

## PROCESO PARA QUE LOS FAMILIARES Y AMIGOS FUERA DE LOS ESTADOS UNIDOS (EE.UU.) \* RECIBAN LLAMADAS DE LOS RECLUSOS DEL CDCR

Los familiares y amigos (las personas) que viven fuera de los EE.UU. o están localizados dentro del Plan de Llamadas de América del Norte y quieren recibir llamadas telefónicas de los reclusos en las instalaciones del Departamento de Corrección y Rehabilitación de California (CDCR, por sus siglas en inglés) deben seguir las siguientes instrucciones. **Se necesita establecer primeramente una cuenta de Pago por Adelantado de Global Tel\*Link (GTL), y entonces el recluso podrá llamar a las personas.**

1. Las personas que van a recibir llamadas fuera de los EE.UU. necesitan establecer una cuenta de Pago por Adelantado de GTL visitando un lugar donde haya un Agente de Western Union, antes de que puedan recibir llamadas de un recluso del CDCR.
2. Las personas que vayan a recibir las llamadas pueden encontrar un lugar donde haya un Agente de Western Union que participe en el programa visitando el sitio [www.payment-solutions.com](http://www.payment-solutions.com), haciendo clic en la opción "Quick Pay" y seleccionando el país, o llamando al directorio del país para preguntar cuál es el número de teléfono del Western Union local.
3. Las personas que van a recibir llamadas necesitan proveerle al Agente de Western Union la siguiente información **en negrita/subrayada**:

Nombre de la compañía – **Global Tel Link INTL**

Código de la compañía - **VGTL AL**

Cantidad a pagar - **\$0**

Número de cuenta - **Número telefónico completo de las personas que van a recibir la llamada, con el código del país y de la ciudad**

4. El agente va a cobrar el dinero y el pago de la transacción de Western Union y luego imprimirá un recibo para que lo firmen las personas que van a recibir las llamadas. Las personas que van a recibir las llamadas pueden seleccionar cuánto se va a depositar en la cuenta de Pago por Adelantado de GTL. Western Union les cobrará un cargo a las personas que van a recibir las llamadas de entre \$10 y \$15 (dólares estadounidenses) por transacción, dependiendo del país donde se origine la transacción.
5. Western Union le enviará un giro monetario a GTL y GTL establecerá la cuenta de Pago por Adelantado.
6. Las personas que van a recibir la llamada deberán comunicarse con el recluso por correo para avisarle que se ha establecido una cuenta de Pago por Adelantado de GTL y el recluso podrá realizar llamadas a su número telefónico.
7. Los reclusos podrán realizar llamadas al número telefónico de las personas siempre que exista un saldo en la cuenta de Pago por Adelantado de GTL. Cuando el saldo llegue a cero, el recluso y las personas que van a recibir las llamadas escucharán una grabación diciendo: "se va a terminar su llamada " y la llamada se dará por terminada.
8. Cuando la cuenta de Pago por Adelantado de GTL llegue a cero, las personas que van a recibir llamadas pueden volver a la oficina de Western Union a repetir los pasos #3 y #4 mencionados anteriormente para que se envíe el giro monetario a GTL y se deposite en la cuenta GTL de Pago por Adelantado. Entonces el recluso puede comenzar de nuevo a realizar llamadas a las personas.
9. Si las personas que van a recibir las llamadas tienen preguntas o desean verificar el estado de su cuenta, se pueden **comunicar con GTL de dos maneras: (1) por teléfono llamando al número de Servicio al Cliente de GTL al 866-770-4896 o (2) enviando un correo electrónico a GTL a [AdvancePayInternational@gtl.net](mailto:AdvancePayInternational@gtl.net).**
10. **GTL cierra todas las cuentas que se mantienen inactivas después de 90 días.** Las personas que van a recibir llamadas deben comunicarse con el Servicio al Cliente de GTL (vea el punto #9 más arriba) para solicitar el reembolso del saldo remanente en su cuenta GTL de Pago por Adelantado. GTL entregará todos los reembolsos en forma de "Western Union Quick Cash" al agente de Western Union participante designado de las personas que van a recibir las llamadas. El reembolso estará sujeto a las fluctuaciones de la moneda y los pagos de transacción de Western Union.