



Informe Anual de 2022

Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales
“Ombudsman”

Supervisión penitenciaria independiente para el estado de New Jersey

MISIÓN Y MANDATO

El Defensor del Pueblo de Correccionales “Ombudsman” brinda supervisión independiente para proteger la seguridad, la salud y el bienestar de las personas encarceladas. La oficina trabaja para identificar y abordar problemas a nivel individual y del sistema con el fin de garantizar que las personas alojadas en las prisiones de New Jersey estén seguras, que sus necesidades de salud sean atendidas, que tengan acceso razonable a sus seres queridos y que participen en actividades productivas que les sirvan de preparación para reinsertarse en la comunidad.

En la Ley de Dignidad (Dignity Act), promulgada en 2020 por el Gobernador Phil Murphy, los legisladores estatales se comprometen a lo siguiente:

- Autorizar el [nombramiento](#) de un Ombudsman para trabajar con [presos estatales](#).
- Describir los [deberes](#) de la oficina.
- Brindar discreción a la oficina para [investigar quejas](#).
- Indicar a la oficina que [inspeccione los centros](#) y las operaciones de la prisión.
- Proporcionar [amplio acceso](#) a los centros, las personas y los registros.
- Proteger [las comunicaciones confidenciales](#) y [prohibir las represalias](#) por trabajar junto con la oficina.
- Crear un [Consejo Asesor](#) para que sirva de apoyo y guía para la oficina.

MENSAJE DEL OMBUDSMAN

Creo que el objetivo de los correccionales siempre debe ser que cuando las personas salgan de la prisión sean mejores que cuando entraron, y que la supervisión de la prisión le permite al público hacer que el gobierno cumpla con ese ideal.

“Ombudsman” significa representante del pueblo. Nosotros trabajamos para usted. Esperamos que nuestra oficina sea visible y accesible para las personas detenidas en nuestras prisiones estatales, que podamos ser investigadores neutrales y confiables para el público sobre las condiciones internas, y que el Departamento Correccional siempre nos vea como valiosos colaboradores en la solución de problemas.

Queremos un sistema penitenciario saludable que funcione bien y que genere orgullo entre el personal por el impacto que tiene en los que están bajo su custodia, esperanza para las personas encarceladas sobre su futuro y confianza al público de que quienes regresan a casa de la prisión están mejor preparados para ser buenos vecinos.

Prometemos escuchar con compasión a todas las partes, ser imparciales y curiosos, y cuando no entendamos algo, analizarlo con más detalle. Prometemos recopilar datos y opiniones y dar a quienes viven y trabajan en nuestras prisiones un espacio para resolver los problemas que surjan durante nuestra supervisión. Lideraremos con hechos, diremos la verdad exactamente como la entendamos, daremos crédito donde se deba y también dirigiremos habitualmente nuestra atención hacia adentro, para evaluar el impacto y la efectividad de nuestra oficina.

Comuníquese si tienen consejos, quejas, aportes e ideas. Agradecemos sus comentarios y queremos seguir encontrando formas de servir mejor al público. A continuación, he aquí algunas maneras para comunicarse con nosotros:

Línea de ayuda para personas encarceladas: 555-555-5555

Línea de ayuda del Centro de reinserción social: 800-305-1811

Línea de ayuda para familias: 888-909-3244

Oficina central: 609-633-2596

Correo electrónico: info@oco.nj.gov

Dirección postal: P.O. Box 855, Trenton, NJ 08625

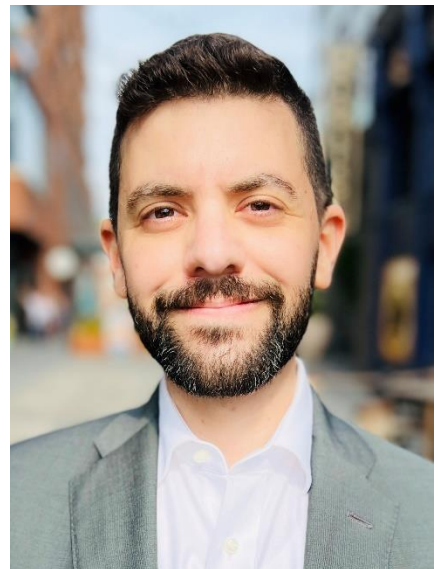
Sitio web: www.nj.gov/correctionsombudsperson/

Si está interesado en recibir nuestros informes tan pronto como se publiquen, puede unirse a nuestro servidor automático de listas de correo electrónico desde [aquí](#).

Muchas gracias.

Terry Schuster

Defensor del Pueblo de Correccionales de New Jersey



RESUMEN EJECUTIVO

Una mirada al pasado

La Oficina del Ombudsman recibió aproximadamente 1,000 solicitudes de ayuda por mes durante el último año. Las personas encarceladas y sus seres queridos, en general, buscaron ayuda por problemas relacionados con el alojamiento, la propiedad y los servicios de atención médica en la prisión. Esos contactos y otros se clasifican y resumen con más detalle en el cuerpo de este informe. El mayor volumen de llamadas provino de la instalación más grande del estado, la prisión estatal South Woods State Prison, y la mayor cantidad de llamadas por persona provino de la única prisión para mujeres del estado, Edna Mahan Correctional Facility. La Oficina pudo ayudar a resolver inquietudes o proporcionar la información necesaria en respuesta a aproximadamente 6 de cada 10 contactos con la oficina y remitió, aproximadamente, a 3 de cada 10 a otras entidades.

Las facultades de la Oficina se ampliaron con la Ley de Dignidad, que el Gobernador Phil Murphy promulgó en enero de 2020. El 5 de mayo de este año, el Gobernador Murphy designó a Terry Schuster para dirigir la Oficina por un período de 5 años y, en julio, el Gobernador y los legisladores aumentaron los fondos de la oficina a poco más de \$2 millones.

Una mirada al futuro

El próximo año, la Oficina del Ombudsman tiene como objetivo lanzar una supervisión sistémica para responder a cuatro preguntas clave de interés público:

- ¿Están seguras las personas encarceladas?
- ¿Se están abordando sus necesidades de salud?
- ¿Están involucradas en una actividad con propósito?
- ¿Tienen acceso significativo a sus seres queridos?

La Oficina recopilará datos, encuestará y entrevistará a las personas encarceladas y al personal, inspeccionará los centros penitenciarios y trabajará en colaboración con el Departamento Correccional y las partes interesadas afectadas en las recomendaciones de políticas para abordar los problemas que surjan.

Para responder mejor a las solicitudes individuales de ayuda, la Oficina tiene como objetivo desarrollar una capacidad para las investigaciones, contratar especialistas médicos y más personal, modernizar su centro de llamadas y perfeccionar la capacitación y las políticas internas.

