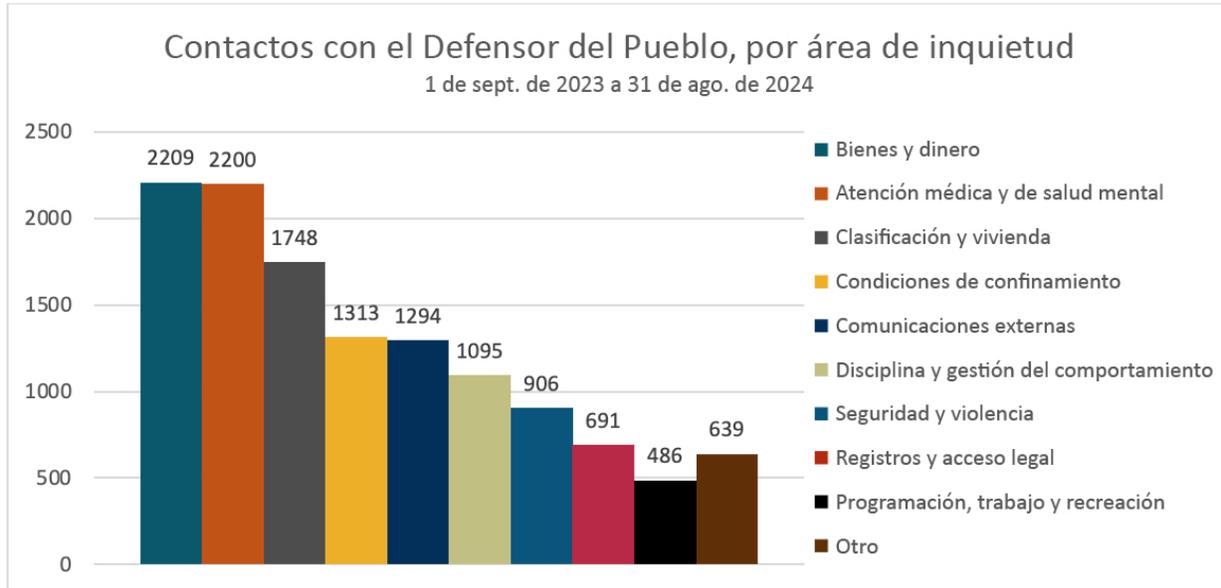
Figura 2. La tasa más alta de contacto con la Oficina del Ombudsperson, por población de instalación.



Las personas encarceladas y sus seres queridos acudieron a la Oficina del Ombudsperson con más frecuencia por inquietudes sobre la propiedad o la atención médica (ver la Figura 3). Las preocupaciones sobre la propiedad a menudo incluían inquietudes sobre pertenencias personales faltantes o dañadas después de transferirse a una nueva unidad de vivienda, problemas con compras de economato que no llegaban y salarios de trabajo mal calculados o embargados por multas. La Oficina brindó a las personas información y asistencia técnica sobre cómo cumplir los procesos del Departamento Correccional para abordar más de la mitad de estas inquietudes relacionadas con la propiedad. En una pequeña parte de estos casos relacionados con la propiedad, el personal del Ombudsperson derivó las inquietudes a los líderes de las instalaciones o tomó medidas adicionales para investigarlas y resolverlas.

Las denuncias de atención médica incluían problemas relacionados con la reposición de medicamentos, la falta de respuesta a las solicitudes de llamadas por enfermedad, el acceso a la atención especializada, el transporte a citas fuera del sitio y la falta de atención de seguimiento después de estudios de laboratorio, citas o procedimientos médicos. Más de una cuarta parte de los contactos relacionados con la atención médica provinieron de familiares o amigos. Si bien una pequeña parte de estos contactos no requirió ninguna acción de nuestra parte, la Oficina resumió y derivó la gran mayoría de las inquietudes a Rutgers University Correctional Health Care (UCHC), el proveedor de atención médica del Departamento, y realizó un seguimiento con pacientes y proveedores para obtener más información sobre si se resolvieron los problemas y cómo se resolvieron.

Figura 3. Áreas de preocupación más comunes expresadas a la Oficina del Ombudsperson.



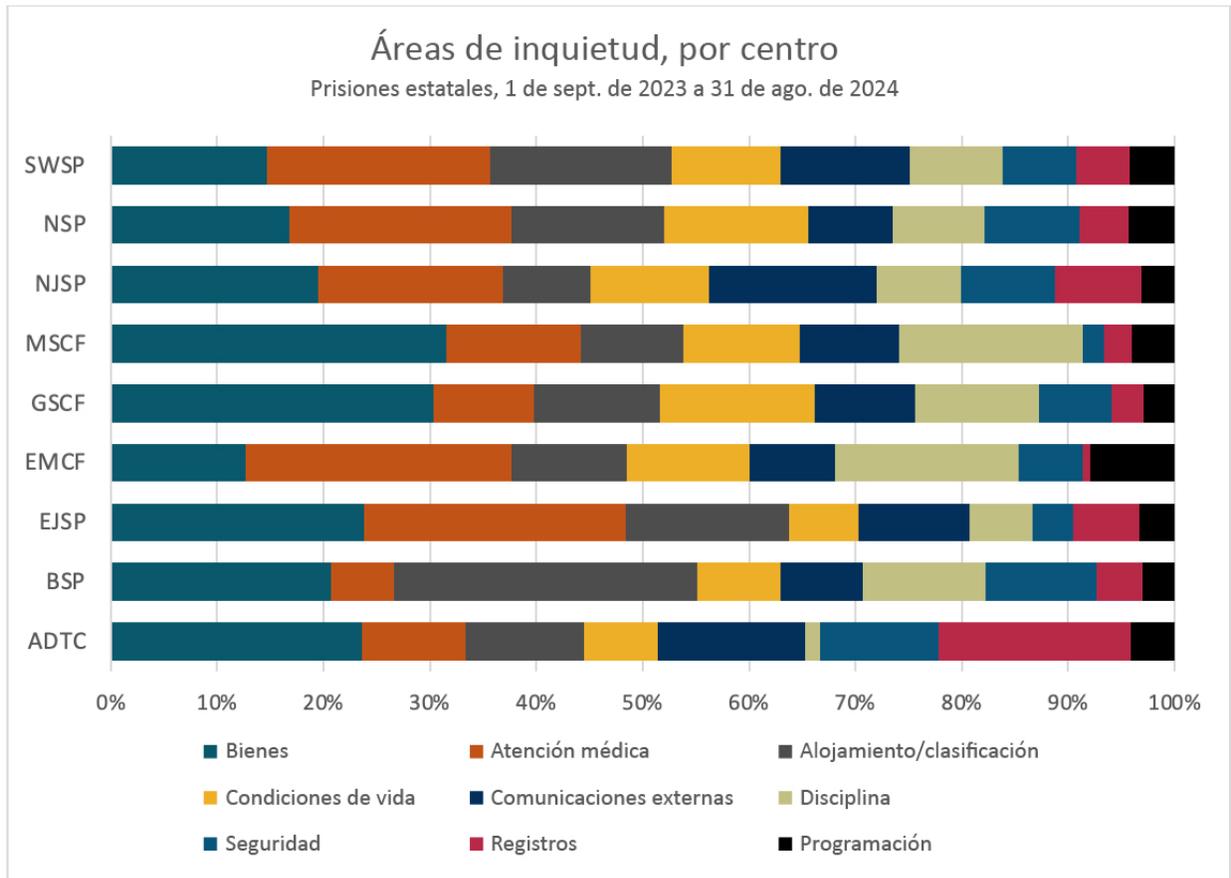
Muchas personas también acudieron a la Oficina del Ombudsperson por inquietudes sobre su vivienda y sus condiciones de reclusión (ver la Figura 3). Las quejas sobre vivienda incluían inquietudes sobre revisiones extemporáneas del estado de custodia de una persona (es decir, custodia mínima, media o estrecha) por el personal de clasificación de un centro; solicitudes de ayuda con transferencias a otro centro o centro de reinserción social; preguntas sobre cómo se calculaba la fecha de liberación y conflictos entre compañeros de celda. Las inquietudes sobre las condiciones de confinamiento se relacionan con distintos temas, como la higiene, la plomería, la calidad del aire, la lavandería, el control de plagas, el tiempo fuera de la celda, las temperaturas interiores, las porciones y la calidad de los alimentos, y las adaptaciones para discapacitados.

