

Folleto
de libertad condicional

DEFENSOR 
DE LAS PRISIONES Y DE LA LIBERTAD CONDICIONAL
para Inglaterra y Gales

Investigación independiente sobre las quejas

YA TIENE DERECHO A **QUEJARSE CON SEGURIDAD**

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

Objetiva . Transparente . Eficaz

Ya tiene derecho a quejarse con seguridad

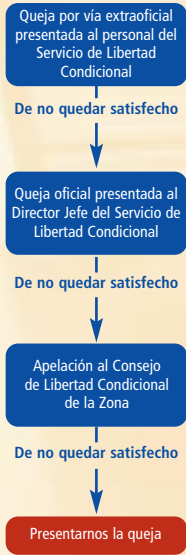
¿Quién puede presentar una queja?

Si le han hecho un informe previo a la sentencia, se encuentra bajo supervisión o disfruta de un permiso, puede presentarnos una queja sobre el trato que ha recibido.

De qué asuntos se puede presentar una queja?

Puede presentar una queja de casi todo lo relativo al trato que ha recibido por parte del Servicio de Libertad Condicional (Probation 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 del Servicio de Libertad Condicional para intentar solucionar el problema.

- Hablar con el personal de la Oficina de Libertad Condicional (Probation Office) y comprobar si pueden solucionarlo por vía extrajudicial.
- Si no pueden prestar ayuda, se debe presentar una queja oficial dirigiéndose por escrito al Director Jefe de la Libertad Condicional (Chief Probation Officer).
- Si esto no surte efecto, apele por escrito al Consejo de Libertad Condicional de la Zona (Area Probation Board).

De no quedar satisfecho con la respuesta recibida del Consejo de la Zona (Area Board), puede presentarnos una queja. No obstante, debe hacerlo en un plazo de **un mes** a partir de la fecha en que se haya recibido respuesta del Consejo de la Zona. En caso de que el Consejo de la Zona no le haya contestado en seis semanas, puede presentarnos todavía la 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 envían las copias originales de la queja y el formulario de la apelación. Contactaremos con usted en caso de necesitar información adicional.

Si tiene problemas para leer o escribir, pida ayuda a un amigo o a un familiar.

¿Qué ocurre **una vez** presentada la **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 de Libertad Condicional y de cualquier persona que creamos que pueda servir de ayuda. A continuación, intentaremos atender su queja de una de las siguientes formas.

- **Resolución local:** implica la búsqueda de una solución con la que tanto usted como el Consejo de Libertad Condicional de la Zona estén de acuerdo. A menudo, ésta es la forma más rápida de atender su queja.
- **Un informe o carta breve:** utilizamos este método si ambas partes no pueden llegar a un acuerdo. También se puede tramitar de una forma bastante rápida.
- **Un informe completo:** utilizamos también este método cuando ambas partes no pueden llegar 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 quejas 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 Consejo de la Zona 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

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:

Dirección (incluido el código postal):

Dirección de e-mail:

Número de teléfono:

Fecha de nacimiento: / /

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

Datos sobre la libertad condicional

Dirección de su oficina de libertad condicional:

En caso de que se encuentre bajo supervisión:

¿En qué grado de supervisión se encuentra?

¿Cuándo empezó el período de supervisión? / / ¿Cuándo terminó dicho período? / /

Nombre del asistente responsable de su seguimiento (probation officer):

Queja (Continuar en otro folio si es necesario)

¿Cuáles son los motivos de su queja?

¿Cuándo tuvo lugar el incidente? / /

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

¿Ha considerado su queja el Servicio de Libertad Condicional? Sí No

¿Ha presentado un recurso de apelación al Servicio de Libertad Condicional? Sí No

Si su respuesta es "Sí", envíenos una copia de toda respuesta recibida. En caso de que no haya recibido respuesta, es poco probable que el Defensor (Ombudsman) pueda investigar su queja.

¿Dónde puedo conseguir 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

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