La Oficina planea aumentar su presencia y visibilidad en las prisiones, alcanzar a las personas con dominio limitado del inglés y otras barreras de comunicación utilizando servicios de interpretación, celebrar reuniones públicas y sesiones de escucha en todo el estado, involucrarse más con los legisladores y establecer una mayor independencia del Departamento Correccional mediante la migración de registros, sistemas de tecnología de la información (IT) y espacio de oficina.

PRESUPUESTO Y OPERACIONES

Para implementar la Ley de Dignidad, el Gobernador y los legisladores asignaron fondos para hasta 15 puestos de tiempo completo en la oficina del Defensor del Pueblo para el año fiscal 2022 y hasta 21 puestos para 2023. El presupuesto de la oficina para el año fiscal 2023 es de \$2,065,000, de los cuales el 95 % es para salarios proyectados del personal. Actualmente, hay 11 puestos ocupados, incluido el del Ombudsman por Terry Schuster, quien fue designado por el Gobernador el 5 de mayo de este año, tras una búsqueda de candidatos a nivel nacional, y quien comenzó a trabajar el 23 de mayo. Una de las principales prioridades para el resto del año calendario es contratar más personal.

Entre marzo de 2021 y abril de 2022, la oficina realizó inspecciones de los centros en cada una de las 11 prisiones estatales. Desde entonces, se han cerrado dos centros correccionales, el Southern State Correctional Facility y el William H. Fauver Correctional Facility. Los informes y fotografías de esas inspecciones están publicados [aquí](#). El 6 de septiembre, la oficina publicó su primer informe temático sobre problemas sistémicos en el sistema penitenciario estatal, un [informe especial](#) sobre el calor que se pasa durante el verano en los centros.

Los Defensores del Pueblo Auxiliares ahora pasan de 2 a 3 días a la semana en los centros penitenciarios estatales observando las condiciones y respondiendo a las preguntas y llamadas de ayuda de las personas encarceladas. Pasan el resto de la semana con el personal de apoyo en la oficina central del Defensor del Pueblo, respondiendo cartas y llamadas de ayuda de personas encarceladas y sus seres queridos. La oficina recibe alrededor de 50 llamadas por día hábil o 1,000 contactos por mes.

CONSEJO ASESOR

El Consejo Asesor de ciudadanos de la oficina del Defensor del Pueblo está integrado por las siguientes personas:

- Tres miembros designados por el Portavoz Coughlin: Ron Pierce, Gale Muhammad y Amos Caley.
- Dos miembros designados por el Expresidente del Senado Sweeney: Kathy White y Rob Baran. Un puesto adicional, anteriormente ocupado por Patricia Teffenhart, está vacante a la espera de un nuevo nombramiento por parte del Presidente del Senado, Scutari.
- Dos miembros designados por el Gobernador Murphy: Carolyn Chang y Ed Neafsey. Un puesto adicional, anteriormente ocupado por Tess Borden, está vacante a la espera de un nuevo nombramiento por parte del Gobernador.

El Consejo Asesor se reunió de manera rutinaria con la oficina del Gobernador y el personal de la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales, ayudó al personal a tomar medidas significativas para implementar la Ley de Dignidad y brindó asistencia en la selección del Defensor del Pueblo de Correccionales. Desde el nombramiento de Schuster, los miembros del consejo se han reunido individualmente con el Defensor del Pueblo, han participado en una reunión de planificación estratégica de un día de duración y han revisado este informe anual y contribuido con su creación.

SOLICITUDES DE AYUDA EN EL ÚLTIMO AÑO

En los 12 meses anteriores a la preparación de este informe anual, la Oficina del Ombudsman recibió 12,411 solicitudes individuales de ayuda de personas encarceladas y sus seres queridos. El 71 % de las llamadas fueron realizadas por las mismas personas encarceladas, el 26 % por sus seres queridos y el 3 % por abogados, personal de los centros u otros.

Más de la mitad (58 %) de las llamadas procedieron de los tres centros penitenciarios más grandes: la prisión estatal South Woods State Prison en Bridgeton, la prisión estatal Northern State Prison en Newark y la prisión estatal New Jersey Prison en Trenton. (Consulte la Figura 1). La cantidad de llamadas a la oficina del Defensor del Pueblo desde cada instalación fue menor que el número de personas alojadas allí, con la excepción del centro correccional Edna Mahan Correctional Facility, para el cual el número de llamadas a la oficina fue casi el triple de la población diaria promedio. Poco más de la mitad (52 %) de las personas se comunicó con la Oficina del Defensor del Pueblo por teléfono, más de un tercio (39 %) se comunicó con la oficina por escrito y el resto se comunicó en persona cuando los Defensores del Pueblo Auxiliares estaban en los centros.

Uno de cada 10 contactos provino de solo 20 personas (y sus seres queridos y defensores) que se comunicaron repetidamente con la oficina. Tres de estas personas realizaron más de 100 contactos cada una en el último año. Los usuarios de alto volumen de los servicios del Defensor del Pueblo solicitaron ayuda con mayor frecuencia por problemas de atención médica. Algunas personas se comunicaron con la oficina varias veces en relación con problemas legales, inquietudes de seguridad o bienes perdidos, y muchas expresaron diferentes inquietudes con cada llamada o carta.

La cantidad promedio de contactos por mes fue de 1,034 y permaneció bastante estable durante el último año, pero alcanzó su punto máximo entre enero y marzo de 2022, cuando un mayor número de personas se acercó a la oficina del Defensor del Pueblo en busca de ayuda para comprender el proceso de liberación mediante Créditos por Emergencia de Salud Pública. (Consulte la Figura 2).