La Oficina fue contactada 2,675 veces el año pasado por personas de la comunidad que tienen seres queridos encarcelados en prisiones de New Jersey o en programas de reintegración en comunidades residenciales. El área de preocupación más común de amigos y familiares fue la atención médica y de salud mental. Los familiares también se comunicaron en gran número con inquietudes sobre transferencias de instalaciones, visitas familiares y bienes perdidos. La Oficina del Ombudsperson es un recurso para los familiares que desean comprender o cumplir los procesos del Departamento; en más del 40 % de estos contactos, los miembros del personal pudieron compartir información para abordar la inquietud. La Oficina no comparte información confidencial, privilegiada o sensible, y la mayoría de los contactos de amigos o familiares condujeron a un seguimiento directo con la persona encarcelada y los responsables de la toma de decisiones en el centro.

Cada instalación penitenciaria estatal alberga una población única, y las inquietudes expresadas a la Oficina del Ombudsperson así lo reflejan (ver la Figura 4). Los problemas de atención médica representaron el área de preocupación más común en South Woods State Prison, por ejemplo, donde el Departamento opera una Unidad de Cuidados Extendidos para personas que necesitan atención a largo plazo, atención al final de la vida, diálisis u observación especial de salud mental. La atención de la salud también fue la principal preocupación en la prisión para mujeres Edna Mahan Correctional Facility. En el

Centro de Diagnóstico y Tratamiento para Adultos, una instalación estatal para personas condenadas por delitos sexuales, una mayor parte de la población estaba preocupada por los registros legales en comparación con las otras instalaciones. En una prisión de máxima seguridad como New Jersey State Prison, las personas expresaron más preocupaciones sobre la comunicación con el mundo exterior en comparación con otras instalaciones. En particular, las denuncias relacionadas con la violencia y la seguridad personal no se encontraban entre las tres áreas de preocupación más comúnmente reportadas en cualquier centro penitenciario y representaron menos del 10 % de los contactos de ocho de las nueve prisiones.

Figura 4. Áreas de inquietud por instalación penitenciaria.



Cinco centros penitenciarios estatales cuentan con Unidades de Vivienda Restaurativa (Restorative Housing Units, RHU) para personas que cumplen sanciones disciplinarias, y los cuatro centros restantes albergan regularmente a personas en espera de ser asignadas a RHU. Aproximadamente 1 de cada 5 contactos con la Oficina del Ombudsperson durante el último año provino de una persona en una colocación de RHU. Sus áreas de preocupación más comunes se relacionaban con la propiedad desaparecida, el acceso a la atención médica, el sistema disciplinario y las condiciones de confinamiento en la RHU.

1 de cada 5

Aproximadamente 1 de cada 5 contactos con la Oficina del Defensor del Pueblo durante el último año provino de una persona en una RHU. Las inquietudes más frecuentes se relacionaron con la pérdida de artículos, el acceso a la atención médica, el sistema disciplinario y las condiciones de reclusión.

La Oficina del Ombudsperson intenta hacer un seguimiento más exhaustivo de nuestras propias acciones para resolver problemas, derivar problemas a otros investigadores o tomadores de decisiones, y ayudar a las personas bajo custodia a comprender mejor los procesos del Departamento y defenderse a sí mismas. Es difícil cuantificar si las acciones de la Oficina fueron decisivas para resolver los problemas, en particular cuando los administradores de instalaciones y otros líderes del Departamento Correccional ya están al tanto de un problema que el personal del Ombudsperson señala para su atención y trabajan para abordarlo o ya lo han resuelto. Sobre la base de las notas internas de gestión de casos, la Oficina estima que sus acciones fueron decisivas para resolver alrededor de 1,250 inquietudes que se nos presentaron en el último año, lo que representa el 9.9 % del total de contactos.

La Oficina abordó una gran parte de los contactos (39.6 %) mediante la entrega de la información que necesitaban las personas para orientarse en el sistema y abogar por sí mismas o por sus seres queridos. Otro 29.7 % se derivó a líderes de departamento, investigadores internos o proveedores de servicios con diferentes niveles de seguimiento. Esto incluye poco más de 500 quejas marcadas para la División de Investigaciones Especiales (Special Investigations Division, SID) del Departamento en el último año relacionadas con temores o acusaciones de abuso, represalias o victimización sexual; y más de 1,600 inquietudes de pacientes señaladas a los proveedores de atención médica del Departamento. En el 19.6 % de los contactos, la Oficina determinó que no se había producido ninguna violación o que no era necesaria ninguna intervención por la Oficina, y solo el 1.2 % de los contactos con la Oficina seguían pendientes o sin resolver al momento de redactar este informe.

Figura 5. Infografía: Resumen de contactos del Ombudsperson para Correccionales



Los datos reflejan los contactos con el Defensor del Pueblo para Correccionales del 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024.

Conclusiones de la supervisión de las prisiones de New Jersey

Las quejas individuales y las solicitudes de ayuda informan y dirigen la supervisión de las condiciones penitenciarias por la Oficina, pero nuestras actividades de supervisión también incluyen observaciones diarias, conversaciones con los líderes del Departamento sobre tendencias y prioridades, y participación en grupos de trabajo y resolución colaborativa de problemas. El personal y los líderes de todos los niveles del Departamento Correccional han trabajado arduamente para administrar las prisiones del estado, tomar decisiones estratégicas que aborden problemas conocidos y responder a los problemas emergentes a medida que surgen. El Informe Anual es una oportunidad para que la Oficina del Ombudsperson informe sobre algunos de estos esfuerzos y destaque los avances y las áreas de preocupación que afectan a toda la población carcelaria, así como los desarrollos que son relevantes solo para ciertas subpoblaciones bajo custodia. Lo que sigue son algunas de nuestras conclusiones colectivas del año pasado.

Problemas de dotación de personal

Durante unos tres años, el Departamento Correccional ha operado prisiones estatales con cientos de vacantes de oficiales correccionales. Las licencias planificadas y las ausencias del personal, además de la falta general de personal, hacen que los administradores de prisiones en al menos la mitad de las instalaciones cancelen rutinariamente la programación, el tiempo de recreación y otras actividades que implican tiempo fuera de las celdas y las unidades de alojamiento. Esto es particularmente común los fines de semana y durante las temporadas de vacaciones de verano e invierno. Los oficiales que trabajan turnos dobles obligatorios expresan cansancio y agotamiento, y la población encarcelada se exaspera con la inactividad. Las capacitaciones obligatorias para los agentes de policía penitenciaria también plantean un desafío logístico cuando las instalaciones no tienen suficiente personal. Los cierres y la reducción de los días de actividad afectan el tiempo fuera de la celda no solo en entornos de custodia estrecha, sino también en las unidades de alojamiento de la población general de las prisiones, lo que significa que las personas que no demuestran problemas de seguridad o comportamiento a menudo sienten que igual se las castigan. La población también está casi en su totalidad encerrada de a dos, lo que significa que casi todo el mundo tiene un compañero de celda, algo que los líderes sindicales señalan como una fuente de aumento de los conflictos y los trastornos.

Aunque persisten los problemas de dotación de personal, el Departamento ha adoptado medidas importantes para contratar y retener personal. Sus anuncios de campaña de reclutamiento en vallas publicitarias, transporte público, redes sociales y plataformas de búsqueda en Internet atrajeron más tráfico al sitio web del Departamento, aumentaron las solicitudes para puestos de oficiales y tuvieron un impacto notable en la diversidad de candidatos, aumentando la proporción de solicitantes mujeres y no blancos, por ejemplo. Sus esfuerzos generaron clases más grandes en la Academia de Capacitación. Se lanzaron tres clases de la Academia este año en lugar de dos. También permitieron que los reclutas se desplacen en lugar de residir en las instalaciones de capacitación y crearon incentivos para que el personal contrate a nuevos colegas. Solicitaron y consiguieron aumentos salariales para los oficiales y lanzaron distintas iniciativas de bienestar para su personal.

