

Folleto  
de las prisiones

**DEFENSOR**   
DE LAS PRISIONES Y DE LA LIBERTAD CONDICIONAL  
para Inglaterra y Gales  
Investigación independiente sobre las quejas

# QUÉJESE CON SEGURIDAD

**Presentar una queja al Defensor de las  
Prisiones y de la Libertad Condicional**

**Objetiva . Transparente . Eficaz**

# Quéjese con seguridad

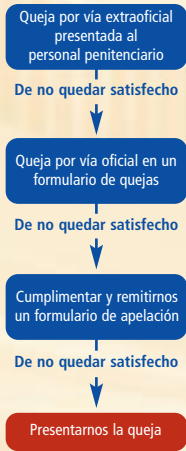
## ¿Quién puede presentar una queja?

Todos los internos, a los que se les haya sentenciado o que se encuentren en prisión preventiva, ya sean hombres o mujeres, internos jóvenes o adultos, tienen derecho a presentarnos sus quejas.

## De qué asuntos se puede presentar una queja?

Se pueden presentar quejas de casi todo lo relativo al trato que ha recibido por parte del Servicio Penitenciario (Prison Service), exceptuando las decisiones de libertad vigilada y otras circunstancias excepcionales. (Se le informará en caso de que éstas se apliquen.)

# ¿Cuándo puede presentarnos su queja?



En primer lugar, se debe utilizar el sistema de quejas de la prisión para intentar solucionar el problema.

- Hablar con el personal del pabellón y comprobar si pueden solucionarlo por vía extraoficial.
- Si no pueden prestar ayuda, se debe presentar una queja oficial rellenando el formulario de quejas.
- De no surtir efecto, se debe cumplimentar un formulario de apelación.

De no quedar satisfecho con la respuesta recibida, nos puede presentar una queja. No obstante, debe hacerlo en un plazo de **un mes** a partir de la fecha en que se haya recibido la respuesta. En caso de no recibir una respuesta a su apelación en seis semanas, puede presentarnos todavía su queja.

# ¿Cómo debe presentarnos la queja?

Cumplimentar el formulario adjunto al presente folleto o, de preferirlo, escribir una carta con los datos de su queja. En principio, sólo necesitamos unos datos concisos, pero se agilizarían los trámites si se envía el formulario de apelación a la queja. Contactaremos con usted en caso de necesitar información adicional.

Si no quiere que otra persona lea su carta antes de que salga de la prisión, debería escribir empleando el **Acceso Confidencial (Confidential Access)**. La prisión pagará los gastos de envío, tanto si utiliza el formulario como si nos escribe una carta.

Si tiene problemas para leer o escribir, pida ayuda a un amigo o a un familiar o a un miembro del Consejo de Visitantes (Board of Visitors).

## ¿Qué ocurre **una vez** presentada de **queja**?

Leeremos su queja y le contestaremos por escrito en un plazo de 10 días, informándole sobre si su queja ha sido aceptada. Si no la aceptamos, le explicaremos el porqué.

## ¿Qué es lo que ocurre cuando **investigamos** la queja?

Recabaremos información sobre su queja de usted mismo, del Servicio Penitenciario y de cualquier persona que creamos que pueda servir de ayuda. A continuación, intentaremos atender la queja de una de las siguientes formas.

- **Resolución local:** implica la búsqueda de una solución con la que tanto usted como la prisión estén de acuerdo. A menudo, ésta es la forma más rápida de atender la queja.
- **Un informe o una carta breve:** utilizamos este método si ambas partes no pueden llegar a un acuerdo. Puede tramitarse también de una forma bastante rápida.
- **Un informe completo:** utilizamos también este método cuando ambas partes no han llegado a un acuerdo. Se trata de un informe más detallado que el informe breve y conlleva más tiempo escribirlo.

# ¿Cómo decidimos si estamos de acuerdo con la queja?

Atendemos todas las reclamaciones examinando las pruebas y, posteriormente, adoptando una decisión sobre cuál es la mejor manera de proceder. Cualquiera que sea el resultado de la queja, siempre le informaremos de las razones que nos llevaron a adoptar nuestra decisión.

En un plazo de 12 semanas a partir del inicio de la investigación, intentaremos solucionar su queja conforme a uno de estos tres métodos. Si estamos de acuerdo con su queja, el informe asimismo incluirá una recomendación para el Servicio Penitenciario sobre cómo deberían proceder para solucionar la situación.

**Prisons and Probation Ombudsman**  
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ

Teléfono: 020 7035 2876

E-mail: [mail@ppo.gsi.gov.uk](mailto:mail@ppo.gsi.gov.uk)

[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)

# Formulario de solicitud

Se debe cumplimentar el formulario que se incluye a continuación y enviárnoslo.

## Datos personales

Apellidos:

Tratamiento (Sr, Sra, Srta.):

Nombre:

Número de prisión:

Fecha de nacimiento:     /     /

Incluya el nombre de la prisión y el pabellón en el que se encuentra, o su dirección si ya ha sido puesto en libertad.

Incluya los datos de todos los requisitos particulares que se deben tener en cuenta para atender su queja o para comunicarnos con usted.

Si se encuentra todavía en prisión, ¿cuál es la fecha de su puesta en libertad?     /     /

## Su queja (Continuar en otro folio si es necesario)

¿En qué prisión se encontraba cuando ocurrió el incidente por el cual está presentando la presente queja?

¿Ha considerado su queja el Servicio Penitenciario?     Si      No

¿Ha presentado un recurso de apelación al Servicio Penitenciario?     Si      No

Si su respuesta es "Sí", envíenos una copia de la respuesta a su apelación. En caso de que no haya recibido una respuesta, es poco probable que podamos investigar la queja.

Si el motivo de su queja es una pérdida de objetos personales o unos daños causados a los mismos, envíenos una descripción completa de los artículos, información sobre la fecha y el lugar dónde se compraron, y cualquier justificante de compra.

Si el motivo de su queja se basa en un pronunciamiento judicial, incluya el número de la imputación.

Número de la imputación:

Fecha:     /     /

¿Cuáles son los motivos de su queja?

¿Cuándo tuvo lugar el incidente? / /

¿Qué medidas cree que se deberían adoptar para solucionar la situación?

# ¿Dónde puede obtener más información?

■ Teléfono:

**020 7035 2876**

■ Escriba a:

**Prisons and Probation Ombudsman  
Ashley House  
2 Monck Street  
London  
SW1P 2BQ**

■ Visite nuestro sitio web en:

**[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)**

El presente folleto también está disponible en cinta de audio y en los idiomas siguientes: galés, árabe, bengalí, chino, holandés, francés, alemán, griego, gujarati, hindi, italiano, polaco, portugués, punjabí, ruso, español, tamil, turco, urdu, vietnamita.

Solicite copias en la oficina del pabellón,  
o llame por teléfono al 020 7035 2876.



La Campaña "Crystal Mark" para simplificar el inglés sólo se aplica a la redacción del texto.

Publicado por la Dirección de Comunicaciones del Ministerio del Interior, agosto 2001