Figura 1. Solicitudes de asistencia por establecimiento

Del 1.º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

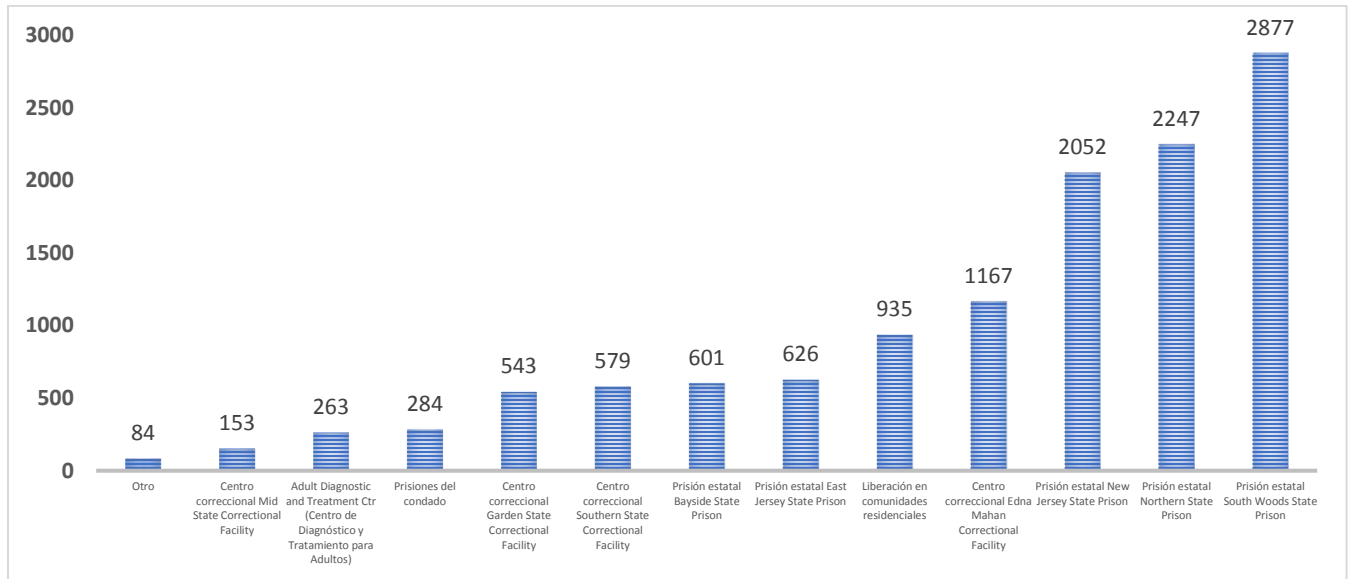
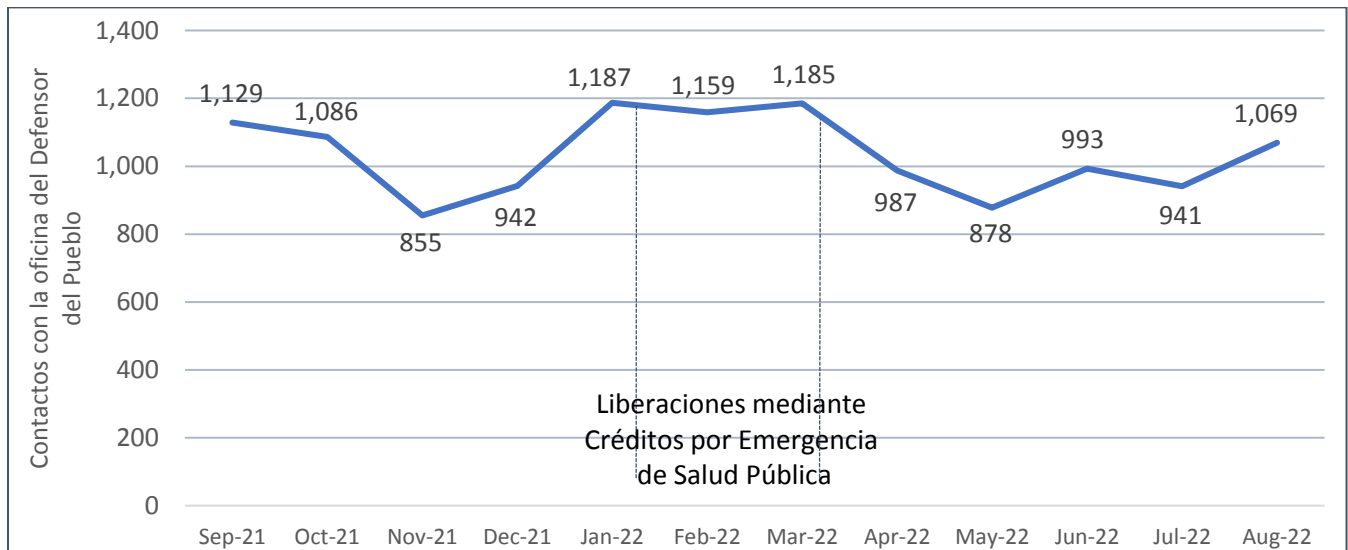


Figura 2. Solicitudes de asistencia del Defensor del Pueblo por mes

Del 1.º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022, mostrando el anuncio y la fecha de finalización de las liberaciones mediante Créditos por Emergencia de Salud Pública



Varios cientos de personas se comunicaron con la oficina del Defensor del Pueblo entre enero y marzo de 2022 con el fin de solicitar claridad sobre su elegibilidad para la liberación durante el período de liberación mediante Créditos por Emergencia de Salud Pública. Esto contribuyó a un ligero pico en el volumen general de llamadas.

Las solicitudes de ayuda se dividieron en 10 categorías, que se enumeran a continuación en orden descendente según el volumen de contactos. Los elementos en estas categorías representan estimaciones, no hallazgos comprobados.

Clasificación y alojamiento.

Llamadas relacionadas con asignaciones de alojamiento en los centros, transferencias, estado de custodia (alojamiento de mínima, media o máxima seguridad), compañeros de celda y fechas de liberación. Los ejemplos comunes incluyen inquietudes sobre cómo se calculó la fecha máxima de vencimiento de la sentencia de una persona; inquietudes por no haber obtenido crédito por los días que se pasaron esperando una sentencia en la cárcel; preguntas sobre la elegibilidad para los Créditos por Emergencia de Salud Pública; falta de respuesta a las solicitudes de transferencia de centros para oportunidades de programación; objeciones a la colocación en un tipo particular de alojamiento (retenciones por investigaciones temporales, celdas para dos personas en lugar de celdas para una persona, unidades de alojamiento con mayores restricciones de movimiento, etc.); y problemas con adaptaciones del espacio físico para personas con discapacidades.

Bienes y dinero.

Solicitudes de asistencia por bienes faltantes o dañados, pagos por trabajo y reembolsos por artículos de economato no entregados. Los ejemplos comunes incluyen llamadas de ayuda para buscar bienes perdidos o robados o apelar un reclamo de reembolso que ha sido denegado; acusaciones de que la propiedad fue confiscada incorrectamente; y quejas de que la ropa proporcionada es demasiado grande o pequeña, que los salarios fueron embargados indebidamente o que el dinero o los bienes no se transfirieron cuando una persona fue trasladada a un centro penitenciario diferente.

Atención médica y de la salud mental.