Para aliviar aún más la presión sobre el personal, la Oficina del Ombudsperson recomienda que el Departamento continúe explorando la posibilidad de ampliar la elegibilidad para que las personas

encarceladas pasen a entornos de custodia mínima y que trabaje con la Legislatura para eliminar las barreras innecesarias que impiden que las personas se coloquen en programas de reintegración a comunidades residenciales.

Infraestructura antigua / tecnología nueva

El Departamento Correccional tiene enormes necesidades de infraestructura que afectan la temperatura interior, la calidad del agua y del aire, la plomería y la electricidad y distintos aspectos de sus operaciones, seguridad y espacio de programación. Algunas personas bajo custodia estatal se alojan en instalaciones construidas en el siglo 19. Miles de personas se alojan sin aire acondicionado o en instalaciones sin la infraestructura eléctrica que podría soportar el aire acondicionado. En Garden State Correctional Facility, por ejemplo, hay baldes esparcidos por toda la prisión cada vez que llueve para recoger el agua que gotea por el techo y se usan lonas para proteger las computadoras, los suministros y otros equipos de la lluvia. El Departamento estimó una necesidad de \$589 millones en mejoras de capital en el año fiscal 2025 y casi mil millones en los próximos siete años, pero la Comisión de Planificación y Presupuesto de Capital del estado recomendó financiar solo \$23 millones, aproximadamente el 4 % de lo que se solicitó para el año fiscal actual.³ Esto significa que el Departamento se las arregla, adapta sus propias políticas e intenta implementar nuevas leyes y directivas sin el espacio de programación que necesita y con muy pocas opciones para trasladar a las personas cuando las condiciones de una unidad de vivienda se vuelven inhabitables.

Un aspecto positivo en el último año ha sido la mejora de la infraestructura tecnológica del Departamento. Las actualizaciones recientes de los equipos de telesalud deberían mejorar el acceso de los pacientes a la atención médica especializada. Los oficiales en cada turno ahora están equipados con cámaras corporales. Las instalaciones han estado recibiendo nuevas computadoras y tecnología educativa, y el Departamento está instalando la infraestructura de conectividad necesaria para admitir tabletas personales para que cada persona encarcelada pueda hacer llamadas telefónicas, presentar solicitudes y quejas, y acceder a materiales educativos, música y entretenimiento.

Brechas en los servicios de atención médica

Las necesidades diarias de atención médica de la población encarcelada son atendidas por enfermeras, médicos y personal de atención médica en el lugar proporcionados a través de Rutgers University Correctional Health Care (UCHC). UCHC también brinda atención de enfermería especializada, atención de enfermería extendida y cuidados paliativos, y observación especial de salud mental para pacientes en la Unidad de Cuidados Extendidos de South Woods State Prison. Otros servicios de atención especializada, de emergencia y agudos se brindan fuera del sitio o por citas de telesalud con hospitales y proveedores subcontratados. Este año, la Oficina del Ombudsperson tomó medidas para comenzar a monitorear los servicios de atención médica e hizo observaciones iniciales relacionadas con la atención diaria (reabastecimiento de medicamentos y solicitudes de llamadas por enfermedad), la atención extendida (las necesidades de los pacientes postrados en cama) y la atención fuera del sitio (citas perdidas).

³ Comisión de Presupuesto y Planificación de Capital del estado de New Jersey, Plan de mejoras de capital de siete años para el año fiscal 2025 (julio de 2024), *disponible en* <https://www.nj.gov/treasury/omb/publications/25capital/FY25-SCIP.pdf>.

Reabastecimiento de medicamentos. Un área común de denuncia ante la Oficina del Ombudsperson fue el reabastecimiento de medicamentos, en particular para los medicamentos "mantenidos en persona" que las personas encarceladas pueden tener en su poder. Las instrucciones para reabastecimientos o nuevos pedidos no están impresas en la parte posterior de los envases de medicamentos y no se pide a los pacientes que soliciten reabastecimiento cuando el suministro se está por agotar. En docenas de llamadas telefónicas e interacciones en persona con personas encarceladas, el personal del Ombudsperson escuchó confusión sobre el método adecuado para obtener reabastecimiento, lo que también se hizo evidente a partir de una revisión de consultas y quejas electrónicas. Además, descubrimos casos notables de retrasos en pedidos de reabastecimiento que se habían solicitado correctamente. En enero de 2024, la Oficina del Ombudsperson tuvo un diálogo productivo con UCHC y la Unidad de Cumplimiento de la Salud del Departamento sobre este tema, que llevó a que se comunicaran las instrucciones para reabastecimiento de medicamentos a toda la población encarcelada. En los meses posteriores a esta comunicación, la Oficina del Ombudsperson recibió significativamente menos quejas sobre reabastecimiento de medicamentos. UCHC se ha comprometido a educar y reeducar continuamente a los pacientes sobre el proceso para solicitar y recibir reabastecimientos.

Solicitudes de llamadas por enfermedad. Según las políticas, las solicitudes de los pacientes para ser atendidos por una enfermera cuando están enfermos o lesionados deben ser revisadas y clasificadas por las enfermeras de UCHC dentro de las 24 horas y los pacientes con solicitudes clínicamente indicadas deben ser programados y atendidos dentro de las 24 horas.⁴ La Oficina del Ombudsperson hizo una serie de auditorías que revelaron respuestas oportunas a las solicitudes de llamadas por enfermedad de los pacientes en seis de las nueve prisiones estatales. Sin embargo, en las otras tres prisiones, que son las tres más grandes, una parte significativa de los casos recibió una respuesta tardía.⁵ En South Woods State Prison, por ejemplo, entre enero y marzo de 2024, el 21 % de las solicitudes de llamadas por enfermedad presentadas electrónicamente no se abrieron hasta 3 a 7 días después de la presentación y otro 14 % no se abrieron durante 8 días o más. Las auditorías más recientes mostraron una tendencia de mejora del desempeño en South Woods State Prison entre abril y junio de 2024, y de vuelta entre julio y septiembre de 2024. Sin embargo, se vio un peor desempeño en las respuestas oportunas en New Jersey State Prison y Northern State Prison. La Oficina del Ombudsperson se ha reunido trimestralmente con los líderes de UCHC y la Unidad de Cumplimiento de la Salud del Departamento para analizar estos datos y buscar posibles explicaciones y soluciones.

Botones de llamada. Este año, el personal del Ombudsperson hizo múltiples visitas sin previo aviso a la Unidad de Cuidados Extendidos del Departamento en South Woods State Prison para reunirse con pacientes postrados en cama. Un área de preocupación que surgió, y que el Departamento ha abordado desde entonces, fue la incapacidad de los pacientes postrados en cama para pedir ayuda cuando la necesitaban. Las denuncias de las personas en la Unidad de Cuidados Extendidos describieron ocasiones en las que se les había dejado con la ropa y la ropa de cama sucias durante varias horas o en las que no habían podido acceder a los analgésicos necesarios porque no podían llamar la atención de una enfermera

⁴ Procedimiento de gestión interna del Departamento Correccional de New Jersey MED.IMHC.017.

⁵ A los efectos de la auditoría, la revisión por una enfermera de una solicitud de llamada por enfermedad enviada electrónicamente se consideró oportuna cuando se abrió dentro de las 48 horas posteriores a su envío. Una auditoría de las solicitudes de llamadas por enfermedad que se enviaron electrónicamente a través de JPay entre enero y marzo de 2024 mostró respuestas tardías al 28 % de las solicitudes en Northern State Prison, al 34 % de las solicitudes en New Jersey State Prison y al 35 % de las solicitudes en South Woods State Prison.

o un técnico de asistencia al paciente. En mayo de 2024, en respuesta a nuestra derivación de estas denuncias, el Departamento instituyó un sistema de timbre de llamada, y la Oficina del Ombudsperson hizo visitas de seguimiento en junio, donde se observaron tiempos de respuesta rápidos cuando se activaron los botones de llamada.

