



Guía del usuario para familiares y amigos

Comunicación telefónica con adultos y jóvenes encarcelados

Recibir llamadas de una institución para adultos del CDCR y un centro juvenil estatal

¿Cómo me preparo para recibir llamadas de un adulto encarcelado dentro de una institución del CDCR o de un joven en un centro juvenil estatal?

Los enlaces disponibles que se enumeran a continuación proporcionarán información básica sobre los servicios disponibles, recepción de llamadas de adultos/jóvenes/pupilos encarcelados y tarifas de llamadas.

Sitio web del CDCR

<https://www.cdcr.ca.gov/visitors/visitors/receiving-calls-from-inmates-and-wards/>

Sitio web del CDCR GTL

<https://web.connectnetwork.com/get-started-cdcr/>

Clientes de compañía telefónica local (LEC)

Si su proveedor de telefonía local permite llamadas por cobrar, un adulto encarcelado puede llamarlo a través de una llamada por cobrar con su aprobación. GTL le facturará a través de su proveedor de telefonía local si acepta una llamada por cobrar. Verifique a través de su proveedor de telefonía local si desea recibir llamadas.

Para los jóvenes en un centro juvenil estatal, GTL proporciona todas las llamadas sin cargo.

NOTA: si los cargos por las llamadas identificadas anteriormente superan los \$100 al mes de uso, se le pedirá que configure una cuenta GTL AdvancePay® llamando al 1-866-607-6006 o creando una cuenta en ConnectNetwork® de GTL - Las instrucciones para configurar una cuenta AdvancePay® se proporcionan a continuación.

Clientes de CLEC y teléfonos móviles: recepción de llamadas en un teléfono móvil, voz por IP o cualquier línea telefónica no tradicional

Si su proveedor de servicios telefónicos es un proveedor de cable (por ejemplo, Comcast, Charter, etc.), un proveedor de VoIP (por ejemplo, Vonage, etc.) o un operador de intercambio local competitivo (p. ej., Time Warner Telecom, etc.), GTL no tendrá la capacidad de generar una factura a estos operadores de telefonía no tradicionales. Para recibir llamadas de adultos encarcelados alojados en las instalaciones del CDCR, deberá configurar una cuenta GTL AdvancePay® antes de poder recibir llamadas.

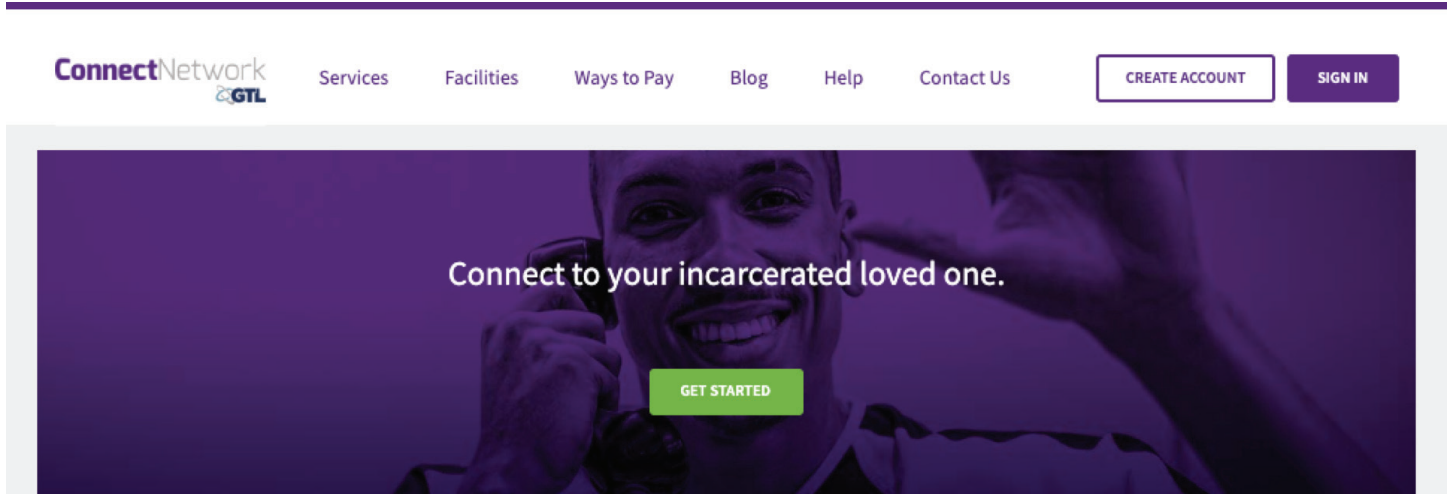
Instrucciones para configurar una cuenta AdvancePay®:

Configuración de cuentas AdvancePay® con GTL

Si tiene acceso a Internet, la forma más fácil de establecer una cuenta AdvancePay® es a través del sitio web de administración de cuentas ConnectNetwork® de GTL ubicado en www.connectnetwork.com. En ConnectNetwork® puede crear y administrar su cuenta AdvancePay®, realizar pagos y ver saldos, así como también realizar otras actividades relacionadas con su cuenta.

Cómo configurar una cuenta ConnectNetwork® en línea:

1. Diríjase a www.connectnetwork.com
2. Seleccione “Crear un cuenta” en la esquina superior derecha del sitio web, como se muestra a continuación:

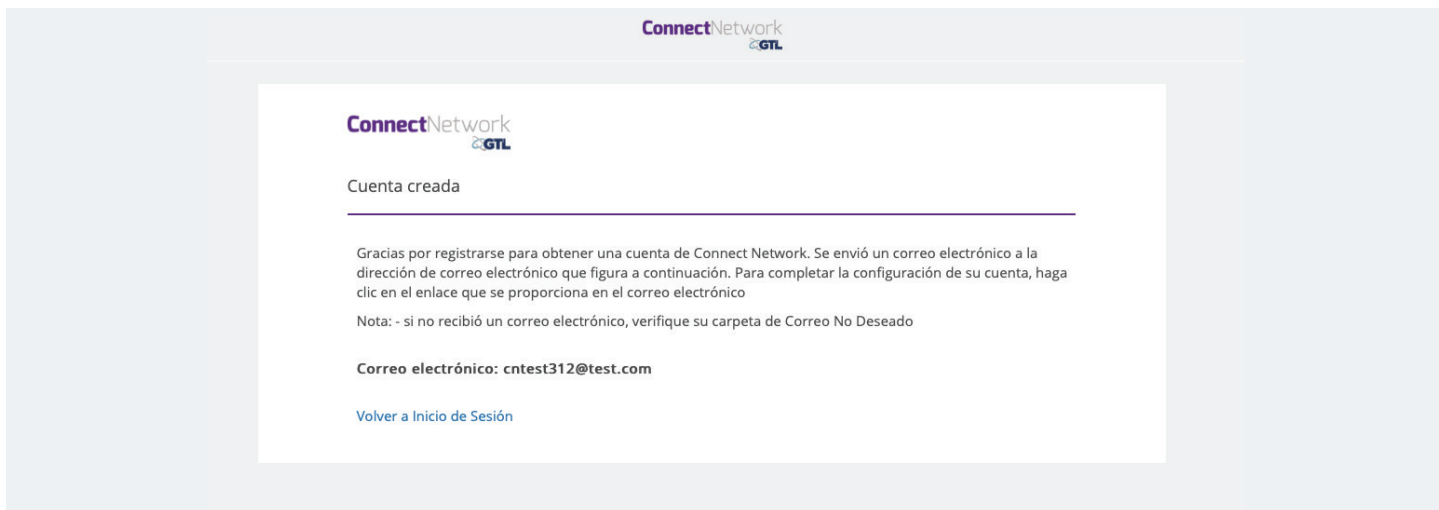


3. Luego, ingrese su información personal y establezca una contraseña para la cuenta: **su nombre y apellido deben coincidir con lo que figura en su identificación emitida por el gobierno (licencia de conducir, etc.), ya que es posible que deba coincidir con la información oficial de las visitas por motivos de seguridad.**