Inquietudes sobre servicios médicos y de salud mental y dispositivos de asistencia para personas con discapacidades. Los ejemplos comunes incluyen problemas con medicamentos que se piden tarde o en cantidades insuficientes; respuesta lenta o nula a llamadas por enfermedad y solicitudes de atención inicial o de seguimiento; problemas con el acceso a especialistas, pruebas y tratamiento de COVID; preocupaciones de los familiares sobre la idoneidad de la atención médica ofrecida a sus seres queridos; y denuncias de negación de una silla de ruedas o un dispositivo de asistencia por problemas de audición o visión.

Comunicaciones externas.

Solicitudes de asistencia por visitas familiares y comunicaciones por correo, teléfono y electrónicas. Los ejemplos comunes incluyen preocupaciones sobre la denegación de visitas con contacto, espacio limitado para visitas sin contacto e incomodidad relacionada con visitas al aire libre cuando hace frío; quejas sobre correo faltante o no entregado, largos tiempos de espera para que se aprueben las solicitudes de paquetes, supuestas interferencias con correos electrónicos legales confidenciales y denuncias por problemas de IT con teléfonos y tabletas o quioscos JPay (dispositivos que ofrecen medios electrónicos para comunicarse con familiares o con los líderes de los centros a través del sistema de quejas).

Registros y acceso legal.

Contactos relacionados con los registros médicos, penales o fiscales de una persona encarcelada, presentaciones judiciales y audiencias, acceso a asistencia o procedimientos legales y solicitudes de información pública. Los ejemplos comunes incluyen inquietudes sobre cómo obtener acceso a un abogado o asistente legal; falta de información sobre una audiencia judicial próxima o pérdida o una respuesta lenta o nula a las solicitudes de registros públicos o personales, solicitudes de asistencia para corregir errores en los antecedentes penales de una persona, obtener copias de sus registros médicos, o reemplazar una tarjeta de vacunación de COVID que se necesita para el empleo y los privilegios de visita.

Seguridad y violencia.

Acusaciones de abuso físico o sexual, acoso, represalias y problemas de seguridad. Los ejemplos incluyen supuestas agresiones, amenazas o acoso por parte del personal u otras personas encarceladas; seguimiento lento o nulo después de las solicitudes de ubicación en custodia protectora o denuncias de agresión; contacto inapropiado durante una revisión; negación de una reasignación de alojamiento después de denunciar la agresión de un compañero de celda; alojamiento en la misma unidad con otra persona a la que se le ha ordenado “mantenerse aislada”; denuncias anónimas sobre personas encarceladas que roban bienes o alimentos o venden contrabando; y denuncias de cargos disciplinarios falsos que se imponen en represalia contra las personas que expresan inquietudes al personal.

Condiciones de confinamiento.

Quejas relacionadas con protocolos por COVID, higiene, temperaturas, alimentos y ropa de cama. Los ejemplos comunes incluyen denuncias de que los procedimientos y los plazos de cuarentena relacionados con la COVID no se siguen o parecen excesivos; quejas porque la temperatura del agua en las duchas es extremadamente alta; quejas por moho, insectos, roedores, falta de aire acondicionado o ventilación; imposibilidad de acceder a los artículos de limpieza; y problemas con la entrega de alimentos a una unidad de alojamiento o celda.

Disciplina y gestión del comportamiento.

Llamadas relacionadas con sanciones y castigos impuestos por infracciones a las normas. Los ejemplos comunes incluyen a personas que no saben o no entienden la sanción que se les ha impuesto; denuncias de que un castigo en particular no estaba permitido según la política; quejas sobre la suspensión de los privilegios telefónicos como sanción; denuncias de largos tiempos de espera en el alojamiento disciplinario previo a la audiencia antes de que se lleve a cabo la audiencia de debido proceso o de que se lleven a cabo audiencias sin que la persona esté presente; y alegaciones de que los créditos por buen comportamiento no se asignan después de períodos de buen comportamiento.

Programación y trabajo.

Inquietudes sobre educación, asignaciones de trabajo, programas de tratamientos, servicios religiosos y recreación. Los ejemplos comunes incluyen quejas de personas a las que se les niega inscribirse en los exámenes para recibir el Diploma de Educación General (General Education Diploma, GED), clases universitarias u otros programas, o que deben esperar demasiado tiempo para hacerlo; quejas de personas que tienen dificultades para obtener una asignación de trabajo, pierden su trabajo debido a una transferencia de alojamiento o cuyo empleador no respeta la restricción de trabajo por lesiones; acusaciones de que se niega o acorta el tiempo de recreación; e inquietudes sobre la falta de acceso al clero y artículos religiosos. Muchos de estos problemas se relacionan con divisiones distintas a la División de Programas y Servicios Comunitarios del Departamento Correccional (Department of Corrections, DOC).

Libertad condicional.

Inquietudes sobre las fechas de elegibilidad para la libertad condicional, las barreras para la liberación bajo libertad condicional, la programación de las audiencias de libertad condicional y las violaciones de la libertad condicional que dan como resultado el regreso a prisión. Los ejemplos comunes incluyen reclamos de que la fecha de elegibilidad para la libertad condicional de una persona se calculó mal; quejas de que se colocó incorrectamente una retención de liberación en una persona cuya liberación había sido aprobada; reclamos de que la audiencia de libertad condicional de una persona se retrasó debido a la preparación lenta o inoportuna de un paquete previo a la libertad condicional; y reclamos de una violación injusta de la libertad condicional que dio como resultado el regreso de la persona a prisión.

Más de 2,800 solicitudes de asistencia, aproximadamente una cuarta parte de los contactos entre el 1.º de septiembre de 2021 y el 31 de agosto de 2022, estuvieron relacionadas con la clasificación de seguridad y alojamiento de las personas encarceladas. La oficina del Defensor del Pueblo recibió más de 2,000 contactos relacionados con bienes personales y dinero y más de 1,700 contactos relacionados con la atención médica y de la salud mental. (Consulte la Figura 3).

Estas tendencias variaron según la instalación. Los problemas de alojamiento y clasificación fueron las razones más comunes por las que las personas se comunicaron con la oficina del Defensor del Pueblo en 5 de los 10 centros, así como los programas de liberación en comunidades residenciales. En cuatro centros, las inquietudes sobre las comunicaciones externas fueron la segunda categoría de contacto más común. La atención médica fue el motivo más común por el cual las personas en el centro correccional Edna Mahan Correctional Facility y la prisión estatal East Jersey State Prison se comunicaron con la oficina del Defensor del Pueblo. En comparación con otros centros, los problemas de seguridad constituyeron una parte más grande de los contactos desde Edna Mahan, la única prisión para mujeres del estado, y el centro correccional Garden State Correctional Facility, donde se alojan adultos jóvenes. En el Adult Diagnostic and Treatment Center (Centro de Diagnóstico y Tratamiento para Adultos), que alberga a personas condenadas por delitos sexuales, la razón principal para comunicarse con la oficina fue la preocupación por los registros y el acceso legal. (Consulte la Figura 4).