Cuidado de heridas. La Oficina del Ombudsperson se reunió con pacientes postrados en cama y pacientes que se recuperaban de cirugías y que expresaron quejas sobre el cuidado deficiente de heridas que resultaba en dolor, malestar, olor y signos de posible infección o empeoramiento de heridas quirúrgicas y úlceras de decúbito. UCHC ha investigado las acusaciones y tomado las medidas iniciales para abordar la capacitación sobre el cuidado de heridas con el personal de enfermería, y la Unidad de Cumplimiento de la Salud del Departamento monitorea el problema junto con la Oficina del Defensor del Pueblo.

Transporte para atención fuera del sitio. Las faltas a citas médicas fuera del centro han sido un tema recurrente en las denuncias de la población encarcelada. Los pacientes programados para cirugía, quimioterapia u otras visitas en el consultorio de un especialista se comunicaron con la Oficina del Ombudsperson cuando la falta de transporte o de personal les hace faltar a sus citas. Otros problemas, como los rechazos de última hora por los pacientes, también causan la pérdida de citas. Para prevenir y abordar de manera proactiva estos problemas, los programadores de citas de UCHC ahora se reúnen cada dos semanas con el personal de transporte del Departamento para mejorar la coordinación de la atención fuera del sitio. Se supone que las consultas con especialistas deben programarse dentro de los 60 días posteriores a la realización de los pedidos, algo que se ha vuelto más difícil a medida que aumentan los tiempos de espera, incluso para los pacientes de la comunidad. Las auditorías del Departamento de UCHC muestran que una gran parte de las consultas no cumplen con el estándar de 60 días, con algunas demoras muy largas en la atención necesaria. Este es un tema que la Oficina tiene la intención de seguir más de cerca el próximo año.

Un aumento reciente en suicidios

En el último año, hubo cinco suicidios confirmados por personas en prisiones estatales. Hubo cuatro suicidios el año anterior y ninguno en los dos años previos. En marzo de 2023, el Departamento convocó a un grupo de trabajo interno de expertos en la materia para examinar los suicidios y las conductas autolesivas. La Oficina del Ombudsperson fue invitada a participar en ese grupo de trabajo este año. Este es un tema que el Departamento se toma muy en serio y al que seguirá dando prioridad en los próximos años. Agradecemos la oportunidad de estar en la mesa con el Departamento para analizar datos y ejemplos de casos e investigaciones relevantes y desarrollar recomendaciones para el cambio de políticas y prácticas.

La mitad de la población carcelaria femenina fue reubicada

Mientras se elaboran los planes y preparativos para una nueva prisión para mujeres, el Departamento hizo una reubicación parcial de la población en Edna Mahan Correctional Facility. Durante 2023, aproximadamente la mitad de la población se trasladó del campus principal de Edna Mahan, donde las unidades de vivienda de custodia mínima tenían importantes problemas de infraestructura y no tenían aire acondicionado, a una instalación satélite a poca distancia que antes funcionaba como William H.

Fauver Youth Correctional Facility. Los administradores de la prisión se esforzaron mucho por comunicarse con la población sobre el traslado, gestionar las expectativas y abordar las preocupaciones que surgieron.

En el momento de la mudanza, la población expresó su ansiedad por el acceso a los servicios y la atención médica, los registros obligatorios al desnudo para quienes viajaban entre los dos centros, la separación de sus compañeros a largo plazo y la reducción de la privacidad, el espacio personal y la propiedad en un dormitorio en comparación con las cabañas donde se alojaban antes. Hoy, aproximadamente un año después de la mudanza, las personas que fueron reubicadas expresan principalmente su preocupación por la pérdida de espacio personal y las restricciones al movimiento.

Las personas alojadas en la instalación satélite a veces deben viajar al campus principal de Edna Mahan para su asignación de trabajo, programación educativa y vocacional, necesidades de atención médica o visitas familiares. Este movimiento diario entre los campus agrega un desafío operativo y logístico que otras instalaciones penitenciarias estatales no enfrentan. Las personas en las instalaciones satélite que toman cursos de desarrollo educativo general (General Educational Development, GED) o educación general pueden ir a clase en el lugar, pero quienes toman cursos de nivel universitario deben viajar al campus principal. Las personas en el satélite pueden obtener medicamentos o ver a la enfermera por enfermedad, pero quienes necesitan optometría, atención dental o una estadía en la enfermería deben ir al campus principal. A veces, los problemas de transporte han interrumpido o retrasado la asistencia al trabajo, a las clases o a las visitas. Las personas también expresaron su preocupación de que las restricciones y los registros al desnudo requeridos para el transporte seguro entre las instalaciones puedan disuadir a las personas de ver al médico o participar en clases universitarias. Los líderes del centro han respondido a estas inquietudes y tomaron medidas para minimizar las búsquedas invasivas, especialmente para aquellos que van al campus principal por motivos de trabajo, escuela y clases vocacionales.

Investigación de acusaciones de abuso físico y sexual

El Departamento tiene una unidad de asuntos internos con unos 100 oficiales llamada División de Investigaciones Especiales (Special Investigations Division, SID) que investiga denuncias de abuso y mala conducta del personal, entre otras cosas. Los investigadores de la SID reciben una amplia capacitación adicional más allá de la que reciben los oficiales de custodia y son estructuralmente independientes de la cadena de mando del personal de custodia. El Departamento creó una Unidad de Víctimas Especiales (Special Victims Unit, SVU) dentro de la SID específicamente para investigar las acusaciones de abuso y acoso sexual. Si bien las investigaciones abiertas se consideran confidenciales, la Oficina del Ombudsperson ha participado en revisiones mensuales de las investigaciones completadas de la SVU.

El Departamento ha subsanado varias de las deficiencias encontradas en el litigio federal sobre abuso sexual de personas encarceladas en Edna Mahan Correctional Facility. En agosto de 2024, el Departamento de Justicia federal se unió al Departamento Correccional de New Jersey para solicitar al tribunal que pusiera fin a ciertas disposiciones del decreto de consentimiento, un acuerdo de conciliación que establece las deficiencias que deben subsanarse bajo la supervisión del tribunal. Esta moción reconoció el cumplimiento duradero de varios de los cambios ordenados por el tribunal relacionados con la supervisión directa de las personas bajo custodia, las respuestas al abuso sexual y la intervención en crisis, los requisitos de planta física y la educación de la población encarcelada sobre sus derechos. Otras disposiciones del decreto de consentimiento permanecerán intactas y estarán sujetas a la supervisión judicial continua.

En junio de 2024, la Oficina del Contralor del Estado publicó un [informe](#) en el que encontró evidencia de investigaciones de la SID que eran incompletas e ineficaces, basado en una muestra de archivos de investigación de tres centros entre 2018 y 2022. Ese informe concluyó con una derivación de las inquietudes a la Oficina del Ombudsperson para un seguimiento y supervisión continuos. Tanto el Comisionado como el Comisionado Adjunto que supervisa a la SID asumieron sus cargos después del período de auditoría 2018-2022, y desarrollaron nuevas políticas, procedimientos y capacitación que responden a los hallazgos de la investigación y el informe del Contralor. El Departamento elaboró un nuevo proceso de auditoría interna para cada una de las dependencias de la División de Investigaciones Especiales y un nuevo proceso de examen de alto nivel para cada caso de mala conducta del personal. Actualmente, el Departamento amplía la capacitación de los investigadores y supervisores de la SID, revisa las políticas sobre la preservación de pruebas y expedientes de investigación, y reabre dos investigaciones que se destacaron en el informe del Contralor. El Departamento aceptó nuestra propuesta de auditorías independientes recurrentes de las investigaciones de la SID por la Oficina del Ombudsperson, que actualmente se está cristalizando en un Memorando de Entendimiento entre las dos agencias.

