

# Informe Anual 2023

## Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales (Ombudsperson)

*Supervisión penitenciaria independiente para el Estado de Nueva Jersey*

*Preparado por*

**Terry Schuster, Defensor del Pueblo de Nueva Jersey**

*Miércoles, 1 de Noviembre de 2023*

## MENSAJE DEL Defensor DEL PUEBLO (OMBUDSPERSON)

Tengo la esperanza de que la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales (Ombudsperson) sea cumplir con nuestro mandato de ayudar a proteger de daños a las personas encarceladas en Nueva Jersey y contribuir significativamente a la mejora continua de las operaciones y servicios penitenciarios. Escuchamos las inquietudes de las personas bajo custodia y de sus seres queridos, observamos las condiciones de vida en instalaciones seguras, abordamos las inquietudes con el personal y los líderes del Departamento Correccional y aumentamos la transparencia del sistema correccional a través de informes públicos.

Desde el año pasado en estas fechas, la Oficina ha pasado de contar con 11 funcionarios a tener 21. Creamos nuevas divisiones en la Oficina para la participación comunitaria y el seguimiento de problemas sistémicos, y contratamos auxiliares para dirigir cada una de esas divisiones. El nuevo equipo de supervisión sistémica realizó inspecciones de instalaciones y nuestra primera encuesta de la población encarcelada en cuatro instalaciones que tenían Unidades de vivienda restaurativa, al analizar el tiempo fuera de la celda, la programación, las asignaciones de trabajo y el acceso a sus seres queridos. Este año realicé 23 visitas al lugar y los miembros del personal han estado en el lugar más de 800 veces, con un promedio de dos días por semana en la mayor parte de las instalaciones y tres días por semana en las dos prisiones más grandes de Nueva Jersey. Nuestro personal se reunió en persona con miles de personas encarceladas, incluidas aproximadamente un tercio de aquellas cuyas preocupaciones estaban relacionadas con la seguridad personal o las condiciones de vida.

Durante este tiempo, hemos buscado tendencias mediante miles de llamadas telefónicas y cartas a la Oficina. Nos reunimos con cientos de miembros de la comunidad cuyos seres queridos están encarcelados o que también estuvieron encarcelados anteriormente, y recabamos opiniones sobre las prioridades para la supervisión penitenciaria. Me he puesto en contacto frecuentemente con el Comisionado del Departamento Correccional y su equipo de liderazgo, ya que me motivaron su capacidad de respuesta y sus esfuerzos constantes para resolver problemas urgentes. También reforzamos la independencia de la Oficina y la confidencialidad de nuestros registros y correos electrónicos al trasladar nuestro espacio de oficina y tecnología fuera del Departamento Correccional.

Tengo un gran aprecio por la Comisionada Kuhn, por su equipo ejecutivo y los líderes correccionales de cada instalación, y aprecio mucho la complejidad de su trabajo, ya que asumen una amplia variedad de responsabilidades en cuanto a las personas que están en su cuidado y bajo su custodia. Agradezco a la Oficina del Gobernador y a nuestro Consejo Asesor por su apoyo y orientación, y especialmente a los miembros del personal del Defensor del Pueblo de Correccionales que llevan a cabo la importante labor de esta Oficina, al brindar experiencia, competencia, conocimiento y una diversidad de experiencias que incluyen la experiencia en el sistema penitenciario estatal.

Este Informe Anual de 2023 resume las inquietudes planteadas a nuestra Oficina el año pasado y traza un conjunto inicial de prioridades para que supervisemos y asistamos de manera directa durante el próximo año. También identifica y evalúa las brechas internas y los cambios necesarios para hacer realidad más plenamente la visión de esta Oficina como se describe en la Ley de Dignidad (PL 2019, c. 288).

Es un gran honor que el público confíe en mí para desempeñar esta función de supervisión y agradezco su continua orientación y comentarios.

Gracias,

Terry Schuster  
Defensor del Pueblo de Nueva Jersey

## MISIÓN Y MANDATO

La Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales (Ombudsperson) proporciona 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 Nueva 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 reintegrarse 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 Defensor del Pueblo 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 las instalaciones penitenciarias](#) y las operaciones de la prisión.
- Proporcionar [amplio acceso](#) a las instalaciones, 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.

## PRESUPUESTO

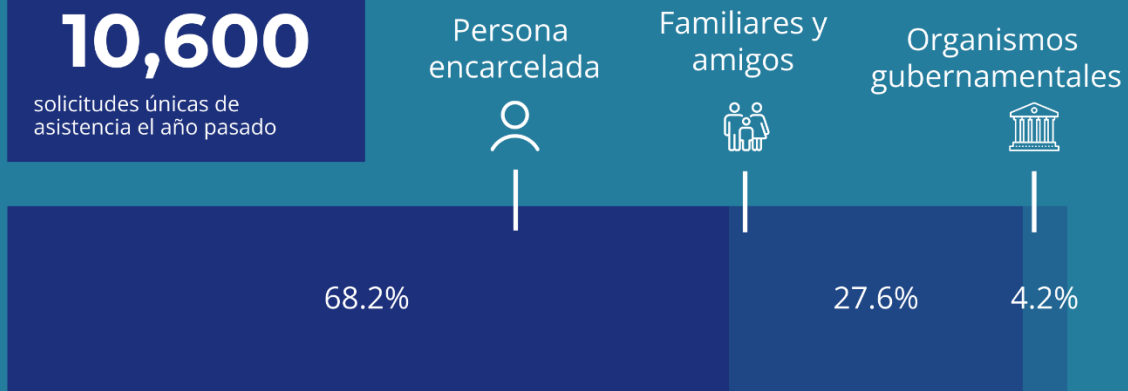
El presupuesto operativo del año fiscal 2024 para la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales es de \$2,645,000, un aumento de \$585,000 con respecto al año fiscal anterior. Se han asignado a la Oficina cinco puestos adicionales equivalentes a tiempo completo, para un total de 26 puestos de personal. Sueldos y salarios representan el 88 % del presupuesto de la Oficina y el resto se asignó para materiales, suministros, equipos, cargos fijos y otros servicios.