La Ley de Dignidad otorga a la Oficina del Ombudsman discreción para asignar recursos limitados, clasificar llamadas para priorizar a los que más necesitan intervención o investigación de un organismo de supervisión independiente, proporcionar información y asistencia técnica para ayudar a las personas encarceladas a defenderse a sí mismas y remitir a otras entidades con responsabilidad más directa o más capaces de asistir al individuo. En consecuencia, casi la mitad (45 %) de los contactos de la oficina fueron atendidos al ofrecer información o asistencia técnica. La oficina tomó medidas adicionales para asistir y ayudar a resolver el 13 % de las inquietudes y brindó ayuda, pero no pudo resolver, el 3 % de ellas. En un 1 % adicional de los casos, la oficina está en proceso de asistencia y actualmente en espera de resolución. Un 29 % adicional de las llamadas a la oficina se remitieron a otras entidades y un 9 % no involucró una supuesta violación de la política o no requirió ninguna acción por parte de la oficina.

Figura 3. Solicitudes de ayuda por tema

Del 1.º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

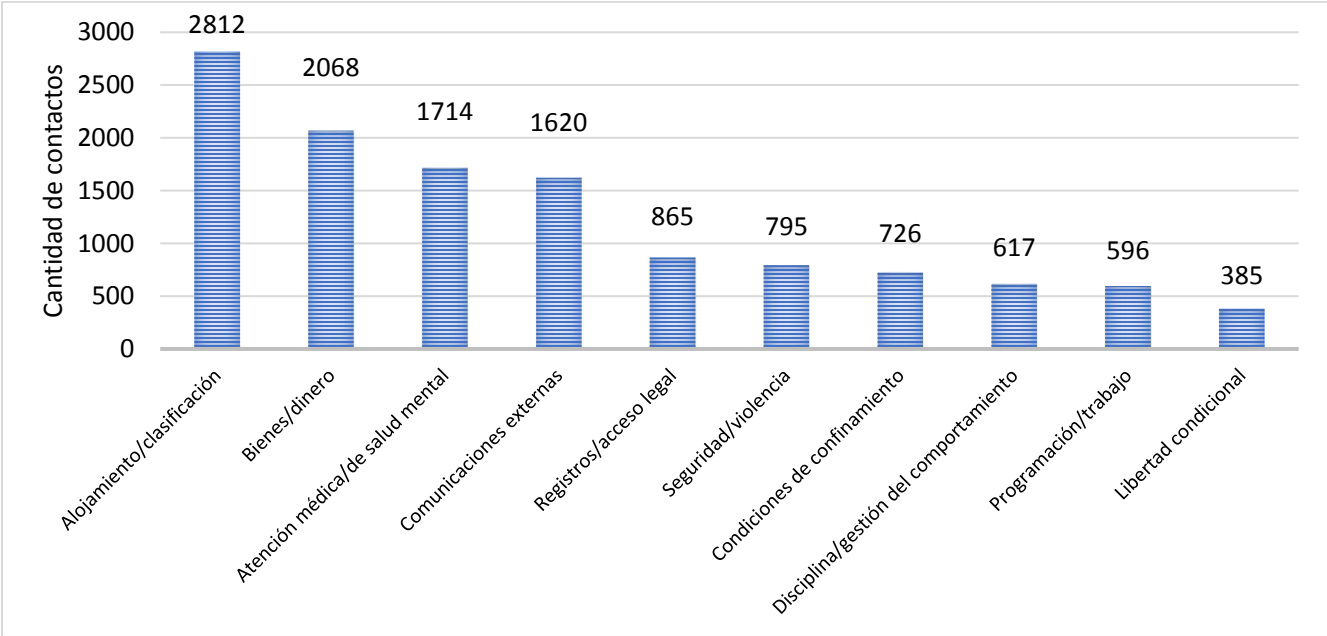
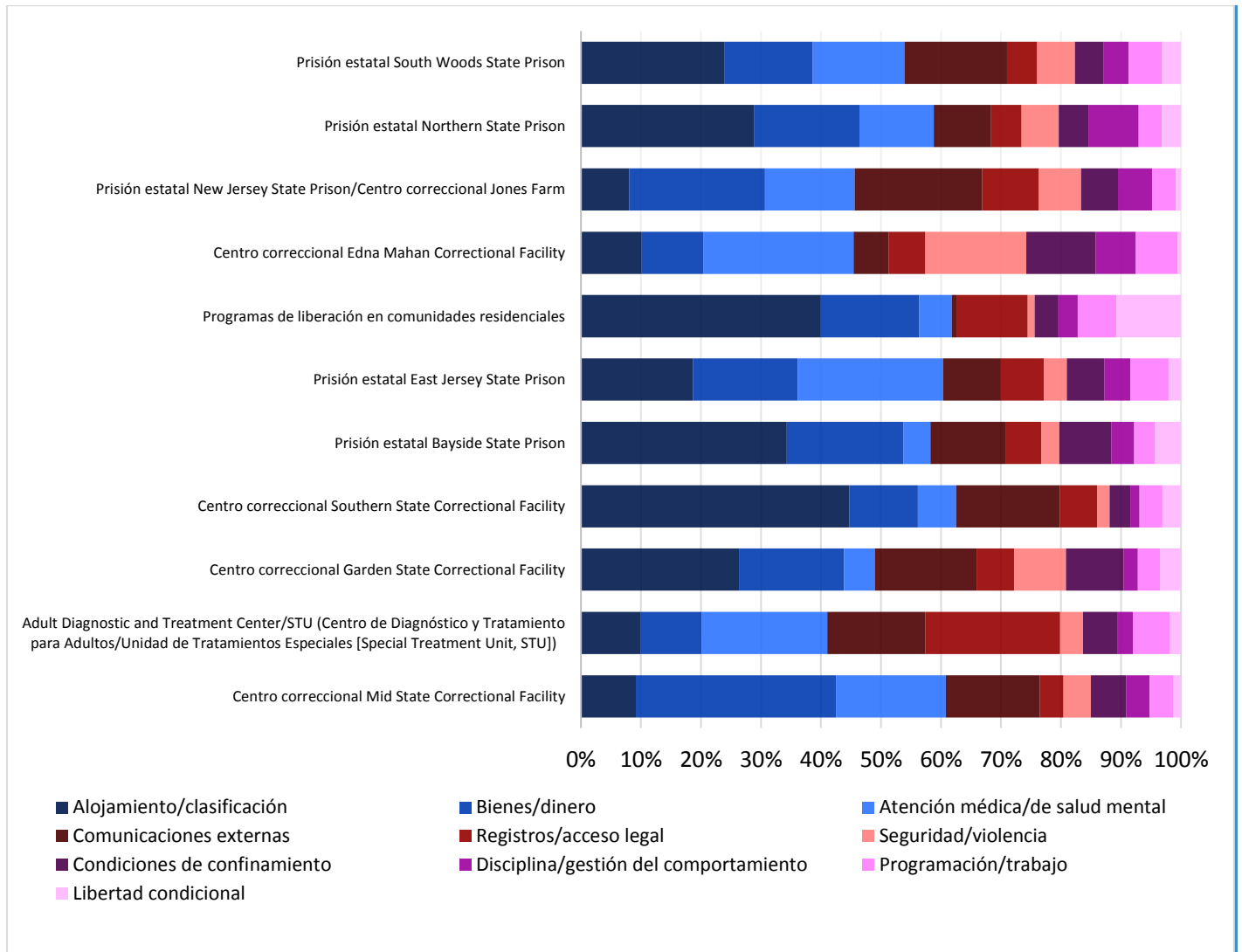