Programación, educación y tutoría ampliadas

El año pasado, el Departamento lanzó un programa de codificación informática en Garden State Correctional Facility, introdujo un programa de recuperación informado por el trauma en Northern State Prison y en South Woods State Prison (con una cohorte en español), amplió el programa Reconexión de Niños y Padres (Reconnecting Children and Parents, RECAP) a East Jersey State Prison y continuó con los programas piloto exitosos, como el programa empresarial. El Departamento organizó Ferias de Programas en todas las instalaciones, excepto en dos, con el objetivo de reclutar participantes que no habían participado previamente en los programas.⁶ Las ferias se organizaron como exposiciones de proveedores con mesas y presentadores, con pares representantes que habían completado los programas.

El Departamento y sus socios universitarios continúan brindando educación universitaria a las personas en las prisiones estatales. El Departamento está construyendo la infraestructura tecnológica que permitiría la participación en cursos en línea e implementará nuevas tabletas para la población encarcelada. Entre otras funciones, las tabletas contendrán 25,000 horas de material educativo gratuito. El Departamento también está trabajando para desarrollar una nueva iniciativa de orientación entre pares que capacitaría a las personas encarceladas ahora y en el pasado para ayudar a quienes están en los centros y que puedan necesitar más apoyo y orientación.

Medidas para abordar las necesidades de las personas transgénero bajo custodia

El Departamento implementó una nueva política este año que delinea cómo las personas que se identifican como transgénero pueden comprar artículos específicos de afirmación de género y apropiados para el género (ropa, maquillaje, etc.) en cualquier instalación penitenciaria. El Departamento contrató a un especialista en género que brinda asesoramiento de apoyo individualizado y grupal en dos instalaciones, y comenzó a incluir a un empleado transgénero en el Comité de Adaptación (PREA Accommodation Committee, PAC) según la Ley para la Eliminación de Violaciones en las Cárceles (Prison

⁶ Dos instalaciones no fueron sede de Ferias del Programa el año pasado, New Jersey State Prison y el Centro de Diagnóstico y Tratamiento para Adultos.

Rape Elimination Act, PREA), el proceso para determinar si una persona trans se alojará en una prisión para hombres o mujeres.

Las mujeres transgénero que viven en prisiones para hombres informan que es más fácil de lo que solía ser obtener atención médica de afirmación de género, establecer preferencias de registro al desnudo y elegir un compañero de celda con el que se sientan seguras. Sin embargo, algunas cirugías de afirmación de género se han retrasado debido a que Rutgers University Correctional Health Care continúa buscando un proveedor especialista. Los proveedores de atención médica determinan la necesidad de cirugía y la aprobación para el pago sigue los mismos estándares que la cobertura de Medicaid de New Jersey. Las mujeres trans continúan denunciando amenazas, insultos y acoso por parte de otras personas bajo custodia, compañeros que exponen los genitales e incidentes que involucran abuso físico y sexual. El Departamento investiga todas las denuncias de abuso y hostigamiento y tiene más empleados y líderes a cargo de implementar y supervisar las normas de la Ley para la Eliminación de Violaciones en las Cárcels (Prison Rape Elimination Act, PREA). Los problemas de seguridad personal y de salud mental también han contribuido en incidentes graves de autolesiones en la población femenina trans.

Las personas que solicitaron una vivienda de acuerdo con su identidad de género siguen informando que la audiencia del PAC puede parecer un interrogatorio, con más enfoque en los genitales y las capacidades reproductivas que en la seguridad personal. La población trans aprecia la Unidad de Vivienda para Personas Vulnerables y el grupo de apoyo específico para personas transgénero que se ofrecen en Garden State Correctional Facility, y en grupos focales con la Oficina del Ombudsperson se ha sugerido expandirlos a otras instalaciones para hombres. También se recomienda proporcionar información clave en el manual de cada instalación sobre políticas y procesos de afirmación de género.

Sobre las condiciones en el alojamiento disciplinario

El Departamento aborda las violaciones de las reglas institucionales y la violencia con un proceso formal de audiencia disciplinaria, donde se emiten sanciones que a menudo incluyen el envío de una persona a una Unidad de Vivienda Restaurativa (Restorative Housing Unit, RHU) bajo custodia cercana por un período de tiempo. La Oficina del Ombudsperson ha priorizado la supervisión de las RHU debido a las amplias restricciones impuestas a la libertad de movimiento, la actividad física, las posesiones, las llamadas telefónicas y el acceso a los servicios de las personas. Cuando las camas de las RHU son escasas, las instalaciones que no operan RHU usan otras celdas de prisión para el exceso de personas en RHU. Debido a que no están diseñadas según las necesidades de tiempo de recreación o interacción congregada de acuerdo con los requisitos de seguridad de las RHU, las personas retenidas en estas camas para el exceso de personas de la RHU a menudo están sujetas a períodos de tiempo con muy poca actividad fuera de sus celdas.

En octubre de 2023, la Oficina [informó](#) sobre el tiempo muy limitado fuera de las celdas que se ofrece a las personas en las RHU, con base en datos de encuestas y registros oficiales. Publicamos [un nuevo informe](#) en octubre de 2024 tras una serie de inspecciones en la RHU de Northern State Prison. Allí se describen los progresos hechos por el Departamento para abordar las condiciones de vida insalubres y que no satisfacían las necesidades básicas de la población. El informe recomendó medidas para reducir la población en la unidad, mejorar el acceso a la atención médica para quienes viven allí, establecer

estándares mínimos de habitabilidad de las unidades de alojamiento penitenciario e informar públicamente ciertos datos de las RHU.

Programa de tratamiento revisado recientemente para personas condenadas por delitos sexuales

El Departamento opera el Centro de Diagnóstico y Tratamiento para Adultos (Adult Diagnostic and Treatment Center, ADTC) para personas condenadas por delitos sexuales con equipos de tratamiento especializados de psicólogos y trabajadores sociales de Rutgers University Correctional Health Care. El programa de tratamiento se revisó ampliamente en los últimos dos años para alinearse mejor con las últimas investigaciones en el campo. Las personas condenadas en el ADTC y las que se trasladan voluntariamente al centro reciben tratamiento y mantenimiento intensivos e individualizados, adaptados a su nivel de riesgo, capacidades cognitivas y patrones delictivos. Las personas alojadas en el ADTC hablan muy bien del programa y de los facilitadores del grupo. El equipo de tratamiento del ADTC se esfuerza por identificar a las personas en otras instalaciones que son de alto riesgo de reincidencia sexual y que pueden estar sujetas a un riesgo civil al final de sus sentencias de prisión, para convencerlas de que se transfieran voluntariamente a ADTC a fin de participar en la programación.

Población con altas necesidades bajo custodia de protección

La Custodia de Protección (Protective Custody, PC) es un entorno seguro y altamente controlado en la prisión diseñado para un pequeño número de personas que se alojan separadas de la población general de la prisión por su propia seguridad. La gente en PC es expresiva y se comunicó con la Oficina del Ombudsperson en cantidades desproporcionadas. También es una población de altas necesidades: en más de la mitad se identificaron necesidades relacionadas con la salud mental, la susceptibilidad a la victimización sexual o la vulnerabilidad al deterioro al estar en aislamiento.

En un próximo informe de inspección, la Oficina del Ombudsperson compartirá observaciones sobre cómo funciona la PC y cómo la experimentan los detenidos. Las unidades están limpias, ordenadas y brindan oportunidades para que cada persona participe en actividades diarias básicas. Funcionan como unidades de alojamiento de custodia cerrada con movimientos muy controlados y poco tiempo fuera de la celda. Los registros disciplinarios muestran reducciones significativas en el uso de drogas y violencia después de la colocación en PC, una medida de resultado que sugiere que el comportamiento se estabiliza cuando se satisfacen las necesidades de seguridad personal. Nuestras próximas recomendaciones se centrarán en hacer que el PC sea más activo, menos aislado y mejor compatible con la programación.