# Las personas que pidieron ayuda al Defensor del Pueblo este año

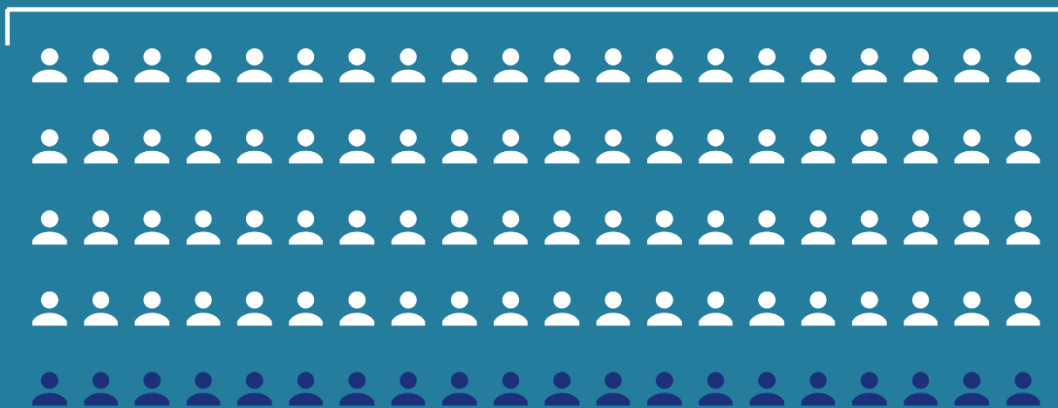
La Oficina del Defensor del Pueblo recibió más de

## 10,600

solicitudes únicas de asistencia el año pasado



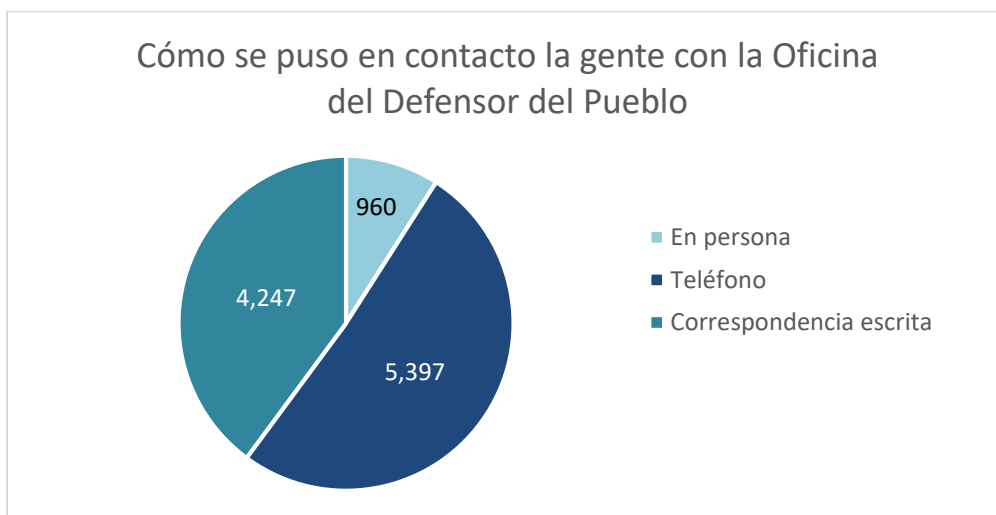
Tasa de contactos con la Oficina del Defensor del Pueblo  
Del 1 de Septiembre de 2022 al 31 de Agosto de 2023



## SOLICITUDES DE ASISTENCIA

Entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2023, la Oficina del Defensor del Pueblo recibió 11,938 contactos totales. Aproximadamente 1 de cada 10 contactos fue una solicitud repetida de asistencia en relación con una inquietud expresada previamente a la Oficina. La cantidad de contactos únicos (no duplicados) con la Oficina del Defensor del Pueblo el año pasado fue de 10,604. Todos los puntos de datos de este informe reflejan contactos únicos (no duplicados). Cada mes, las personas encarceladas y sus seres queridos presentaron entre 700 y 1,000 solicitudes únicas de asistencia. Poco más de la mitad (51 %) se comunicaron por teléfono y el 40 % envió cartas u otra correspondencia escrita. El resto fueron comunicaciones en persona con miembros de nuestro personal mientras estaban en una prisión estatal. [Consulte la Figura 1.]

Figura 1. Método de contacto, del 1 de septiembre de 2022 al 31 de agosto de 2023



Las instalaciones con mayor población generalmente presentaron una mayor cantidad de solicitudes de asistencia. Dos tercios de los contactos con la Oficina del Defensor del Pueblo fueron de o sobre personas en las tres instalaciones correccionales más grandes del estado: Prisión Estatal de South Woods, Prisión Estatal de Northern y Prisión Estatal de New Jersey. [Consulte la Figura 2.]

Ajustado por el tamaño de la instalación, el Centro Correccional de Edna Mahan tuvo la tasa más alta de contactos con 193 solicitudes de asistencia por cada 100 personas bajo custodia.<sup>1</sup> [Consulte la Figura 3]. Las personas en las prisiones estatales de Nueva Jersey se comunicaron con la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales a una tasa general de 80 solicitudes por cada 100 personas bajo custodia. [Consulte la infografía en la pág. 2.]

<sup>1</sup> Los tamaños de población de las instalaciones en este informe se basan en datos instantáneos del 3 de enero de 2023, disponibles en <https://www.state.nj.us/corrections/pages/OffenderInformation.html>. Para ajustar por el tamaño de las instalaciones, la Figura 3 muestra una tasa por cada 100 personas detenidas en cada instalación. Esto se hace al multiplicar la tasa bruta (cantidad de quejas/población de las instalaciones) por 100. Las Figuras 2 y 3 también incluyen contactos con la oficina con respecto a personas en prisiones estatales, así como de personas sentenciadas por el estado que viven en Programas de Liberación en Comunidades Residenciales e instalaciones carcelarias del condado.

Figura 2. Cantidad de contactos por población de las instalaciones, del 1 de septiembre de 2022 al 31 de agosto de 2023