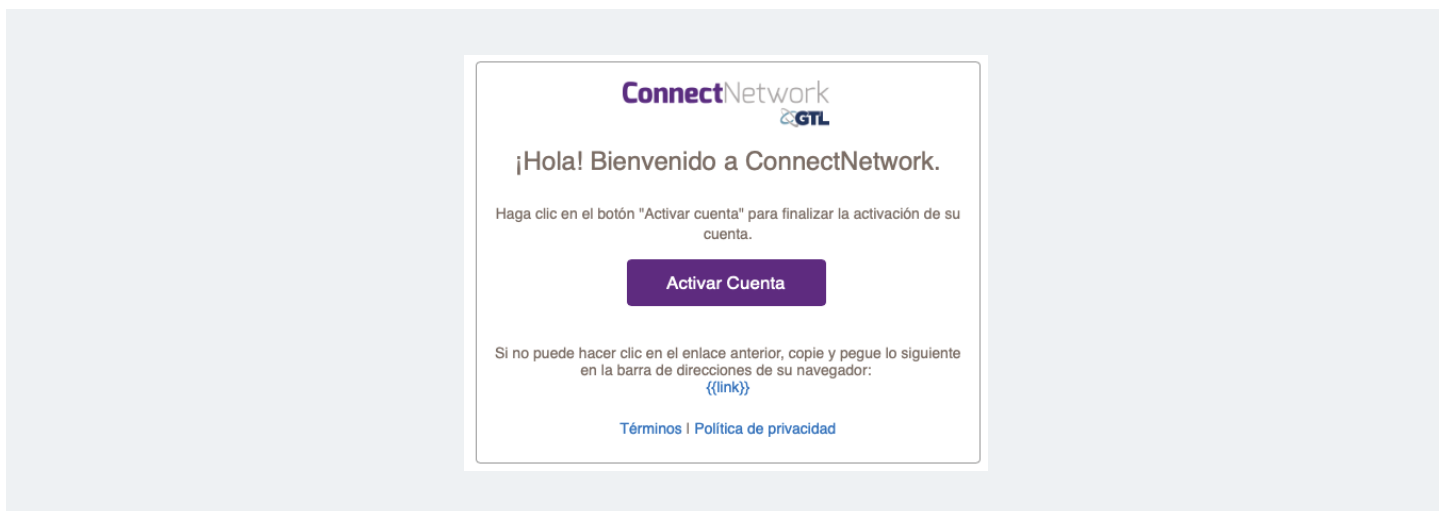
The image displays the 'Crear una cuenta nueva' (Create a new account) registration form on the ConnectNetwork & GTL website. The form is titled 'Crear una cuenta nueva' and includes the instruction 'Ingrese la información a continuación para configurar una cuenta'. The fields are: 'Nombre*' (text input), 'Apellido*' (text input), 'Domicilio 1*' (text input), 'Domicilio 2' (text input), 'Ciudad*' (text input), 'Código postal*' (text input), 'Estado*' (dropdown menu), 'País*' (dropdown menu with 'United States' selected), 'Numero de teléfono*' (text input with a country code dropdown showing '+1' and a placeholder '201-555-0123'), a checkbox 'es el numero de celular' which is checked, 'Correo electrónico*' (text input), 'Contraseña*' (text input), and 'Confirme contraseña*' (text input). At the bottom, there is a checkbox 'Acepto los términos y condiciones' which is unchecked, and two buttons: 'Cancelar' and 'Enviar'.

Complete todos los campos en la página Crear una cuenta nueva, marque la casilla en la parte inferior para aceptar los “Términos y Condiciones” y luego seleccione “Enviar”. Si no completó toda la información, o parte de la información no cumple con los requisitos obligatorios (longitud de caracteres, inclusión de números, etc.), ese elemento se resaltarán en rojo y deberá corregirlo antes de continuar.

- Ahora será dirigido a la página de confirmación. **Debe activar su cuenta desde la dirección de correo electrónico que proporcionó en el Paso 3 para usar su cuenta. (Si no recibe el correo electrónico de confirmación en su bandeja de entrada, verifique su carpeta de spam/basura).**



- Dentro del correo electrónico, verá un enlace a “Activar cuenta”. Una vez que haga clic aquí, será dirigido a ConnectNetwork.com, donde podrá iniciar sesión con la dirección de correo electrónico y la contraseña que estableció durante el proceso de creación de la cuenta.