Más apoyos de reingreso

Durante el último año, el Departamento ha puesto a prueba un programa de incentivos financieros para personas que se reincorporan a la fuerza laboral mediante programas de reintegración a comunidades residenciales. Las cuotas de mantenimiento que históricamente se cobraban de sus cheques de pago ahora pueden, para quienes deciden participar en el programa, mantenerse en una cuenta fiduciaria y devolverse a la persona cuando sea liberada de la custodia. Estos ahorros pueden ayudar a las personas a pagar la vivienda, el transporte y otras necesidades de reintegro. El Departamento también fomenta y financia una amplia comunidad de socios de reinserción en todos los condados del estado que brindan

enlaces a asistencia para la vivienda, capacitación en habilidades laborales, empleo, administración de casos, seguro médico, asesoramiento de salud mental y otros servicios integrales. Cada instalación organiza eventos del Día de Reingreso para que quienes están a menos de seis meses de salir de prisión puedan conocer a los proveedores que ofrecen servicios en el condado al que regresan y sus ofertas y obtener su información de contacto.

Aumento de salarios y pagos de incentivos para las personas encarceladas

En respuesta a las inquietudes expresadas por la población encarcelada sobre el aumento del costo de los artículos en el economato, en abril de 2024 el Departamento aumentó los salarios diarios para todas las asignaciones de trabajo hechas por las personas en custodia en un promedio del 25 % y estandarizó los pagos en todas las instalaciones. También revisaron los procedimientos internos de gestión para exigir una revisión completa de los salarios y costos para la población encarcelada cada dos años. Antes de este año, los salarios para la población encarcelada no habían aumentado desde 2001.

El pago por mano de obra calificada y trabajos paraprofesionales ahora oscila entre \$3.00 y \$7.50 por día, y los salarios por hora para quienes trabajan en las fábricas del Departamento (construcción de muebles, fabricación de ropa, producción de letreros de calles, etc.) ahora oscilan entre \$0.55/hora y \$1.00/hora. Una gran parte de la población encarcelada está asignada en unidades de vivienda limpia en puestos de trabajo de menor salario llamados "higienización de celda" e "higienización de nivel", donde se ganan entre \$1.60 y \$3.00 por día.

Antes de que terminara el año fiscal 2024, el Departamento también emitió pagos de incentivos por comportamiento de \$15 a \$20 por mes en abril, mayo y junio a la mayor parte de la población como recompensa por permanecer libre de cargos disciplinarios.

Prevención de la desaparición de bienes personales

Cada vez que una persona encarcelada se muda a una nueva unidad de vivienda o se transfiere a otro centro, existe la posibilidad de que su propiedad se pierda o se dañe. Estos problemas son especialmente comunes durante las mudanzas extraordinarias, cuando la propia persona no está presente durante el inventario y embalaje de sus pertenencias. Para examinar las cuestiones relativas a la propiedad y mejorar la política conexas, el Departamento creó un Grupo de Trabajo sobre la Propiedad. Se invitó a la Oficina del Ombudsperson a participar, que brindó apoyo al grupo con los resultados de una inspección de los depósitos de objetos, las salas de embalaje y los libros de registro en South Woods State Prison. La colaboración del Grupo de Trabajo fue muy productiva y resultó en una amplia gama de recomendaciones prácticas. El Departamento ahora explora posibles cambios en las políticas y prácticas relacionadas con los plazos de transporte, la supervisión y el registro de embalaje, el seguimiento de la base de datos de los dispositivos electrónicos personales, la aclaración de qué medicamentos y dispositivos médicos se permiten en los bolsos de viaje y el seguimiento de los reclamos de propiedad donde se solicita el reemplazo de artículos o el reembolso.

Aumento de visitas y llamadas telefónicas, pero personas castigadas con "pérdida de teléfono"

Cada año, el Departamento Correccional atiende millones de llamadas telefónicas y mensajes electrónicos de personas encarceladas a sus seres queridos, así como miles de visitas por video y cientos de miles de "videogramas" cortos. En 2023, la Oficina del Ombudsperson hizo un seguimiento de las visitas en persona e informó a principios de este año que aumentaron significativamente después de la COVID. El Departamento intenta coordinar las visitas en persona incluso en cuando la programación y la recreación se cancelan por la escasez de personal. El Departamento también está a punto de lanzar tabletas personales gratuitas en las instalaciones que permitirán a las personas hacer llamadas a amigos y familiares sin tener que hacer file para acceder a teléfonos públicos. Esto ampliará drásticamente el acceso de la población encarcelada a sus seres queridos.

En un [informe](#) especial de la Oficina del Ombudsperson, publicamos información sobre una tendencia preocupante en la que a una gran parte de la población encarcelada se le quitan sus privilegios telefónicos como medida disciplinaria, con cientos que no pudieron llamar a sus seres queridos durante largos períodos. En 2023, casi 2,500 personas fueron sancionadas con pérdida de teléfono, con 475 personas que no pudieron hacer llamadas durante más de seis meses. En particular, como las sanciones disciplinarias pueden surgir de incidentes que involucran una pelea o la aplicación de la fuerza, los miembros de la familia que no se comunican a menudo están extremadamente preocupados por el bienestar de su ser querido y angustiados por no poder hablar por teléfono. Debido a que las "revisiones de bienestar" no son parte de las responsabilidades laborales del personal de servicios de apoyo y programas del Departamento, los familiares llaman con frecuencia a la Oficina del Ombudsperson para pedirnos que comuniquemos cómo está un ser querido que no puede hablar por teléfono, una solicitud que a menudo no tenemos la capacidad de atender.

En nuestro informe, la Oficina recomendó que el Departamento y los legisladores estatales establezcan limitaciones a los castigos disciplinarios que eliminan las llamadas telefónicas de una persona mientras está en prisiones estatales, para equilibrar la necesidad de responsabilidad con el valor del contacto con los seres queridos. La Oficina recomienda además que el Departamento desarrolle la capacidad interna para hacer controles de bienestar cuando los miembros de la familia estén preocupados por el bienestar de sus seres queridos.

Un sistema de remedio de alto volumen

Cuando las personas encarceladas tienen preguntas, solicitudes o quejas que no pueden resolver directamente con el personal de custodia de su unidad de vivienda, pueden presentar una consulta o queja en papel o de forma electrónica con un puesto JPay y dirigirla a los responsables de la toma de decisiones en las diferentes divisiones del centro (administración, clasificación, salud mental, servicios gastronómicos, etc.) o en la oficina central del Departamento. El Departamento recibe muchas más preguntas, solicitudes y quejas internamente que la Oficina del Ombudsperson. En el último año, por ejemplo, se comunicaron más de 377,000 consultas y quejas de forma electrónica por JPay, unas 30 veces la cantidad de contactos con la Oficina del Ombudsperson. Con más frecuencia se dirigían a la biblioteca de derecho, los administradores de los centros, salud mental, clasificación, la oficina de negocios del centro y los servicios sociales. Un sistema de recursos eficaz es una medida clave para el buen

funcionamiento de un centro penitenciario y, en los próximos años, la Oficina del Ombudsperson tiene como objetivo inspeccionar las consultas y las respuestas a las denuncias a nivel de los centros.

Las medidas que la Oficina del Ombudsperson toma para ser más eficaz

Auditoría de la División de Investigaciones Especiales

La División de Investigaciones Especiales (Special Investigations Division, SID) del Departamento investiga las muertes bajo custodia, así como las pistas y acusaciones relacionadas con el contrabando, el uso excesivo de la fuerza, la agresión y el acoso sexual, las represalias y la mala conducta del personal, temas de gran importancia para la seguridad y el bienestar de las personas bajo custodia. Por ley, muchas de las denuncias que provienen de personas encarceladas y sus seres queridos a la Oficina del Ombudsperson deben informarse a la SID para su investigación, y la Oficina históricamente no ha tenido un proceso formalizado para hacer el seguimiento de los resultados de esas investigaciones o revisar la evidencia recopilada y las medidas tomadas por la SID y el Departamento para llegar a conclusiones sobre los méritos de las acusaciones.