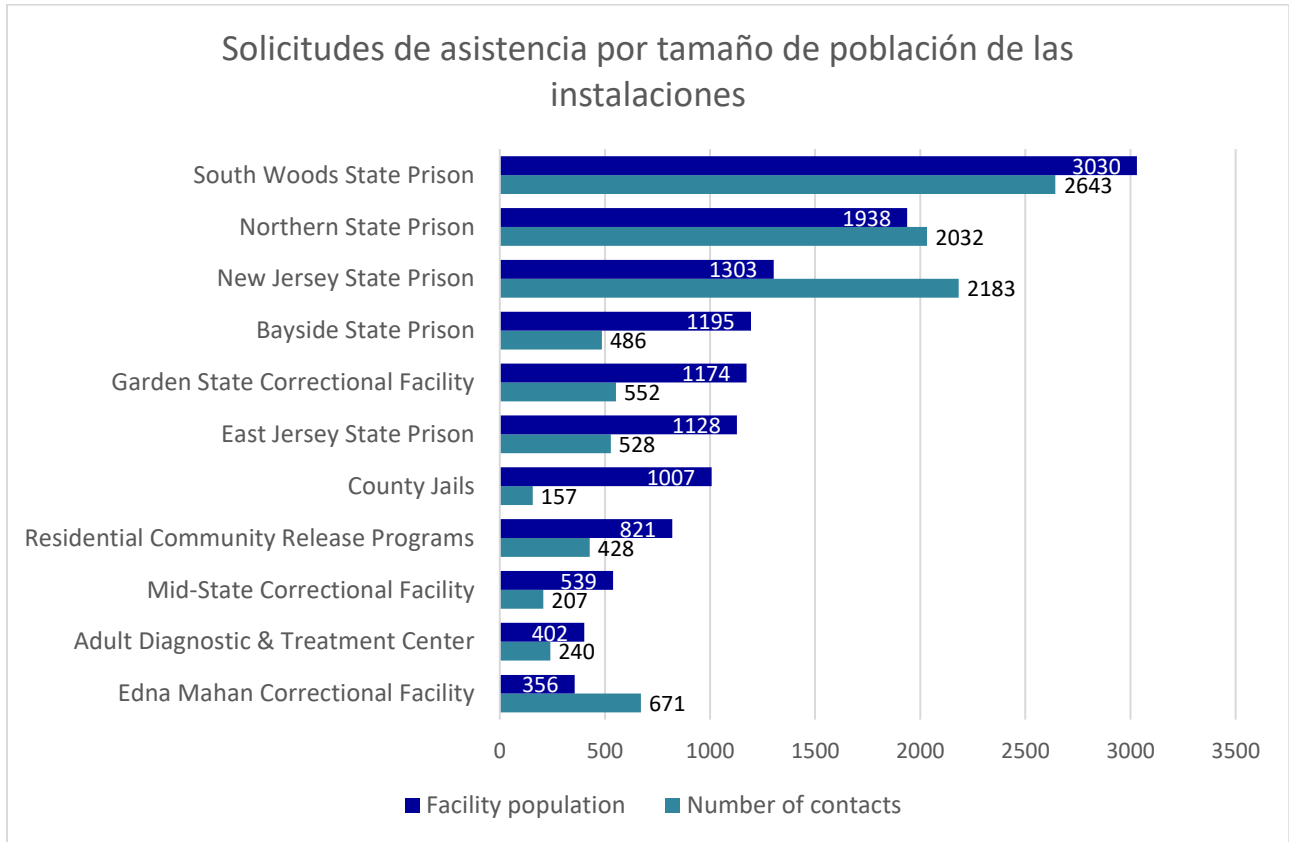


Figura 3. Tasa de contactos por instalacion, del 1 de septiembre de 2022 al 31 de agosto de 2023



# Principales inquietudes expresadas, por instalación



Vivienda y Clasificación



Bienes y Dinero

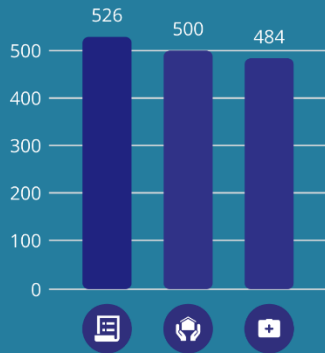


Atención Médica y de Salud Mental

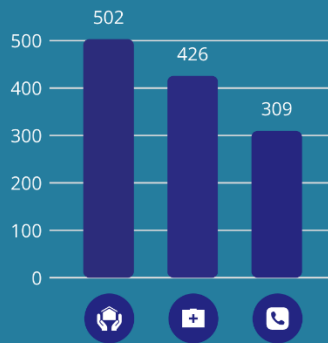


Comunicaciones Externas

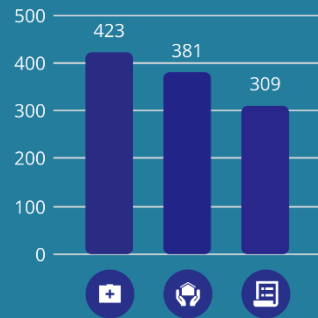
Prisión Estatal de South Woods



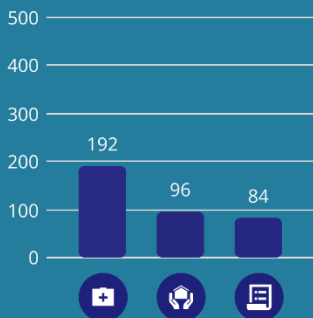
Prisión Estatal de New Jersey



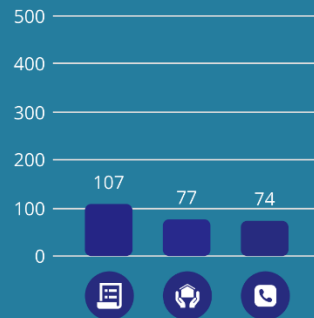
Prisión Estatal de Northern



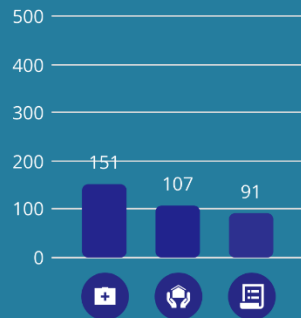
Centro Correccional Edna Mahan



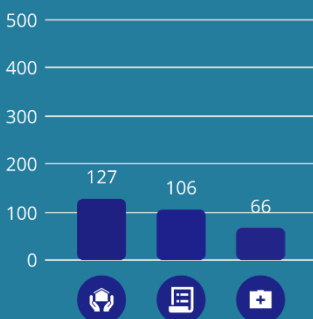
Centro Correccional de Garden State



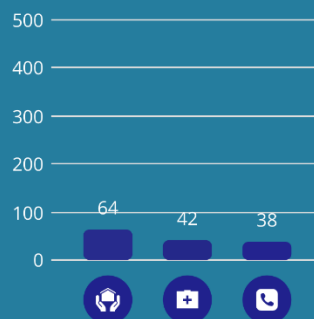
Prisión Estatal de East Jersey



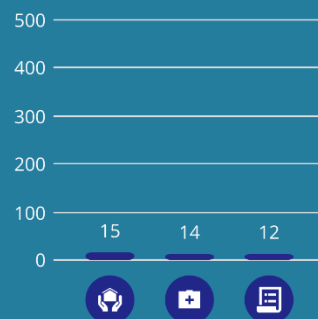
Prisión Estatal de Bayside



Centro Correccional de Mid State



Centro de Diagnóstico y Tratamiento para Adultos



Las cinco razones principales por las que las personas acudieron a la Oficina del Defensor del Pueblo fueron para expresar inquietudes relacionadas con la propiedad (2,016 contactos), la atención médica (1,948 contactos), la vivienda y la clasificación (1,618 contactos), el teléfono, el correo y la comunicación electrónica con personas en el exterior (1,055), y la seguridad personal (840 contactos). Las siguientes tres razones más comunes para contactar a la Oficina fueron la disciplina y la gestión del comportamiento (764 contactos), las condiciones de reclusión (684 contactos) y el acceso o registros legales (659 contactos). Las personas se comunicaron con la oficina en cantidad con inquietudes relacionadas con la programación, el trabajo y la recreación (375 contactos), la libertad condicional (188 contactos), la adaptación de la identidad de género (98 contactos), inquietudes sobre las condiciones de la cárcel del condado (88 contactos) y otros asuntos diversos (271 contactos). La infografía de la pág. 5 ilustra las tres categorías principales de solicitudes de asistencia que la Oficina del Defensor del Pueblo recibió de cada instalación.

La Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales proporcionó información y asistencia técnica en respuesta a una gran parte (44 %) de los contactos de este año, así como también asistencia directa que resolvió inquietudes para el 9 % de los contactos. La oficina remitió el 34 % al Departamento Correccional, Atención Médica Correccional de Rutgers University y otras entidades. Descubrimos que el 10 % no estaba fundamentado o determinamos de otro modo que no se había producido ninguna infracción. En el 3 % de los casos, la solicitud de asistencia fue retirada o el asunto se resolvió antes de la intervención de la Oficina del Defensor del Pueblo. Menos del 1 % de las solicitudes de asistencia seguían abiertas y pendientes al 7 de septiembre de 2023.