Una vez que su cuenta esté activada, podrá realizar depósitos rápida y fácilmente en su cuenta AdvancePay® y en la cuenta fiduciaria de su ser querido encarcelado.

Si necesita más ayuda para configurar su cuenta ConnectNetwork, puede visitar web.connectnetwork.com/help/setting-up-connectnetwork-account/

- Cómo configurar una cuenta ConnectNetwork® por teléfono:

Si no tiene acceso a Internet, puede configurar su cuenta por teléfono. Puede utilizar nuestro sistema telefónico automatizado llamando al 1-866-607-6006. Recibirá instrucciones de voz sobre cómo configurar su cuenta. Si desea

hablar con una persona en vivo, puede hacerlo en cualquier momento presionando cero. Necesitará saber el nombre de la instalación donde se encuentra su ser querido encarcelado para que pueda recibir sus llamadas.

Además de nuestro sistema telefónico automatizado y nuestro sitio web, se pueden establecer cuentas y realizar pagos a través de nuestro departamento de servicio al cliente de AdvancePay®, Western Union y mediante el envío de cheques o giros postales. Vea información de pago para Western Union y pagos mediante cheques o giros postales al final de este documento.

Notas a tener en cuenta:

1. Al configurar su cuenta, asegúrese de seleccionar el Departamento de Correcciones de California como su instalación.
2. Puede utilizar una tarjeta de crédito para hacer un depósito AdvancePay, o puede enviar un giro postal a la siguiente dirección. No hay tarifa para ninguna de las opciones. La dirección es:

AdvancePay Service Department
P.O. Box 911722
Denver, CO 80291-1722

3. Si su número de teléfono recibe llamadas de personas alojadas dentro de las instalaciones del CDCR y otras personas alojadas en otras instituciones correccionales fuera del CDCR, llame a nuestro número de servicio al cliente al 1-866-607-6006 y hable con un representante de servicio al cliente de GTL sobre asignar múltiples instalaciones a una cuenta y conocer las posibles tarifas asociadas.

Tarifas e información de tarifas de llamadas por cobrar del CDCR para adultos y jóvenes

Las siguientes tarifas y costos se aplicarán a las llamadas recibidas de personas alojadas en instituciones del CDCR. El tipo de llamada se basa en la jurisdicción de llamada de cada cliente, la distancia de la institución del CDCR desde la que se realiza la llamada y el número de teléfono correspondiente al que se llama.

Las tarifas y los cargos entran en vigencia en la fecha que se indica a continuación. Para conocer las tarifas más actuales, haga clic en el siguiente enlace del CDCR: www.cdcr.ca.gov/visitors/visitors/receiving-calls-from-inmates-and-wards/

Tarifas vigentes a partir del 19 de marzo de 2021

Tarifas de llamadas: instituciones para adultos y campamentos		
Tipo de llamada	Por minuto	Costo de llamada de 15 minutos*
Llamada dentro de CA: Local, Intralata, Interlata	\$0.025	\$0.375
Llamada interestatal	\$0.025	\$0.375
Las llamadas a países internacionales costarán \$0.07 por minuto, sin recargo.		
* El costo no incluye los impuestos locales aplicables ni los cargos del Fondo Universal Federal.		

Tarifas de llamadas: centros juveniles		
Todas las llamadas	Por minuto	Costo de llamada de 15 minutos*
All Calling	\$0.00	\$0.00

No hay configuración ni tarifas al realizar depósitos en su cuenta AdvancePay.

Tenga en cuenta que GTL también le ofrece la opción de aceptar una llamada de un ser querido encarcelado cuando no puede aceptar llamadas por cobrar y no tiene, o no desea, configurar una cuenta GTL AdvancePay®. Puede hacer esto configurando una llamada Advance Pay One Call una sola vez. Advance Pay One Call le permite aceptar una llamada pagando solo esa llamada con una tarjeta de crédito válida en el momento en que se recibe la llamada. Hay una tarifa de servicio de \$0.99 por cada llamada Advance Pay One Call que realice, además de las “tarifas por minuto” que se enumeran anteriormente.