La Oficina del Ombudsperson pronto lanzará una auditoría independiente recurrente de las investigaciones de la SID, a fin de garantizar públicamente que sean exhaustivas, objetivas e imparciales; y, cuando se identifiquen inquietudes, recomendar cambios específicos en las políticas y las prácticas. La Oficina trabaja en colaboración con el Departamento para establecer los parámetros del proceso de auditoría. La limitada capacidad actual de personal dentro de la Oficina del Ombudsperson necesariamente afectará el alcance y la frecuencia de estas auditorías, que serán aleatorias y limitadas en lugar de integrales.

Control de los registros médicos y participación de los administradores de atención médica

En el último año, la Oficina del Ombudsperson comenzó a hacer reuniones trimestrales con los líderes de Rutgers University Correctional Health Care (UCHC) y la Unidad de Cumplimiento de la Salud del Departamento Correccional para analizar estudios de casos y tendencias en las solicitudes de asistencia de los pacientes. Estas reuniones son una incursión inicial en la resolución colectiva de problemas sobre temas como la puntualidad de las respuestas a las llamadas por enfermedad, los protocolos relacionados con los medicamentos que se pueden mantener en persona, la capacitación del personal sobre el cuidado de heridas y el acceso a los servicios de atención médica para quienes están en entornos restrictivos, como las Unidades de Vivienda Restaurativa. El año pasado, por precaución, la Oficina del Ombudsperson solicitó autorizaciones individuales de pacientes para acceder a los registros médicos. Según nuevas directrices del Departamento de Asuntos Legales, la Oficina actuará como agencia de control de la salud según la norma de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), lo que significa que no es necesario hacer autorizaciones individuales de los pacientes para acceder a los registros de una investigación o inspección.

Formalización de una herramienta de inspección para controlar las condiciones penitenciarias

La Ley de Dignidad exige inspecciones periódicas de todos los centros del Departamento Correccional y la publicación de hallazgos públicos basados en observaciones, entrevistas, encuestas, revisiones de registros, análisis estadísticos y otras medidas. La ley exige que los informes de inspección de la Oficina del Ombudsperson apliquen los requisitos legales, las mejores prácticas correccionales y otros criterios para evaluar las condiciones y las operaciones, y para identificar problemas sistémicos y posibles soluciones.⁷ Las inspecciones iniciales de la Oficina después de la promulgación de la Ley de Dignidad fueron temáticas y examinaron el calor durante el verano, el tiempo fuera de la celda y el acceso a los seres queridos mediante visitas y llamadas telefónicas. El año pasado, la Oficina desarrolló una herramienta estandarizada de inspección de instalaciones basada en los reglamentos estatales, la política del Departamento y las mejores prácticas nacionales. [La herramienta de inspección](#) establece criterios para calificar la higiene, las condiciones de vida, la seguridad contra incendios y la seguridad alimentaria. Con el tiempo, la herramienta evolucionará para el control de aspectos adicionales de las operaciones, los servicios y las prácticas correccionales. En los próximos años se publicarán informes de inspección donde se utilizará la nueva herramienta.

Lanzamiento de visitas a los Programas de Reintegración a Comunidades Residenciales

Históricamente, la Oficina del Ombudsperson ha centrado sus recursos en la supervisión de la seguridad de las instalaciones penitenciarias. Sin embargo, los miembros del público han pedido a la Oficina en las reuniones públicas que desempeñe un papel más significativo en la supervisión de los Programas de Reintegración a la Comunidad Residencial (Residential Community Reintegration Programs, RCRP), conocidos coloquialmente como centros de reinserción social. Con un personal cada vez mayor, la Oficina del Ombudsperson está lanzando una nueva iniciativa para hacer visitas periódicas a todos los RCRP contratados con el Departamento Correccional. La Oficina hará a cabo visitas anunciadas y no anunciadas, analizará inquietudes planteadas por las personas que participan en los programas, se reunirá regularmente con los directores de RCRP y compartirá observaciones sobre políticas y prácticas con la Oficina de Programas del Departamento.

Ampliación de la participación de la comunidad mediante reuniones públicas

En 2023, la Oficina del Ombudsperson hizo una gran asamblea pública virtual y cinco reuniones públicas regionales para compartir el Informe Anual de 2022 de la Oficina y recopilar opiniones del público sobre las prioridades para las actividades de supervisión de la Oficina. Con la incorporación de un Ombudsperson Adjunto para asuntos externos, la Oficina pudo ampliar este alcance en 2024 con reuniones comunitarias en Newark, Jersey City, Paterson, Elizabeth, Long Branch, New Brunswick, Trenton, Camden y Atlantic City.

En estas reuniones, la Oficina escuchó las experiencias personales de cientos de miembros de la comunidad y las experiencias de sus seres queridos con el encarcelamiento en New Jersey. Nos enfrentamos a preguntas difíciles sobre nuestra accesibilidad y nuestro enfoque para implementar las disposiciones de la Ley de Dignidad. También escuchamos llamados urgentes para analizar las muertes bajo custodia, ejercer una supervisión más intensiva sobre los servicios de atención médica y presionar

⁷ Estatutos Anotados de New Jersey (New Jersey Statutes Annotated, NJSA), artículo 52:27EE-28.2.

para que se amplíe la jurisdicción con el fin de controlar las condiciones y los presuntos abusos en las cárceles del condado.⁸

Creación de un panel de datos interactivo para el público

La supervisión civil de las prisiones es un medio para crear transparencia en una parte del gobierno que suele ser inaccesible para el público. El Informe Anual toma conclusiones del sistema de gestión de casos de la Oficina, resume los contactos con la Oficina durante el año anterior y protege las comunicaciones confidenciales. Como las denuncias ante la Oficina del Ombudsperson representan un indicador de preocupación por un tema en particular en la población encarcelada, la Oficina suele recibir preguntas de los medios de comunicación sobre la frecuencia de las quejas y los contactos sobre temas particulares. Para aumentar la transparencia y la accesibilidad de los datos de nuestro sistema de gestión de casos, la Oficina creó un [panel de datos interactivo](#) en el sitio web de la Oficina del Ombudsperson. Actualmente, el panel incluye datos sobre los contactos con la Oficina entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2024, y permite a los miembros del público consultar y clasificar los datos por año, centro, área de queja, fuente del contacto y método de comunicación (en persona, por escrito o por teléfono). El usuario también puede ver la cantidad de contactos por mes y la tasa de contactos en cada centro por cada 100 personas bajo custodia. Esto permitirá que periodistas, legisladores y miembros del público investiguen y citen los datos de contacto del Ombudsperson sin tener que solicitar información formalmente a la Oficina. Cada año, la Oficina complementará el tablero con los datos más recientes del sistema de administración de casos en los que se basó para el Informe Anual de ese año, lo que permitirá al público hacer el seguimiento de las tendencias en el tiempo.

Aumento de la comunicación con el sindicato de oficiales

Los oficiales tienen la enorme responsabilidad de garantizar que las personas bajo custodia estén seguras, resuelvan sus necesidades básicas y tengan la oportunidad de participar en las actividades diarias. A menudo son los primeros puntos de contacto cuando una persona encarcelada tiene un problema o necesita ayuda con algo, y tienen observaciones y experiencias valiosas para los debates sobre políticas. La eficacia de todo organismo de supervisión depende de una comprensión completa de cómo funcionan las prisiones y qué tipo de solución puede ser más práctica para un problema determinado. También se basa en la resolución de problemas, la participación y la aceptación de todos los niveles del personal y el liderazgo dentro del Departamento. El bienestar de la población encarcelada contribuye directamente al bienestar de los oficiales en los centros, y las condiciones de vida y de trabajo son compartidas.

Los empleados del Ombudsperson interactúan con los oficiales cada vez que estamos en las instalaciones. Confiamos en ellos para movernos con seguridad por las instalaciones y obtener información valiosa de ellos sobre la dinámica de una unidad de alojamiento en particular y las operaciones diarias de cada prisión.