Figura 4. Categorías de solicitudes de ayuda por establecimiento

Del 1.º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022



PLAN ESTRATÉGICO PARA LA SUPERVISIÓN PENITENCIARIA INDEPENDIENTE

La supervisión independiente brinda atención y transparencia a los problemas crónicos que surgen en entornos institucionales que de otro modo estarían cerrados al público. Permite a los miembros de la comunidad responsabilizar al gobierno de la protección por cualquier daño a quienes están bajo su custodia. También ayuda a quienes administran instalaciones seguras a lidiar con sus propias prácticas y mejorarlas.

La siguiente visión para implementar la Ley de Dignidad ha sido moldeada por el Defensor del Pueblo con aportes del personal de la oficina y el Consejo Asesor, los defensores de la reforma, los miembros de la comunidad, los líderes del sistema penitenciario estatal y otros funcionarios gubernamentales.

I. Seguimiento de las prioridades clave en todo el sistema penitenciario

Un cambio significativo en el rol del Ombudsman es un nuevo mandato para llevar a cabo una supervisión sistémica de las condiciones y operaciones penitenciarias. La Ley de Dignidad faculta a la oficina para recopilar datos, revisar registros, realizar encuestas y entrevistas y realizar visitas al sitio, tanto anunciadas como no anunciadas, lo que le otorga a la oficina acceso extendido a los centros, las personas y la información para hacer hallazgos públicos y recomendaciones de políticas.

A medida que surjan inquietudes o problemas que aparenten necesitar un examen más detenido, la oficina del Defensor del Pueblo espera trabajar en estrecha colaboración con los líderes de los centros y del Departamento para comprender cómo y por qué funcionan las cosas y aprovechar su experiencia con el fin de desarrollar recomendaciones para el cambio a nivel de las políticas. La oficina también se compromete a involucrar a los defensores, los miembros de la comunidad, consultores expertos y, especialmente, a las personas encarceladas, como socios y asesores para la resolución de problemas.

Para fines de 2023, la oficina del Defensor del Pueblo tiene como objetivo responder cuatro preguntas clave de interés público para las personas encarceladas en las prisiones estatales de New Jersey, que se detallan en la página siguiente.

El objetivo de esta supervisión sistémica es medir, aplaudir, apoyar y mejorar las prácticas y los resultados del Departamento en estas cuatro áreas clave de interés público. Estas serán el enfoque principal de las inspecciones de los centros realizadas por la oficina del Defensor del Pueblo. La oficina también tiene la intención de reservar recursos y capacidad para inspeccionar e informar sobre problemas sistémicos adicionales que surjan como prioridades en el próximo año.

¿Están seguras las personas?

La oficina tiene como objetivo recopilar datos e información sobre peleas, lesiones y uso de la fuerza; • Evaluar las investigaciones internas del Departamento Correccional sobre denuncias de abuso; • Entrevistar a las personas encarceladas y al personal de cada centro sobre si se sienten seguros, respetados y tratados con dignidad, qué partes de la prisión se sienten menos o más seguras y qué tipo de cambios los harían sentir más seguros; • Examinar la efectividad de las sanciones y los incentivos utilizados para controlar el comportamiento en los centros; y • Evaluar el alcance del apoyo y el reconocimiento otorgados al personal y a las personas encarceladas por desescalar situaciones de tensión.

¿Se están abordando sus necesidades de salud?

La oficina tiene como objetivo contratar a profesionales de la salud para ayudar a supervisar el cumplimiento de los estándares de atención; • Encuestar y entrevistar a las personas encarceladas sobre el tratamiento y los servicios proporcionados por lesiones, enfermedades agudas y crónicas, trastornos de salud mental y discapacidades, y cualquier barrera que tengan para acceder a la atención necesaria; e • Involucrar al personal médico y de enfermería en la identificación de los recursos necesarios.

¿Están involucradas en una actividad con propósito?

La oficina tiene como objetivo recopilar datos para medir cuánto tiempo de cada día las personas encarceladas se dedican a la programación, la educación, las asignaciones de trabajo y la recreación; • Encuestar y entrevistar a las personas encarceladas y al personal sobre el valor de esas actividades para la integración dentro de la comunidad y la fuerza de trabajo; • Examinar las barreras que impiden una actividad con más propósito; y • Supervisar el cumplimiento de la Ley de Restricción del Confinamiento Aislado (Isolated Confinement Restriction Act).

¿Tienen acceso significativo a sus seres queridos?

La oficina tiene como objetivo observar las visitas familiares y entrevistar a las personas encarceladas y sus seres queridos sobre sus experiencias con el correo, las llamadas telefónicas y las visitas; • Examinar las políticas y prácticas poniendo especial atención en las que restringen las llamadas telefónicas y las visitas por razones disciplinarias o de salud pública; • Evaluar los procesos que las personas deben transitar para obtener información sobre sus seres queridos encarcelados; y • Supervisar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Dignidad relacionadas con los cuidadores primarios encarcelados.

II. Atención de solicitudes de ayuda individuales

La mayor parte de los recursos de la oficina del Defensor del Pueblo usados en el último año se han concentrado e invertido en ayudar a las personas encarceladas y a sus seres queridos que se comunican con la oficina para solicitar asistencia. Los Defensores del Pueblo Auxiliares, John Blakeslee (ahora jubilado) y Melissa Matthews, merecen un inmenso elogio por sus esfuerzos extraordinarios para aumentar la capacidad, la respuesta y la visibilidad de la oficina tras la partida del último Defensor del Pueblo. Su liderazgo y laboriosidad han recorrido un largo camino para generar confianza en nuestra oficina entre las personas encarceladas y han dado frutos en el desarrollo de una mayor conciencia de lo que sucede detrás de los muros.