El objetivo principal de la supervisión de la Oficina del Defensor del Pueblo es garantizar la seguridad, la salud y el bienestar de las personas encarceladas. Las inquietudes por la seguridad variaban desde insultos e intimidación hasta amenazas, agresiones y uso de la fuerza más graves. La cantidad de inquietudes de seguridad en cada ubicación fue aproximadamente proporcional al tamaño de la instalación, y en las prisiones más grandes generalmente hubo más contactos relacionados con la seguridad. Un tercio de todas las inquietudes relacionadas con la seguridad fueron comunicadas a la Oficina por un familiar o amigo sobre una persona encarcelada. La Oficina remitió casi cuatro de cada cinco acusaciones relacionadas con la seguridad al Administrador de la instalación o a la División de Investigaciones Especiales (Special Investigations Division; SID) del Departamento.

Un examen más detenido de las inquietudes relacionadas con la atención médica muestra de manera similar que alrededor de un tercio fueron comunicadas a la Oficina por un familiar o amigo. En los últimos tres meses de este período de informe (de junio a agosto de 2023), la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales fue contactada casi 500 veces por inquietudes relacionadas con la atención médica y la atención de salud mental. La mayor parte de los contactos relacionados con la salud (45 %) involucraba a personas que deseaban ser atendidas por un proveedor o esperaban información de seguimiento o resultados de pruebas de una cita de atención médica. Otras tendencias involucraron problemas relacionados con medicamentos recetados (17 %) o personas que esperaban citas con especialistas como oncología, cardiología, cirugía, oftalmología, etc. (17 %). El resto de los contactos relacionados con la salud involucraron una variedad de temas como transporte para citas y solicitudes de copias de registros médicos.

La supervisión externa de los entornos de custodia estrecha crea transparencia y responsabilidad por el trato humano en lugares donde la población tiene un movimiento muy restringido y un acceso limitado a



la programación y las comunicaciones externas. Las personas en Unidades de Vivienda Restaurativa (Restorative Housing Units; RHU) y unidades desbordadas de RHU, que cumplen sanciones disciplinarias por infracciones graves de las reglas, representaron porcentajes significativos de la carga de trabajo de la Oficina, incluido el 31 % de los contactos del Centro Correccional de Garden State, el 29 % de los contactos de la Prisión Estatal de Northern, 20 % de los contactos del Centro Correccional Edna Mahan, 19 % de los contactos de la Prisión Estatal de South Woods y 16 % de los contactos de la Prisión Estatal de New Jersey.<sup>2</sup> [Consulte la Figura 4]. La Oficina recibió un total de 1,829 solicitudes de asistencia el año pasado para personas en las RHU del Departamento. Las inquietudes más comunes se referían a procesos disciplinarios, atención médica, seguridad personal, propiedad y condiciones de vida. Las inquietudes relacionadas con la seguridad en las RHU se mantuvieron bastante estables durante todo el año, con un promedio de alrededor de 70 solicitudes de asistencia por mes, pero aumentaron a casi 100 en mayo debido a una única operación de búsqueda en la unidad de desbordamiento de la RHU en el Centro Correccional de Garden State. [Consultar la Figura 5.]

---

<sup>2</sup> Una excepción notable es la pequeña Unidad de Vivienda Restaurativa en el Centro de Diagnóstico y Tratamiento para Adultos, que no generó ningún contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales el año pasado.

Figura 4. Porcentaje de contactos de las RHU, por instalación, del 1 de septiembre de 2022 al 31 de agosto de 2023

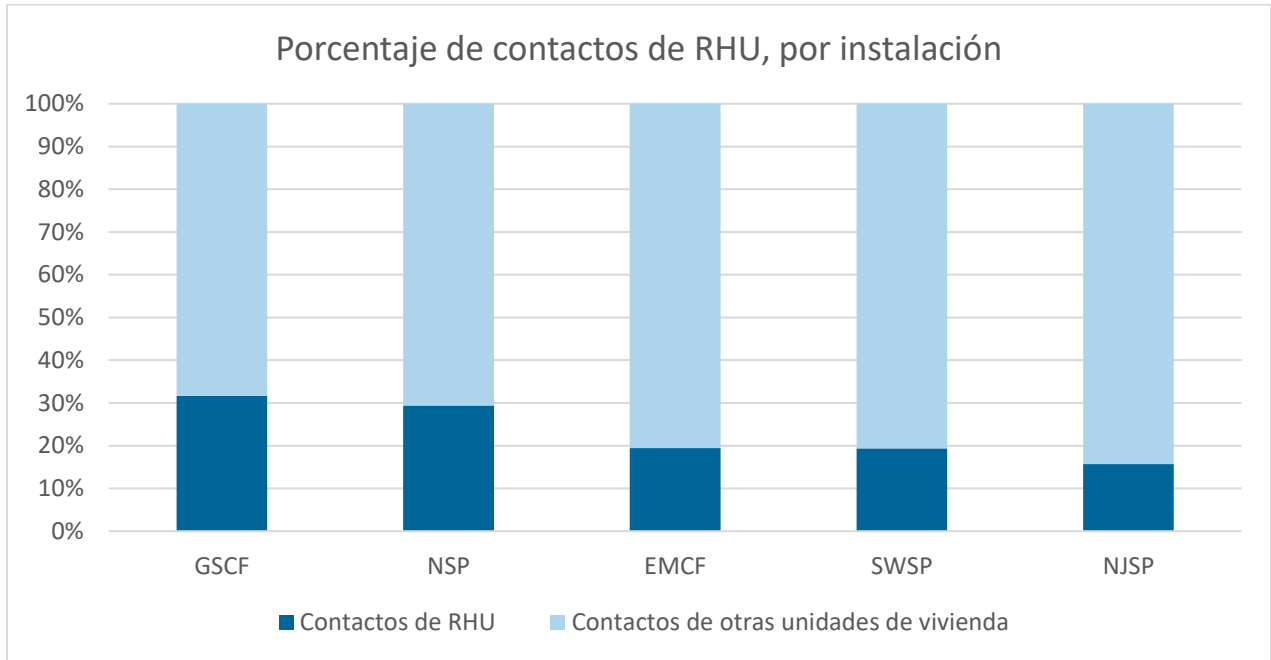
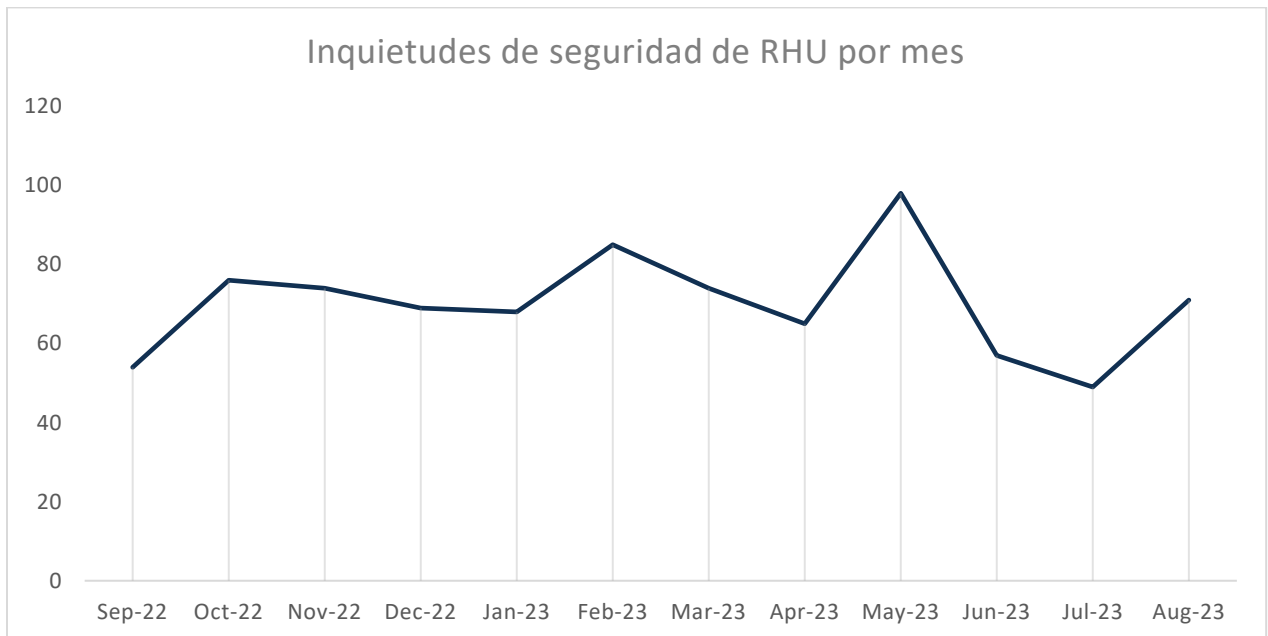