Tenga en cuenta también que los TTY/TDD, retransmisión de vídeo y videollamadas de lenguaje de señas no incurren en ningún cargo de GTL.

Preguntas frecuentes sobre la información de servicio al cliente de GTL, facturación, métodos de pago y procedimientos

P: What forms of payment does GTL accept?

- [Visa y MasterCard \(incluidas las tarjetas de débito y cheque\)](#)
- [Giros postales](#)
- [Cheques](#)
- [Western Union](#)

P: ¿Dónde envió mi pago GTL?

1. Para los cargos de llamadas de delincuentes encarcelados del CDCR que se le facturan a través de su compañía telefónica local, use la dirección de pago proporcionada por la compañía telefónica local.
2. Para los cargos de llamadas de delincuentes encarcelados del CDCR facturados directamente por GTL, tiene las siguientes opciones para realizar un pago:
 - a. Sitio web de servicio al cliente de GTL: www.connectnetwork.com
 - b. Pago con tarjeta de crédito a través de un operador automatizado de GTL o un representante de servicio al cliente en vivo llamando al 1-866-607-6006
 - c. Envíe los pagos por correo a la dirección que figura en la facturación de GTL:
ADepartamento de servicio de Advance Pay., P.O. Box 911722, Denver, CO 80291-1722
 - d. Western Union (las instrucciones para realizar pagos se pueden encontrar en www.westernunion.com). Además, puede ver las Preguntas frecuentes a continuación para obtener información adicional sobre depósitos dentro y fuera de los Estados Unidos.

¿Cómo cerrar mi cuenta GTL AdvancePay®?

Si ya no recibe llamadas de personas alojadas en una institución del CDCR u otra institución con servicio de GTL fuera del CDCR, o si desea cerrar su AdvancePay®, comuníquese con el Departamento de Servicio de GTL AdvancePay® y presione “0” para hablar con un representante de GTL para solicitar un reembolso.

GTL se esfuerza por procesar los reembolsos dentro de los 30 días (después de verificar el método de pago inicial) y, por lo general, dentro de los 60 días.

Tenga en cuenta: si una cuenta AdvancePay® está inactiva, el titular de la cuenta recibirá una notificación de inactividad a través de una correspondencia escrita o un mensaje de correo electrónico saliente automatizado de que la cuenta está inactiva y pendiente de cierre. La cuenta AdvancePay® se considera inactiva si el número de teléfono asociado con la cuenta no ha aceptado llamadas y no se han realizado pagos en la cuenta durante más de 90 días calendario.

El titular de la cuenta podrá solicitar un reembolso por cualquier saldo de fondos no utilizado en cualquier momento. Si GTL no recibe respuesta del titular de la cuenta después de 90 días desde la publicación de la notificación de inactividad, la cuenta se cerrará. Sin embargo, GTL generalmente aplica una política liberal al reactivar una cuenta según la solicitud de un cliente, siempre que la cuenta en cuestión pueda ubicarse en la base de datos de GTL y autenticarse. GTL se adhiere a esta política para mantener bases de datos eficientes para nuestros clientes y el equipo de servicio de GTL.

Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de GTL al **1-866-607-6006**.

“Sin actividad”: una cuenta AdvancePay® se considera inactiva si el número de teléfono asociado con la cuenta no ha aceptado llamadas y no se han realizado pagos en la cuenta durante más de 90 días calendario. Si los clientes se comunican con nosotros después de 90 días, GTL generalmente aplica una política liberal para reactivar una cuenta en función de la solicitud del cliente, siempre que la cuenta y el titular de la cuenta puedan ser autenticados. Puede comunicarse con nosotros para reactivar su cuenta o solicitar un reembolso en su cuenta en cualquier momento.

Procedimientos de llamadas internacionales (CDCR) y preguntas frecuentes (FAQ)

P: ¿Qué sucede si resido fuera de los Estados Unidos y deseo recibir llamadas de un delincuente encarcelado en el CDCR?

