

## Preguntas hechas frecuentemente

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

Muchas preocupaciones se pueden resolver con una simple llamada telefónica o correspondencia al Personal administrativo de la unidad. Además, TDCJ tiene un sitio de red (Web site) del Internet ([www.tdcj.state.tx.us](http://www.tdcj.state.tx.us)) que proporciona una variedad de información sobre la agencia y sus programas, incluyendo un alistamiento completo de unidades y un perfil de cada una.

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

Las instrucciones en cómo archivar una queja estan puestas en áreas de vivienda, bibliotecas de la ley, y áreas de alto tráfico de la unidad, tales como pasillos, y salas de comedor, etc. También, un manual completo de las operaciones de quejas del ofensor, el mismo manual proporcionado a el personal de quejas, está situado en la biblioteca de leyes en cada unidad.

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

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

### ¿ Resultará represalia en archivar una queja?

La política de la agencia prohíbe la represalia contra ofensores que archivan una queja. Alegaciones de esta naturaleza se remiten a la Oficina del Inspector General para la acción que podría dar lugar a terminación del empleado que ofende.



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



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



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

*Revised 9/01/10 (SM/CGO)*

# Texas Department of Criminal Justice



## Offender Grievance Program

*(En Español)*

Administrative Review  
&  
Risk Management Division



## Introducción

Un programa de quejas efectivo se extiende más allá del personal del departamento de quejas. Envuelve el esfuerzo del personal y de los ofensores en cada unidad para solucionar problemas. El programa de quejas también proporciona una variedad de funciones de apoyo y protección dándole al ofensor una alternativa a la confrontación y un desahogo para frustración y agresión. El programa ofrece al ofensor un alternativa menos formal al pleito, así ahorrando a los contribuyentes de impuestos gastos de defender la agencia en la corte. Las quejas, cuando están tomadas colectivamente, proporcionan una abundancia de penetración en las operaciones diarias de cada unidad que es provechosa en mantener un ambiente libre de peligro y seguro para el personal y los ofensores.

En 1975, en aquel tiempo el Departamento de Correcciones de Texas inicio un procedimiento formal para la revisión de quejas del ofensor modelados a través de programas que existían en otros estados. Los últimos 35 años han causado muchos cambios en políticas, procedimientos, y personal; sin embargo, los conceptos originales del Programa de Quejas del Ofensor no han cambiado. *Nuestra misión hoy es de promover conocimiento y intervención positiva entre el personal y los ofensores, de identificar y resolver asuntos en el nivel más bajo posible, y de facilitar el flujo de información entre los líderes de las unidades y de la agencia.*

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

El proceso actual de quejas del ofensor facilita resolución de problemas en dos distintos niveles administrativos. El primero, designado comúnmente como el Paso 1, permite que el Guardián identifique y resuelva los asuntos al nivel de la unidad. El segundo nivel, conocido como el Paso 2, le da al ofensor la oportunidad de apelar la decisión del Guardián. Las quejas del Paso 2 se envían de la unidad a la Oficina Central de Quejas en Huntsville, Texas para revisión. Una vez que haya sido terminado el proceso de los dos pasos, los remedios administrativos del ofensor dentro de TDCJ se han agotado.

Durante del año fiscal de 2010, los ofensores en Texas localizados adentro de las unidades de TDCJ a través del estado archivaron 217,177 quejas del Paso 1 y Paso 2 combinados, esto representa un aumento leve del año fiscal anterior. Aproximadamente 25% de todas las quejas del Paso 1 fueron apeladas al segundo paso, indicando la eficaz resolución de problemas esta ocurriendo al nivel de la unidad.

### Asuntos Quejables

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

### Asuntos No-Quejables

- x Leyes Federales o Estatales
- x Decisiones de Libertad Condicional (Parole)
- x Disputas de crédito de tiempo cumplido
- x Asuntos para los cuales otros mecanismos de súplica formal existen
- x Cualquier asunto fuera del control de la agencia

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

- ✓ Restitución de la propiedad, sea monetaria o compensatoria;
- ✓ Cambio de política, procedimiento, regla, o práctica;
- ✓ Corrección de expedientes;
- ✓ Otro remedio, como apropiado.

### Remedios que no están disponibles por el Procedimiento de Quejas

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



### ¿Queja u Ombudsman?

Muchas veces ofensores involucran a sus familias o amigos en el exterior a ayudar con los problemas de resolución dentro de las prisiones. En respuesta, TDCJ creó la *Oficina del Ombudsman* para asistir y responder a preguntas recibidas de partidos interesados fuera del sistema de TDCJ. El *Programa de Quejas del Ofensor* le ofrece a los ofensores un mecanismo de resolución para sus problemas que se presentan dentro de la prisión. Aunque estas entidades son muy similares, los procesos y los recipientes de los servicios proporcionados son distintamente diferente. Si usted como un amigo o miembro de familia tiene una pregunta o preocupación, usted puede ponerse en contacto con la Oficina del Ombudsman de TDCJ llamando a (936) 437-8035. Si un ofensor tiene un asunto o una preocupación, él debe seguir las reglas para archivar una queja.