Figura 5. Contactos relacionados con la seguridad de las RHU, por mes, del 1 de septiembre de 2022 al 31 de agosto de 2023



## LO QUE HEMOS OBSERVADO EN EL SISTEMA PENITENCIARIO ESTATAL

### ÁREAS DE INQUIETUD / PRIORIDADES DE SUPERVISIÓN

Durante el último año, ciertas inquietudes expresadas repetidamente por la población encarcelada no se han resuelto del todo y merecen una mayor atención. Muchas, si no todas, de estas inquietudes son prioridades compartidas por el Departamento Correccional y la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales.

Tenemos gran confianza en el Departamento para abordar las áreas de inquietud que se describen a continuación. Su personal y líderes han demostrado tener conocimientos, talento y valores compartidos. Apreciamos su compromiso con la transparencia y las medidas que han tomado para garantizar una buena relación de trabajo con la Oficina del Defensor del Pueblo y otras entidades de supervisión externa. Esperamos que la Oficina del Defensor del Pueblo pueda ser un socio valioso y colaborativo para el desarrollo de nuevas ideas mientras el Departamento continúa buscando soluciones a estos problemas.

#### La falta de personal y sus consecuencias

Las vacantes de personal, las licencias de larga duración, los traslados, el aumento de las jubilaciones y la disminución de los solicitantes (particularmente para puestos de oficiales de policía correccional) impactan a quienes trabajan y viven en nuestras prisiones estatales de diversas maneras. Los miembros del personal habitualmente tienen el mandato de trabajar en turnos dobles. La población encarcelada está amontonada en menos unidades de vivienda, lo que a veces genera o exacerba conflictos interpersonales y dificultades logísticas para ubicar a las personas según sus necesidades. La programación, las asignaciones de trabajo y las visitas familiares pueden cancelarse cuando una instalación no tiene suficiente personal en un turno en particular y las personas pasan más tiempo inactivas en sus celdas en lugar de dedicarse a una actividad con un propósito. La Oficina del Defensor del Pueblo respalda firmemente los aumentos salariales para los agentes de policía penitenciaria, cuyo contrato se está negociando actualmente, para mejorar la contratación y retención del personal de custodia profesional. Las operaciones seguras y humanas pueden requerir que los legisladores tomen más medidas para reducir la cantidad de personas encarceladas en las prisiones estatales, además de cambios que estabilizarán y aumentarán la dotación de personal.

#### Consumo de drogas y calidad del aire

En Nueva Jersey y en entornos correccionales de todo el país, las drogas sintéticas como K2 ingresan a las cárceles, y son consumidas por personas encarceladas y exponen a quienes viven y trabajan en las instalaciones al humo y a los químicos en el aire. Tanto el personal como los residentes han expresado su inquietud por los dolores de cabeza y otros síntomas, especialmente en personas con problemas de salud como el asma. La Oficina del Defensor del Pueblo recibió más de 100 contactos en el último año relacionados con la exposición al humo de K2, y los Defensores del Pueblo Auxiliares huelen habitualmente papel quemado y olores químicos cuando visitan las unidades de vivienda. Los líderes del departamento y de las instalaciones han tomado el problema en serio, al emplear medidas de seguridad estratégicas para interrumpir las vías por las que el contrabando ingresa a las instalaciones, confiscar K2 y otras sustancias controladas y disuadir a las personas de consumirlas, venderlas y distribuirlas. Siempre que fue posible, dentro de las limitaciones de la infraestructura física, también han tomado medidas para

mejorar la ventilación. Sin embargo, esto sigue siendo un problema grave que requiere acción y supervisión constantes.

#### Propiedad perdida y robada

Las personas acudieron a la Oficina del Defensor del Pueblo con inquietudes sobre bienes personales y dinero más que sobre cualquier otra área de inquietud, lo que representó 2,016 contactos entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2023. Cientos de personas solicitaron ayuda con los procesos departamentales para encontrar, reparar o reembolsar bienes perdidos o robados, a menudo luego de una transferencia de vivienda dentro del Departamento Correccional. El próximo año, la Oficina del Defensor del Pueblo tiene la intención de centrar algunos de sus esfuerzos sistémicos de monitoreo y recopilación de datos en este proceso de asegurar y entregar las posesiones de las personas y la dificultad que tienen las personas para obtener artículos de reemplazo o reembolsos. Nuestro personal también ha sido invitado a participar en el grupo de trabajo interno del Departamento Correccional sobre inquietudes relacionadas con la propiedad.

#### Acceso del paciente a la atención médica

Una cantidad significativa de personas encarceladas y sus familias se pusieron en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo sobre solicitudes pendientes para ser atendidas por proveedores de atención médica, acceder a información de seguimiento sobre resultados de pruebas y análisis de laboratorio, tiempos de espera para citas con especialistas y reabastecimiento de medicamentos. Casi uno de cada cinco contactos que buscan asistencia de la Oficina del Defensor del Pueblo son inquietudes de atención médica. En tres instalaciones (la Prisión Estatal de Northern State, el Centro Correccional Edna Mahan y la Prisión Estatal East Jersey), los servicios médicos y de salud mental fueron la razón más común por la que las personas se comunicaron con nuestra Oficina. Este volumen de contactos no sugiere necesariamente una atención inadecuada (los mejores sistemas de atención médica del país abordan las inquietudes frecuentes de los pacientes), pero los pacientes bajo custodia estatal no tienen la libertad de elegir a sus proveedores, y la calidad y puntualidad de sus servicios de atención médica pueden tener graves consecuencias para su salud y bienestar. En el futuro, la Oficina tiene como objetivo priorizar el seguimiento de los servicios de atención médica a través de inspecciones, revisión de documentos, recopilación de datos y entrevistas a pacientes para apoyar al Departamento y a la Atención Médica Correccional de Rutgers University para lograr una mejora continua de la calidad.