International AdvancePay® es un servicio de llamadas por cobrar prepago para clientes que viven fuera de los Estados Unidos y que desean hablar con delincuentes de instituciones penitenciarias con sede en los Estados Unidos. Este programa permite a los amigos y familiares de delincuentes encarcelados establecer una cuenta AdvancePay® a través de Western Union en más de 150 países y territorios. Una vez que se configura una cuenta de AdvancePay fuera de los EE. UU., se pueden recibir llamadas de un delincuente encarcelado.

Comuníquese con nuestro Departamento de Servicio al Cliente Internacional enviando un correo electrónico a Advancepayinternational@gtl.net para verificar que su centro permita llamadas internacionales antes de crear una cuenta International AdvancePay®.

Los clientes ubicados fuera de los EE. UU. deben ubicar la ubicación de su agente de Western Union más cercana y completar un formulario azul con su información personal o proporcionar la información requerida al agente de Western Union. Los pagos no se pueden realizar a través del sitio web de Western Union. Los clientes deben proporcionar la siguiente información a Western Union:

Pagar al nombre de la compañía: **GLOBAL TEL LINK INTL**

Código de la compañía: **AdvancePay**

Estado: **AL**

Monto a pagar: **monto que el cliente desea que se aplique a su cuenta de teléfono**

Número de cuenta: **incluya 011, el código del país, el código de la ciudad y el número de teléfono completo**

Para las personas que llaman de Norteamérica, use:

Pagar al nombre de la compañía: **GLOBAL TEL LINK INTL**

Código de la compañía: **AdvancePay**

Estado: **AL**

Monto a pagar: **monto que el cliente desea que se aplique a su cuenta de teléfono**

Número de cuenta: **número de teléfono completo de 10 dígitos del cliente, incluye el código de área de 3 dígitos y el número de teléfono de 7 dígitos.**

Se necesitan aproximadamente 24 horas después de recibir una transferencia de dinero para que se aplique a una cuenta, después de lo cual el titular de la cuenta puede recibir llamadas del delincuente.

P: ¿Cómo encuentro la ubicación del agente de Western Union más cercano?

Haga clic en el siguiente enlace: www.payment-solutions.com, luego seleccione la opción “Pago rápido” en el medio de la pantalla y siga las instrucciones. También puede comunicarse con un agente de Western Union por teléfono al 1-800-325-6000.

*** o clientes con un código de área ante puesto a su número de teléfono (por ejemplo, Canadá, Puerto Rico, Islas Vírgenes de EE. UU.), visite www.westernunion.com y haga clic en “Buscar ubicación” en la parte superior de la pantalla y siga las instrucciones. O llame al 1-800-325-6000 y presione 2.

P: ¿Western Union cobra tarifas?

Sí. Western Union cobra entre \$10 y \$ 15USD por transacción, según el país de origen de la transacción. Sin embargo, verifique con Western Union en el momento de la transferencia de dinero, ya que las tarifas pueden cambiar. GTL no controla las tarifas por transferencias de dinero procesadas por Western Union.

P: ¿Qué sucede si el titular de la cuenta configura una cuenta con el número de teléfono incorrecto?

Los clientes internacionales que necesiten ayuda con las cuentas deben comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de GTL por correo electrónico a AdvancePayInternational@gtl.net. GTL también puede proporcionar nuestro documento de “Preguntas frecuentes”, tablas de tarifas y una lista de países donde los clientes pueden comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de GTL por teléfono (junto con instrucciones de marcado) enviando una solicitud por correo electrónico a AdvancePayInternational@gtl.net.

El Servicio de Atención al Cliente Internacional por teléfono también está disponible desde ciertos países al 1-888-216-7423. Debido a que los protocolos de marcado pueden variar según el país, los clientes deben consultar con su compañía telefónica local o solicitar información del protocolo de marcado enviando un correo electrónico al servicio de atención al cliente de GTL en AdvancePayInternational@gtl.net. El servicio al cliente se proporciona en inglés y español.

P: ¿Puede un adulto encarcelado hacer llamadas a otras personas usando su cuenta?

No. Los adultos encarcelados solo pueden llamar al número de teléfono asociado con la cuenta prepaga.