Investigaciones.

La oficina del Defensor del Pueblo se compromete a investigar las denuncias y tendencias relacionadas con la seguridad, la salud y el bienestar de las personas encarceladas, según lo previsto en la Ley de Dignidad. La oficina tiene como objetivo desarrollar la capacidad para llevar a cabo estas responsabilidades, desarrollar políticas internas que aclaren cuándo y cómo la oficina ejercerá los poderes de investigación, trabajar con el Departamento Correccional para poner en marcha esas políticas y crear un plan de dotación de personal y capacitación para los investigadores dentro de la oficina.

Especialistas médicos.

La oficina del Defensor del Pueblo recibe miles de inquietudes cada año de personas encarceladas y sus familiares con respecto a la atención médica que se brinda en la prisión. La oficina no está autorizada para ofrecer una segunda opinión médica pero, con el fin de ofrecer asistencia, el personal debe estar calificado para ayudar a las personas a explorar sus opciones de atención médica y garantizar el acceso a los servicios necesarios, al comprender los estándares de atención generalmente aceptados. En el próximo año, la oficina tiene como objetivo contratar al menos un Defensor del Pueblo Auxiliar para la Atención Médica Correccional que sirva como un especialista interno en la materia y un contacto para los pacientes que soliciten asistencia relacionada con la atención médica y de salud mental que reciben bajo custodia. Nuestro objetivo es ofrecer una asistencia más directa en lugar de derivar todas las inquietudes de atención médica a otras entidades. Este rol sería independiente de los recursos invertidos por parte de la oficina en la supervisión sistémica de los servicios de atención médica.

Seguimiento de remisiones.

Todas las denuncias de abuso y negligencia se deben informar a la División de Investigaciones Especiales (Special Investigations Division, SID), el organismo de investigación de primera línea para todos los incidentes que ocurren en las instalaciones del Departamento. Entre las políticas que la oficina del Defensor del Pueblo desarrollará el próximo año se encuentran un protocolo interno y un cronograma para el seguimiento de las denuncias de abuso y negligencia remitidas a la SID.

Monitoreo del rendimiento interno.

El público quiere asegurarse de que la oficina del Defensor del Pueblo no solo reciba cartas y las responda, sino que las maneje bien, resuelva los problemas cuando sea posible y agregue valor al sistema penitenciario del estado. Para fines de 2023, la oficina del Defensor del Pueblo tiene como objetivo estar mejor posicionada para informar resultados de rendimiento medibles. La oficina planea

contratar a un Defensor del Pueblo Auxiliar y a un Asistente Ejecutivo del Defensor del Pueblo con el fin de desarrollar y perfeccionar las políticas y la capacitación de la oficina para responder a las llamadas individuales de ayuda, brindar una supervisión y apoyo más amplios a los Defensores del Pueblo Auxiliares y crear sistemas internos para el análisis de datos, comentarios de los clientes y mejora continua de la calidad.

Comentarios sobre el sistema de quejas del Departamento.

En ocasiones, las personas encarceladas se comunican con la oficina del Defensor del Pueblo porque no reciben suficiente asistencia a través del sistema de recursos internos del Departamento. Cuando el sistema de recursos internos de los centros falla, el volumen de llamadas a la oficina del Defensor del Pueblo puede volverse difícil de manejar debido a ciertos elementos que, en cambio, deben ser manejados por el personal de cada centro. La oficina del Defensor del Pueblo no es el sistema de quejas del Departamento Correccional; existe como una supervisión independiente del sistema penitenciario. En el próximo año, los Defensores del Pueblo Auxiliares proporcionarán comentarios de forma rutinaria a los líderes de las instalaciones y del Departamento sobre las formas de mejorar las respuestas a las quejas locales.

III. Mejora de la presencia en el sitio y de la visibilidad en las instalaciones penitenciarias

La crítica más aguda a la oficina de Ombudsman en el pasado fue la poca frecuencia con la que se hacía presente en los centros penitenciarios. No estar regularmente en los lugares donde las personas estaban detenidas redujo la credibilidad de la oficina ante los ojos de las personas encarceladas y el público, limitó su acceso a la información sobre las condiciones de reclusión y contribuyó a un entorno en el que el abuso y la victimización no fueron controlados. Con el aumento de los fondos estatales, la oficina ha aumentado su tamaño y ahora hay seis Defensores del Pueblo Auxiliares que pasan de 2 a 3 días a la semana en los centros.

Presencia activa regular en todas las prisiones estatales.

En el próximo año, la oficina tiene la intención de contratar personal adicional, aumentar nuestra presencia y capacidad de respuesta en los centros y perfeccionar nuestros protocolos para el seguimiento en persona de las solicitudes de asistencia, con el objetivo de reconstruir la confianza de las personas encarceladas y otras partes interesadas. Nuestro personal llevará a cabo reuniones recurrentes con los administradores de los centros, participará en grupos de trabajo sobre políticas para resolver problemas únicos de cada institución y supervisará de manera rutinaria las condiciones de vida en todas las unidades de alojamiento.

Búsqueda de personas que puedan tener problemas para comunicarse con nosotros.

Incluso con una mayor capacidad y presencia en el establecimiento, la oficina del Defensor del Pueblo puede seguir siendo inaccesible para algunas personas en las prisiones de New Jersey debido a las barreras del idioma, a discapacidades auditivas y visuales, a un bajo nivel de alfabetización, a discapacidades del desarrollo o a trastornos psiquiátricos. En el próximo año, la oficina del Defensor del Pueblo tiene como objetivo identificar a esas poblaciones, establecer contacto en persona con cada una de ellas utilizando servicios de interpretación y otras adaptaciones cuando sea necesario y desarrollar mecanismos y protocolos para garantizar que tengan un acceso continuo significativo a nuestra oficina.

IV. Captación del público

La oficina del Ombudsman existe para actuar como los ojos y los oídos de la ciudadanía en un sistema penitenciario que de otro modo es inaccesible para el público en general. La Ley de Dignidad requiere que el Defensor del Pueblo celebre reuniones públicas al menos una vez por trimestre para recopilar información sobre las actividades de la oficina. La oficina celebró reuniones públicas a través de Zoom en el primer y segundo trimestre de 2022 y se detuvo en el tercer trimestre cuando el nuevo Ombudsman asumió el cargo y comenzó una gira de escucha en todo el estado. La próxima reunión pública está programada para el 4 de noviembre de 2022.