#### Prácticas de gestión de riesgos

El Departamento Correccional debe gestionar el comportamiento disruptivo y proteger a la población encarcelada y a su propio personal ante posible violencia. No es una tarea fácil y se dedica una enorme cantidad de tiempo y esfuerzo a intentar garantizar la seguridad en las instituciones del estado. Un área de inquietud que la Oficina del Defensor del Pueblo espera priorizar el próximo año es encontrar un mejor equilibrio entre eliminar oportunidades para que las personas encarceladas dañen a otros y garantizar que no se vean tan privadas de actividades, estímulos y necesidades que sus condiciones de vida se vuelvan sombrías e insalubres, o inhumanas. En el último año, la Oficina del Defensor del Pueblo ha observado cambios de política en las Unidades de Vivienda Restaurativa (RHU) que incluyen eliminar el agua embotellada, los alimentos del economato, los recipientes para champú y otros artículos de cuidado personal, y poner límites extremos a bolígrafos, llamadas telefónicas, fotografías y equipos electrónicos. Hemos observado castigos que quitan a una persona la capacidad de salir al aire libre. Hemos visto

personas que cumplieron largas sanciones disciplinarias en unidades de vivienda diseñadas para retenciones temporales, que pasaron meses o años sin tomas de corriente.

En contraste con los enfoques basados en el trauma para generar seguridad que el Departamento ha instituido tan eficazmente en la prisión de mujeres, estos esfuerzos de gestión de riesgos en las prisiones de hombres implican un alto grado de privación y requieren una supervisión regular y continua. La Oficina del Defensor del Pueblo publicó recientemente un informe que analiza el tiempo que se pasa fuera de las celdas en las RHU del Departamento, y pronto publicará un informe separado centrado en las prácticas que limitan las visitas y las llamadas telefónicas.

#### Necesidades de la población transgénero

El Departamento Correccional de Nueva Jersey ha tomado medidas importantes para proporcionar viviendas, propiedades y servicios de atención médica que afirmen el género para las personas transgénero bajo custodia. Los estándares de la Ley Federal para la Eliminación de las Violaciones en Prisiones resaltan las extraordinarias vulnerabilidades de esta población en instalaciones seguras, particularmente las mujeres trans alojadas en prisiones para hombres. Muchas de las inquietudes expresadas por esta población a la Oficina del Defensor del Pueblo se relacionan con el ritmo de las reformas, como el lento lanzamiento de artículos que afirman el género disponible para su compra en la despensa y retrasos o interrupciones en la atención médica especializada. El Departamento ha creado un proceso especial para considerar solicitudes de alojamiento para personas que se identifican como transgénero o no binarias, incluido un proceso de apelación. El Departamento también ha creado una Unidad de Población Vulnerable en el Centro Correccional de Garden State que tiene como objetivo proporcionar algunas medidas adicionales de seguridad para las personas además de las que se encuentran en otras unidades de vivienda para la población general. Tanto el Departamento Correccional como la Atención Médica Correccional de Rutgers University han implementado capacitación del personal relacionada con las necesidades únicas de las personas transgénero. Aun así, la Oficina del Defensor del Pueblo escucha las inquietudes de las mujeres transgénero sobre la intimidación, el hostigamiento y los temores por su seguridad en las prisiones para hombres. También escuchamos inquietudes constantes de que las determinaciones de vivienda ponen más énfasis en los genitales y las capacidades reproductivas de una persona que en su seguridad. Por estos motivos, la Oficina seguirá dando prioridad a la supervisión en esta área.

#### ASPECTOS DESTACADOS

Al trabajar en parte como una línea de recursos para personas encarceladas y sus familias, la Oficina del Defensor del Pueblo normalmente escucha muchas quejas y comentarios negativos sobre las experiencias en la prisión estatal. Estos conocimientos son invaluable para nuestros esfuerzos por satisfacer mejor las necesidades de las personas encarceladas y mejorar las condiciones, pero reconocemos que no brindan una visión completa o integral de cómo está operando, desempeñándose y progresando el Departamento Correccional. El Departamento tiene mucho por lo que sentir orgullo en los últimos años y queremos resaltar algunos aspectos destacados que se relacionan directamente con el bienestar de la población encarcelada.

## Centro Correccional Edna Mahan

En primer lugar, el Departamento Correccional ha invertido importantes recursos en el cambio de políticas y cultura en el Centro Correccional Edna Mahan, la única prisión para mujeres del estado. En respuesta a los litigios, los informes detallados y la preocupación pública por la violencia, la victimización y la falta de supervisión en la prisión de mujeres, el Departamento ha instituido capacitación del personal en atención basada en el trauma y ha desarrollado una Unidad de Víctimas Especiales para investigar las acusaciones de acoso sexual y abuso, activó y designó miembros para una junta de supervisión ciudadana, mejoró la programación y tomó otras medidas importantes para normalizar las interacciones del personal con la población encarcelada y empoderar a la población para que presente sus inquietudes. Los líderes de las instalaciones han expresado su compromiso con la transparencia y la generación de seguridad a través de una comunicación respetuosa y la atención a las necesidades de la población, al ofrecer un plan para mejorar la seguridad en todo el sistema penitenciario estatal.

## Calor durante el verano

En septiembre de 2022, la Oficina del Defensor del Pueblo publicó un informe especial sobre el calor durante el verano en nuestras prisiones estatales que evaluó la cantidad de personas en celdas y dormitorios sin aire acondicionado, midió las temperaturas interiores y recopiló información de la población encarcelada sobre lo que se podría hacer para mitigar el calor. El Departamento Correccional fue receptivo y cooperativo durante nuestro monitoreo de calor y tomó medidas significativas en el último año para abordar el problema, incluida la planificación estratégica para sacar a las personas de las unidades de vivienda sin control de temperatura en el Centro Correccional Edna Mahane inversiones de capital en infraestructura en el Centro Correccional de Garden State que ayudará a obtener aire acondicionado. La administración de la Prisión Estatal de Bayside reparó máquinas de hielo y proporcionó a la población hieleros personales para conservar hielo. Cada celda del recinto oeste sin aire acondicionado de la Prisión Estatal de New Jersey ahora tiene un ventilador. El equipo de operaciones del Departamento y los proveedores de atención médica aumentaron la información y la educación para el personal y las personas encarceladas sobre cómo mitigar el calor y reconocer las enfermedades relacionadas con el calor. El Departamento reparó y reemplazó de inmediato los sistemas de aire acondicionado averiados este verano, respondió de inmediato a inquietudes específicas señaladas por el Defensor del Pueblo sobre el calor en la unidad de custodia cercana en el Centro Correccional de Garden State y tomó varias otras medidas para abordar las temperaturas interiores como una prioridad. Los edificios antiguos y las necesidades de infraestructura sistémica seguirán haciendo que el control de la temperatura sea un problema crónico que necesitará mitigación, gestión, recursos y supervisión.

