

## *¿Cómo un preso busca resolución a su problema?*

El Programa de Quejas de Presos fue desarrollado para fortalecer las líneas de comunicación entre personal y presos al proporcionar un recurso dentro de TDCJ para resolver los problemas de presos afectando su encarcelación.

El proceso de quejas proporciona al preso una oportunidad para resolución del problema en dos niveles administrativos distintos.

**Paso 1** permite al preso solicitar ayuda de la administración de la unidad. **Paso 2** ofrece al preso un proceso de apelación al personal administrativo Central. El preso llena una forma de queja y entrega la forma completa al Investigador de Quejas de la Unidad. Los presos reciben una respuesta escrita la cual ellos pueden apelar con el **Paso 2** si así lo desean.

\*\*\*\*\*

*Animando a los presos a utilizar éste proceso usted les da una oportunidad de acrecentar sus aptitudes en la resolución responsable de problemas.*

## **COMO COMUNICARSE CON UN MEDIADOR PUBLICO DE TDCJ**

### **Por favor presente sus preguntas por escrito**

Para rapidez, es mejor intentar resolver asuntos y obtener información en la unidad o en la oficina supervisando libertad condicional. Sin embargo, si ésto no es posible comuníquese con uno de los siguientes:

### **TDCJ Oficina Ombudsman**

Asuntos generales relacionados a la operación, políticas y procedimientos de la agencia. Asuntos del público en relación a instalaciones de seguridad (prisiones, cárceles estatales e instalaciones de castigo por felonías de abuso de substancia), y cualquier pregunta especifica concerniente a presos encarcelados en estos tipos de instalaciones.

**P.O. Box 99, Huntsville, TX 77342-0099**  
**(936) 437-4927~~(325) 223-1334 fax**  
[ombudsman@tdcj.texas.gov](mailto:ombudsman@tdcj.texas.gov)

\*\*Personal Bilingüe Disponible – Español\*\*

...

### **TDCJ Ombudsman - División de Libertad Condicional**

Asuntos del público relacionados a supervisión de libertad condicional. Puede también responder a preguntas de ofensores en libertad condicional o supervisión obligatoria.

**P.O. Box 13401, Austin, TX 78711**  
**(512) 406-5795 ~~ (512) 406-5858 fax**  
[parole.div@tdcj.texas.gov](mailto:parole.div@tdcj.texas.gov)

...

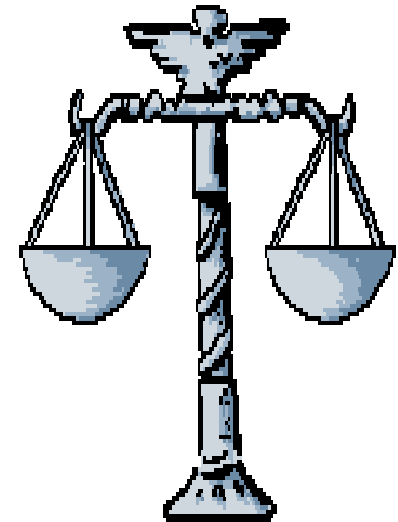
Información del estatus general de preso puede ser obtenido en  
[www.tdcj.texas.gov](http://www.tdcj.texas.gov)

Número Telefónico Gratis de la Agencia  
1-800-535-0283

# **Departamento de Justicia Criminal de Texas**



## **TDCJ Oficina Ombudsman (Mediador Público)**



**Autoridad**  
*Código de Gobierno de Texas*  
*Sección 493.016, Capítulo 552*



## MISIÓN

*De acuerdo con sección 493.016 del Código de Gobierno de Texas, El programa Ombudsman de TDCJ proporciona un punto central de contacto para funcionarios electos y miembros del público general quienes tienen preguntas relacionadas a la agencia, presos o personal. Cuando sea necesario, investigaciones serán coordinadas a través de funcionarios apropiados de TDCJ. Las Oficinas Ombudsman de TDCJ se esfuerzan por proporcionar oportunamente respuestas al público.*

\*\*\*\*\*

Información Ombudsman es proporcionada a usted de acuerdo con Sección 493.016, Código de Gobierno de Texas, y política de la Agencia. La oficina Ombudsman de TDCJ facilita la provisión de información al público en respuesta a preguntas específicas que se relacionan a la agencia, presos o personal. Esta oficina también proporciona solución en cuanto a quejas escritas de familias y amigos de presos. Investigaciones son coordinadas a través de los funcionarios apropiados de TDCJ. Respuestas serán proporcionadas dentro de diez días laborables. Requisitos de confidencialidad pueden restringir que alguna información sea proporcionada.

## Un Mediador Público puede:

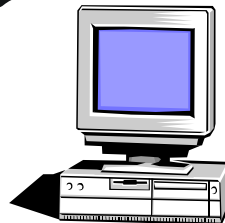
- ◇ Actuar como un mediador entre TDCJ y el público en general;
- ◇ responder a preguntas por información relacionadas a políticas, procedimientos o acciones de la agencia;
- ◇ responder a preguntas concernientes a un preso en específico;
- ◇ facilitar resolución de problema;
- ◇ hacer las apropiadas recomendaciones al personal de la agencia;
- ◇ actuar como un contacto y medio de información para grupos de interés especial;

~~ Y ~~

Reunir información de varias fuentes dentro de la Agencia para proporcionar respuestas concisas a una investigación, eliminando de ese modo la necesidad de que el solicitante se comunique con diferentes áreas de TDCJ.

## Un Mediador Público no puede:

- ◇ Anular las decisiones hechas por autoridades apropiadas (i.e., Jueces, Junta de Justicia Criminal, personal de la Oficina del Inspector General, etc.).
- ◇ Manejar asuntos fuera de la supervisión del Departamento de Justicia Criminal de Texas.



## *¿Sabía Usted?*

Que TDCJ tiene una página en Internet que ofrece información acerca de sus programas, políticas y personal administrativo.

[www.tdcj.texas.gov](http://www.tdcj.texas.gov)

## *¿Con quién me comunico si tengo preguntas relacionadas a un preso?*

Muchas preguntas pueden ser mejor atendidas comunicándose con el personal administrativo de la unidad en la que se encuentra asignado el preso, por teléfono o por correo. Direcciones y números telefónicos de las instalaciones de la agencia se encuentran en la página de TDCJ o están disponibles comunicándose a la Oficina Ombudsman - Mediador Público.

## *¿Qué puedo hacer si ya me he comunicado con la unidad pero me gustaría tener ayuda adicional?*

Comuníquese a la Oficina Ombudsman apropiada.

