

## ¿Sabía que...?

- Cada año, PPO tramita miles de **quejas y reclamaciones de reclusos**.
- PPO formuló el año pasado cerca de mil **recomendaciones a centros penitenciarios en respuesta a estas reclamaciones**.
- Los resultados de nuestras investigaciones hacen que el centro sea un **lugar más justo y seguro** para internos de todo el país.

«Me considero afortunado por disponer de un organismo independiente al que poder dirigirme para obtener ayuda. Creo que otros reclusos también pensarán lo mismo que yo. Gracias».

Interno A,  
Centro Penitenciario de Northumberland

## Quiénes somos en PPO

- No trabajamos para Instituciones Penitenciarias ni para el NOMS (Servicio Nacional de Gestión del Delincuente). PPO es un servicio **completamente independiente**.
- **Los funcionarios del centro no leerán sus quejas ni reclamaciones** y nadie las utilizará en su contra.
- Recibimos miles de quejas y reclamaciones de internos cada año. **Nos ENCARGAREMOS DE RECIBIR la suya**.
- Si estamos de acuerdo con lo que nos plantea podremos hacer que reciba una **disculpa, que su pérdida quede cubierta o que incluso cambiemos el funcionamiento interno del centro**.
- Intentamos responder a su reclamación **en el plazo de 10 días** desde que la recibimos.

Entonces, ¿qué puede ser objeto de reclamación?

## ¿Qué puede ser motivo de queja?

**Puede enviar reclamaciones de todo tipo a PPO: desde quejas por el trato recibido por parte del personal a reclamaciones por objetos perdidos.**

Sin embargo, existen algunos aspectos que quedan fuera de nuestra competencia:

- Decisiones de la Junta de Libertad Condicional.
- Quejas sobre la atención médica.
- Por norma general, si pasan más de 3 meses desde que se recibe una respuesta firme del centro referente a su reclamación original.
- El motivo de la reclamación debe ser algo que le haya ocurrido a usted, no a una tercera persona.

# Cómo presentar una reclamación

Entonces, ¿cómo puedo presentar una reclamación ante PPO?

Asegúrese de que sigue estos **tres simples pasos**. Si no lo hace **no podremos llevar a cabo la investigación**.

- 1** Asegúrese primero de que sigue el proceso de reclamaciones del centro.
- 2** Escríbanos una breve nota explicándonos el motivo de su queja o reclamación y la razón por la que aún no está satisfecho.
- 3** Envíenos toda la documentación e incluya los formularios de reclamación del centro.

# Dónde enviar su reclamación

¿A qué dirección debo enviar mis documentos?

**Envíe toda la documentación de la reclamación a esta dirección:**

Prisons and Probation Ombudsman  
PO Box 70769  
London  
SE1P 4XY

El envío de cartas al Defensor del Pueblo es un servicio completamente gratuito.

«Gracias por todo el tiempo y esfuerzo que habéis dedicado a la investigación, os estoy muy agradecido».

Preso B,  
Centro Penitenciario de Kennet

Prisons &  
Probation  
**Ombudsman**  
Independent Investigations

**Presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo**