Miembros de la comunidad.

La oficina del Defensor del Pueblo tiene como objetivo contratar a un Defensor del Pueblo Auxiliar para asuntos externos. En colaboración con el Consejo Asesor de la oficina, se llevarán a cabo reuniones públicas regulares presenciales y sesiones de escucha en todas las regiones del estado, se invitará a defensores y personas de todo el estado con experiencia a participar en los grupos de trabajo sobre políticas de la oficina, se participará en coaliciones de reforma penitenciaria y se pondrá en marcha un Consejo de Familias con Seres Queridos Encarcelados para asesorar y colaborar en el trabajo de la oficina. La oficina del Defensor del Pueblo creará un servidor automático de listas de correo electrónico para los miembros del público, los medios de comunicación y el gobierno interesados en recibir sus informes de inspección de instalaciones e informes temáticos, e intentará captar al público con datos, hallazgos y cobertura de noticias en el sitio web de la oficina y sus plataformas de redes sociales.

Legisladores estatales.

La oficina también tiene como objetivo aumentar su compromiso con los legisladores en el próximo año, al realizar un seguimiento de los proyectos de ley y las resoluciones relevantes y ofrecer aportes y testimonios cuando se invite a ello. Invertirá tiempo en educar al público y a los legisladores sobre los hallazgos y las recomendaciones de la oficina con respecto a cambios en las políticas, leyes y asignaciones estatales, y compartirá observaciones sobre la implementación de leyes promulgadas previamente. En la medida en que las comisiones y grupos de trabajo existentes o futuros lo encuentren útil, el Defensor del Pueblo asistirá, participará y ofrecerá datos y aportes a las conversaciones sobre justicia penal, correccionales y políticas de reintegración en todo el estado.

V. Personal y equipos

La Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales está operando con personal insuficiente y equipos obsoletos, y está utilizando servicios de IT, correo electrónico, espacio de oficina y almacenamiento de registros proporcionados por el Departamento Correccional sin la protección adecuada para garantizar confidencialidad e independencia.

Dotación de personal.

La oficina del Defensor del Pueblo recibió fondos para 21 puestos de tiempo completo en el presupuesto del año fiscal 2023. Esto le da a la oficina la oportunidad de contratar a diez miembros del personal adicionales, y esta oficina ha convertido en una prioridad máxima tener esos puestos cubiertos para febrero de 2023. Para respaldar las facultades ampliadas y el mandato de la oficina, el plan de dotación de personal incluye Defensores del Pueblo Auxiliares y personal de apoyo adicional; auxiliares para la supervisión sistémica y la asistencia a nivel individual; un Asistente Ejecutivo para el desarrollo de políticas y mejora de la calidad; y puestos con experiencia en análisis de datos, relaciones públicas y atención médica. Debido a que la autoridad de investigaciones de la oficina se superpone con la del Fiscal General y con la División de Investigaciones Especiales (SID) del DOC, se necesitan más pasos para que las investigaciones de la oficina se vuelvan operativas, y se propondrá el personal y la capacitación adecuados para el presupuesto del año fiscal 2024.

Modernización del centro de atención telefónica.

Cuando las personas encarceladas llamen a la línea de ayuda del Defensor del Pueblo, un miembro del personal deberá estar físicamente presente en la oficina para responder. Las personas en las prisiones estatales se quejan habitualmente de que la línea está ocupada cuando llaman y su principal alternativa es enviar una carta manuscrita a nuestra oficina. Las computadoras y la base de datos de la oficina están desactualizadas y son frágiles, y los procesos para contactar a las personas a través del correo legal son lentos. Para volverse más accesible a la población encarcelada, la oficina actualizará la tecnología de nuestro centro de atención telefónica el próximo año, lo que permitirá que las llamadas se respondan y traspasen de forma remota. La oficina también explorará opciones para que la población encarcelada deje mensajes de voz o se comunique a través de otros medios, como un sistema de correo electrónico confidencial. La oficina se asegurará de conseguir nuevas computadoras que permitan el trabajo en el sitio y remoto, y creará una nueva base de datos para la admisión, el seguimiento con las personas que llaman a nuestra oficina y el análisis de datos.

Independencia del Departamento Correccional.

Históricamente, la oficina del Ombudsman ha estado conformada por un equipo pequeño que intenta hacer un trabajo grande con personal y equipos insuficientes. La oficina se ha beneficiado del espacio de trabajo y la tecnología proporcionados por el Departamento Correccional. Sin embargo, la oficina del Defensor del Pueblo no puede presentarse al público como una entidad de supervisión penitenciaria independiente cuando sus sistemas de correo electrónico y archivos informáticos son compatibles y accesibles desde la oficina de IT del Departamento Correccional, cuando sus registros en papel se almacenan en el sitio en el edificio de dicho Departamento y cuando sus oficinas y salas de conferencias están ubicadas en el campus de la oficina central del Departamento Correccional. El próximo año, la Oficina del Ombudsman trabajará para obtener un espacio de oficina independiente y almacenamiento de registros fuera del sitio, y migrará sus archivos, correos electrónicos y soporte de IT fuera del Departamento Correccional.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA DEL OMBUDSMAN “DEFENSOR DEL PUEBLO”

Estar disponible para las personas encarceladas y miembros del público es de suma importancia para esta oficina. Las personas encarceladas en prisiones estatales pueden comunicarse con nosotros por escrito al enviar una carta o un formulario de Solicitud de asistencia en [inglés](#) o [español](#). Todo el correo enviado a la oficina del Defensor del Pueblo es confidencial y está protegido de la misma manera que la correspondencia legal. Las cartas y los formularios se pueden colocar en los buzones del Defensor del Pueblo ubicados en las unidades de alojamiento de los centros penitenciarios estatales o se pueden enviar por correo a la siguiente dirección:

Office of the Corrections Ombudsperson
P.O. Box 855
Trenton, NJ 08625

Otras formas de comunicarse con la oficina son las que se indican a continuación:

Línea de ayuda para personas encarceladas: 555-555-5555, desde cualquier teléfono en el sistema penitenciario estatal

Línea de ayuda del Centro de reinserción social: 800-305-1811

Línea de ayuda para familias: 888-909-3244

Oficina central: 609-633-2596

Correo electrónico: info@oco.nj.gov

Sitio web: www.nj.gov/correctionsombudsperson/

Las personas interesadas en recibir los informes de la oficina tan pronto como se publiquen pueden unirse a nuestro servidor automático de listas de correo electrónico desde [aquí](#).