## Programación y reintegración

El Departamento Correccional continúa brindando programas muy solicitados, como los programas de tratamiento por consumo de sustancias en el Centro Correccional de Mid-State y el Centro Correccional de Edna Mahan, la comunidad terapéutica para veteranos en la Prisión Estatal de East Jersey y el programa universitario NJ-STEP en múltiples instalaciones en todo el estado. Los participantes en estos programas los describen como algo que les cambia la vida y muchas personas liberadas de prisión en Nueva Jersey continúan elogiando estos programas como fundamentales para su éxito. Otras ofertas centradas en oficios, emprendimiento y cambio de comportamiento tienen una gran demanda, y los programas religiosos y educativos están ampliamente disponibles. El Departamento aumentó la cantidad y el alcance de sus socios de reinserción y reintegración, incluidas relaciones financiadas y no financiadas con

organizaciones comunitarias y servicios de apoyo. En particular, varias de estas organizaciones asociadas están dirigidas por personas que han estado encarceladas. A medida que se han ido eliminando los límites relacionados con la pandemia sobre el tamaño de las clases y la actividad congregada, existe un alto nivel de necesidad e interés en programación dirigida por profesionales y voluntarios y apoyo a la reintegración y herramientas y tecnología relacionadas. Esperamos con interés la continua expansión e inversión del Departamento en esta prioridad.

## PROGRESO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Hace un año, la Oficina del Defensor del Pueblo esbozó un plan estratégico para implementar nuestro mandato estatutario en virtud de la Ley de Dignidad. Desde entonces, la Oficina ha crecido, transformado, reubicado y tomado medidas importantes para generar confianza y valor entre la población encarcelada, el Departamento Correccional y el público. A continuación, se muestra una evaluación resumida de nuestro progreso y prioridades internas para el próximo año.

### Supervisión sistémica

El año pasado, la Oficina lanzó una división para realizar inspecciones de instalaciones, analizar tendencias e interactuar con el Departamento Correccional sobre posibles cambios en las políticas y prácticas que podrían mejorar las condiciones de confinamiento. La división cuenta ahora con un personal completo: un Auxiliar del Defensor del Pueblo, dos Asistentes del Defensor del Pueblo adjuntos, un Consultor de Enfermería y un Analista de Datos. A principios de esta primavera, la división llevó a cabo 4 inspecciones de instalaciones sin previo aviso, que incluyeron encuestas anónimas de 811 personas en unidades de vivienda para población general y 264 personas en unidades de vivienda de restaurativas. Estas inspecciones y la revisión de datos y documentos complementarios se han consultado para realizar dos informes temáticos, uno centrado en el tiempo fuera de la celda en las Unidades de Vivienda Restaurativa y otro (que se publicará próximamente) centrado en el acceso a los seres queridos, ambos con recomendaciones para la reforma de políticas. El próximo año, este equipo comenzará evaluaciones sistémicas relacionadas con áreas prioritarias de inquietud como la propiedad y la atención médica.

### Especialistas de atención médica

En el último año, la Oficina del Defensor del Pueblo contrató a dos miembros del personal con experiencia en atención médica: uno para atender solicitudes de ayuda para navegar los servicios de atención médica en las prisiones estatales y el otro para evaluar los servicios de atención médica en todo el sistema. La Oficina del Defensor del Pueblo no puede ofrecer una segunda opinión médica ni compartir información médica con los familiares de un paciente, pero estas incorporaciones de personal ayudarán a nuestra Oficina a hacer mejores preguntas tanto a los pacientes como a los proveedores y a participar de manera más significativa en la asistencia y la supervisión directa. La oficina tiene como objetivo utilizar su acceso a pacientes, proveedores y documentación para ayudar a garantizar el cumplimiento de las normas de atención médica y abordar cualquier barrera a la atención necesaria.

### Visibilidad

La Oficina del Defensor del Pueblo continúa respondiendo a miles de solicitudes por teléfono a través de nuestra línea de recursos, así como por correspondencia escrita. Hemos aumentado la cantidad de operadores en directo que atienden los teléfonos y hemos recibido financiación para contratar uno más. Debido a que tantas personas intentan llamar a nuestra oficina durante períodos de tiempo similares (por ejemplo, bloques de tiempo de recreación cuando las personas normalmente tienen acceso a teléfonos comunitarios), seguimos alentando a las personas que reciben una señal de ocupado a que se comuniquen con nosotros por escrito. Las personas pueden hacer esto al dejar los formularios de Solicitud de asistencia en nuestros buzones seguros en todas las instalaciones o enviar correo legal confidencial a nuestra oficina a P.O. Box 855, Trenton, NJ 08625.



Este año, los Defensores del Pueblo adjuntos de nuestro equipo de campo estuvieron presentes personalmente en las instalaciones penitenciarias un promedio de dos días por semana, lo que resultó en un total de más de 800 visitas en el lugar el año pasado. Usan este tiempo para recorrer viviendas y espacios de programación, reunirse con personas encarceladas, solucionar inquietudes con el personal y los administradores y responder a solicitudes de asistencia. La Legislatura y el Gobernador también han financiado nuestra Oficina para contratar Asistentes del Defensor del Pueblo adicionales para satisfacer mejor la demanda de asistencia en las instalaciones penitenciarias más grandes del estado.

#### Participación comunitaria

El Defensor del Pueblo organizó una reunión pública virtual unos días después de publicar el Informe Anual de 2022 para analizar el plan estratégico de la Oficina y lanzar un recorrido por sesiones de participación general pública estilo municipal con miembros de la comunidad, personas anteriormente encarceladas y familias afectadas por el encarcelamiento de seres queridos. Estas reuniones se organizaron en asociación con organizaciones comunitarias en Camden, Trenton, Newark, Atlantic City y Millville, y brindaron a la Oficina del Defensor del Pueblo conocimientos, historia y orientación sumamente relevantes. La Oficina contrató recientemente a un Defensor del Pueblo Auxiliar para la participación comunitaria que ha tenido experiencia con el encarcelamiento y que ampliará y profundizará este importante alcance para aumentar tanto el acceso a nuestra Oficina como la confianza en esta. También esperamos asociarnos con el Departamento Correccional a medida que amplían sus esfuerzos de participación comunitaria.

#### Tecnología independiente y espacio de oficina

En el último año, la oficina del Defensor del Pueblo trasladó su correo electrónico, su sistema de gestión de casos, sus archivos electrónicos y en papel, su soporte de IT y su espacio de oficina fuera del Departamento Correccional. Esta medida garantizará la confidencialidad de nuestras comunicaciones y documentos y debería abordar las inquietudes del público sobre la independencia de la Oficina como organismo de supervisión. La Oficina del Defensor del Pueblo cuenta con computadoras nuevas y un nuevo sistema de gestión de casos. El próximo año, esperamos rediseñar nuestro sitio web, mejorar la tecnología de nuestro centro de llamadas y desarrollar herramientas de datos más interactivas y fáciles de usar para el público interesado en nuestro trabajo.