⁸ La Oficina tiene jurisdicción sobre las personas encarceladas con sentencias del estado, algunas se alojan en cárceles del condado, pero la gran mayoría se aloja en prisiones estatales. Ver NJSA, artículo 52:27EE-27. Actualmente, la Oficina no tiene jurisdicción para investigar inquietudes de personas en las cárceles del condado que están a la espera de juicio o cumplen una sentencia de encarcelamiento de menos de un año.

En un esfuerzo por comprender mejor sus perspectivas colectivas, aumentar su comprensión de nuestra misión y objetivos, y construir una relación de trabajo más sólida, la Oficina organizó una reunión con el presidente y los vicepresidentes regionales del sindicato de oficiales correccionales, Local 105 de Police Benevolent Association (PBA), en mayo de 2024. Desde entonces, buscamos su opinión y sus reacciones a nuestros informes preliminares y recomendaciones de políticas, y nos comunicamos con los líderes sindicales después de agresiones graves al personal y otros incidentes que afectan el bienestar de los oficiales.

Contratación de más personal para ampliar nuestro alcance en las prisiones y en la comunidad

Nuestra prioridad de dotación de personal este último año se ha centrado en apoyar a nuestro equipo de campo y centro de llamadas. Esto incluye a aquellos en nuestra oficina que visitan regularmente las instalaciones para hablar con las personas encarceladas y los administradores, y que responden cartas y llamadas telefónicas de personas que solicitan ayuda. Los Defensores del Pueblo Auxiliares, en particular aquellos asignados para solucionar inquietudes en las prisiones estatales más grandes o en múltiples prisiones, se vieron desbordados por una gran y compleja carga de trabajo. También acudieron a nuestra oficina de Trenton varios días a la semana para responder las llamadas de familiares con seres queridos encarcelados. La línea de ayuda confidencial para personas encarceladas ha sido atendida por solo tres personas, un número insuficiente para mantenerse al día con nuestro alto volumen de llamadas. Una auditoría interna reciente de los datos de nuestro centro de llamadas, por ejemplo, mostró que el 42 % de las personas encarceladas que intentaron llamar a la oficina no pudieron comunicarse con un operador en vivo y las que lo hicieron a menudo hicieron varios intentos porque las líneas estaban ocupadas.⁹

Para abordar estas necesidades internas, la Oficina del Ombudsperson contrató a tres Defensores del Pueblo Auxiliares de tiempo completo y uno de tiempo parcial en el último año, así como a un mecanógrafo para brindar apoyo al centro de llamadas. La Oficina también contrató a un analista practicante bilingüe para apoyar al Ombudsperson Adjunto que supervisa la participación de la comunidad, y a dos estudiantes de posgrado practicantes para trabajar con nuestro equipo de campo y el equipo de supervisión sistémica.

Clasificación de solicitudes de asistencia

Con un nuevo Ombudsperson Adjunto a cargo de nuestro centro de llamadas y equipo de campo, la Oficina del Ombudsperson ha comenzado a perfeccionar nuestro proceso de admisión y clasificación de inquietudes a nivel individual. Estos protocolos internos establecen acciones que se deben tomar de inmediato por inquietudes relacionadas con seguridad, violencia, emergencias y condiciones extremas de confinamiento. Identifican un segundo nivel de inquietudes que pueden requerir una acción inmediata, a discreción del Ombudsperson Adjunto, en nombre de las personas que son vulnerables o están sujetas a

⁹ La Oficina del Ombudsperson auditó los registros telefónicos entre el 1 de abril de 2024 y el 31 de julio de 2024, sin incluir las llamadas hechas los fines de semana o después del horario comercial normal. Durante ese período, 755 personas únicas hicieron llamadas completadas y hablaron con un operador en vivo en la Oficina del Ombudsperson, de un total de 1,290 personas que intentaron comunicarse con la Oficina del Ombudsperson por teléfono desde una prisión estatal.

ciertos niveles de confinamiento, y un tercer nivel de inquietudes que la Oficina no abordará hasta que la persona encarcelada haya utilizado el sistema interno de consultas y denuncias del Departamento y el Departamento haya tenido tiempo suficiente para responder. La Oficina también está revisando los procedimientos internos para el manejo de información confidencial y sensible, lo que incluye aclarar y estandarizar qué información se puede y no se puede compartir con los familiares que se comunican con la Oficina en busca de ayuda.

Ampliación de la capacitación y la educación del personal

En el último año, la Oficina ofreció capacitaciones de un día de duración para el personal del Ombudsperson sobre la resolución de conflictos y sobre las normas de la Ley para la Eliminación de las Violaciones en las Cárces. Nuestro personal ha observado las capacitaciones del Departamento Correccional sobre la desescalación, la prevención del suicidio y la satisfacción de las necesidades de seguridad y salud de las personas LGBTQ, y recibió una capacitación de la División de Investigaciones Especiales del Departamento sobre los narcóticos que ingresan a las prisiones estatales.

Nuestro personal se unió a la comisionada Kuhn y a los miembros de su equipo ejecutivo en una visita al centro "Little Scandinavia", una unidad de vivienda en la Institución Correccional Estatal de Pennsylvania en Chester, donde los oficiales se capacitaron en actividades de corrección de estilo noruego con un enfoque significativo en el fomento de la confianza y las interacciones humanizadas/normalizadas entre el personal y la población encarcelada. La Oficina también ha enviado personal para asistir a conferencias nacionales sobre atención de salud mental correccional, supervisión civil de la aplicación de la ley e investigación de muertes bajo custodia.

Gran parte de la capacitación planificada para el próximo año se centrará internamente en mejorar la calidad y la uniformidad de nuestra gestión de casos.

Además de las capacitaciones temáticas y temáticas, la Oficina también se ha conectado con organismos de supervisión correccional de todo el país para obtener más información sobre sus prácticas y ofrecer nuestra asistencia. Esto incluyó recibir al personal de la Oficina del Ombudsperson de Correccionales del Estado de Washington durante dos días de capacitación cruzada, docenas de conversaciones con profesionales de supervisión en otros estados, y divulgación y apoyo a los legisladores que crean organismos de supervisión correccional en Connecticut, Maryland, Michigan y Virginia.

El personal del Ombudsperson

Ombudsperson de Correccionales:

Terry Schuster

Equipo de campo:

Defensora del Pueblo Adjunta Roshunda Simmons

John Blakeslee

Mary Ann Conte

Megan Farrell

Carla Gardner

Daneta Graham

Michael Holley

Anissa Jett

Karen Leonard

Melissa Matthews

Ezekiel Mfon

Amy Southwick

Amber Washington

Equipo de Supervisión Sistémica:

Defensora del Pueblo Adjunta Danielle Romano

Alex Cocco

Rachel Fromhold

Kristin King

Oludamilola Ogunnubi

Asuntos Exteriores:

Ombudsperson Adjunto Ron Pierce

Luis Torres

Centro de Llamadas y Personal de Apoyo:

Asa Bell

Michelle Berry

Jack Caffrey

Lauren Sagar

Kelly Santizo

Cómo comunicarse con la oficina

La Oficina del Ombudsperson de Correccionales está presente varias veces por semana en cada centro penitenciaria estatal. Las personas en prisiones estatales pueden hablar con nosotros en persona, comunicarse con nosotros por escrito (buzones en los centros o correo legal) o llamar a nuestra oficina. Los amigos y familiares con seres queridos encarcelados, los miembros de la comunidad y los funcionarios estatales pueden comunicarse con nosotros por teléfono o correo electrónico.

Office of the Corrections Ombudsperson

P.O. Box 855

Trenton, NJ 08625

Correo electrónico: info@oco.nj.gov

Sitio web: www.nj.gov/correctionsombudsperson

Línea principal: (609) 633-2596

Línea directa confidencial de la prisión: (555) 555-5555 desde cualquier teléfono de la prisión

Línea de ayuda confidencial del centro de reinserción social: (800) 305-1811