#### Acceso a la información

Los administradores de instalaciones y otros líderes superiores del Departamento Correccional ahora notifican directamente a la Oficina del Defensor del Pueblo sobre acontecimientos importantes como muertes, visitas a salas de emergencia, cortes de plomería y sistemas de ventilación y calefacción HVAC, niveles insuficientes de personal que interrumpen las actividades diarias y otros que razonablemente podrían conducir a un alto volumen de llamadas a nuestra Oficina. Esta información oportuna y detallada nos ayuda a responder mejor a las inquietudes y apoyar al Departamento en la lucha contra la información errónea antes de que se difunda. La Oficina del Defensor del Pueblo accede a información sobre la población detenida a través de la base de datos ITAG del Departamento y puede ver las solicitudes y quejas de la población a través del sistema de consulta y reparación JPay. El Departamento proporciona datos y documentos a la Oficina del Defensor del Pueblo en respuesta a solicitudes individuales. Esto incluye el acceso a información incluida en políticas, directivas, resoluciones, conjuntos de datos y otra información que no está fácilmente disponible. El equipo de campo del Defensor del Pueblo también está

en las instalaciones varios días a la semana y recopila información importante a través de la observación y la comunicación directa con el personal y los administradores. A medida que continuamos buscando registros e información adicionales necesarios para llevar a cabo el mandato de la Oficina, esperamos trabajar con el Departamento el próximo año para negociar el acceso apropiado.

### Investigaciones

Según lo previsto en la Ley de Dignidad la Oficina del Defensor del Pueblo debe realizar investigaciones imparciales sobre asuntos que afectan la salud, la seguridad, el bienestar o los derechos de las personas encarceladas.<sup>3</sup> La ley contiene limitaciones al acceso de la Oficina a registros e información cuando la División de Investigaciones Especiales del Departamento investiga internamente una queja.<sup>4</sup> La Oficina del Defensor del Pueblo recibió asignaciones para el año fiscal 2024 para contratar investigadores y desarrollará pautas internas con aportes del Departamento sobre el ejercicio de los poderes de investigación de la Oficina.

### El papel de la supervisión externa frente a la gestión interna

Muchas personas acuden a la Oficina del Defensor del Pueblo con solicitudes o quejas cotidianas que, en la práctica, deberían dirigirse directamente a un funcionario de vivienda, supervisor de custodia o de trabajo social, funcionario de clasificación, administrador o proveedor de atención médica. Los sistemas de consulta y reparación del Departamento existen para permitir que quienes administran y operan las instalaciones investiguen y resuelvan las inquietudes directamente. Una cosa que hemos tenido que comunicar a quienes se ponen en contacto con nosotros es que la Oficina del Defensor del Pueblo es un organismo de supervisión independiente, no un sistema de quejas secundario o de reemplazo.

Una prioridad para la Oficina en el futuro es definir más claramente nuestro enfoque en actividades de supervisión que: 1) Ayuden a proteger a las personas encarceladas de daños y 2) Analicen supuestas fallas en los sistemas diseñados para atender y administrar a los detenidos. En lugar de darle a una persona su fecha límite, deberíamos asegurarnos de que el personal de clasificación del centro responda ante la población. En lugar de gestionar el reclamo de propiedad de una persona, deberíamos garantizar que el sistema de reclamo de propiedad del Departamento esté funcionando según lo diseñado. Muchos de los problemas que pueden ocurrir en prisión no requieren asistencia ni investigaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo y, de hecho, nuestra participación puede crear más trabajo o trabajo innecesario para los administradores de las instalaciones. Nuestro objetivo para el próximo año es ser más selectivos y sensatos sobre los temas que asumimos, crear conciencia sobre el papel de la Oficina como organismo de supervisión externo y enfocar mejor nuestros recursos en el examen de temas que impactan la seguridad, la salud y el bienestar de personas encarceladas.

---

<sup>3</sup> N.J.R.S. §52:27EE-28.1.

<sup>4</sup> N.J.R.S. §§52:27EE-28.1-28.3.

## OBSERVACIONES FINALES

Esperamos que la Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales de Nueva Jersey pueda convertirse en un modelo nacional de supervisión penitenciaria independiente. Los legisladores y el público necesitan información neutral e imparcial sobre cómo se gasta el dinero de los impuestos, y garantías de que quienes son excluidos de la sociedad por un período estén protegidos contra daños y sean tratados con humanidad. La supervisión civil de las prisiones crea transparencia en un sistema que está intencionalmente cerrado al mundo exterior, brinda a las personas encarceladas y a sus familias alguien a quien llamar cuando tienen inquietudes sobre las condiciones de vida y garantiza que las decisiones políticas se supervisen para determinar su impacto en las personas que están bajo custodia estatal. Estamos agradecidos por la oportunidad de realizar este importante trabajo.

## PERSONAL

### **Defensor del Pueblo**

Terry Schuster

### **Defensores del Pueblo**

#### **Auxiliares**

Ron Pierce

Danielle Romano

### **Asistente Ejecutiva**

Victoria Morgan

### **Equipo de Campo**

John Blakeslee

Megan Farrell

Carla Gardner

Anissa Jett

Karen Leonard

Melissa Mathews

Roshunda Simmons

Amy Southwick

Amber Washington

### **Equipo de Supervisión Sistémica**

Alex Cocco

Rachel Fromhold

Kristin King

Oludamilola Ogunnubi

### **Centro de Llamadas y Personal de Apoyo**

Asa Bell

Michelle Berry

Lauren Sagar

Kelly Santizo

## CONSEJO ASESOR

Rob Baran

Amos Caley

Carolyn Chang

Gale Muhammad

Ed Neafsey

Kathy White

## CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA

La Oficina del Defensor del Pueblo de Correccionales proporciona supervisión penitenciaria independiente para proteger la seguridad, la salud y el bienestar de las personas encarceladas.

Las personas en prisiones estatales pueden comunicarse con nosotros por escrito al colocar la correspondencia en los buzones seguros del Defensor del Pueblo (Ombudsperson) en cada instalación o al enviar correspondencia legal a:

Office of the Corrections Ombudsperson

P.O. Box 855

Trenton, NJ 08625

La oficina también opera un pequeño centro de llamadas, con el que las personas pueden ponerse en contacto con nosotros a través de una variedad de líneas directas, que incluyen las siguientes:

- (555) 555-5555 desde cualquier teléfono del sistema penitenciario estatal
- (800) 305-1811 desde cualquier centro de reinserción social contratado con el estado
- (888) 909-3244 para familiares y amigos de la población encarcelada
- (609) 633-2596 para el público en general

Se recomienda al público a comunicarse con nosotros por correo electrónico a [info@oco.nj.gov](mailto:info@oco.nj.gov), y a visitar nuestro sitio web: [www.nj.gov/correctionsombudsperson/](http://www.nj.gov/correctionsombudsperson/).