

**FORMULARIO COMP 1 – QUEJA OFICIAL DE UN PRESO**

**Establecimiento: Número de serie:**

**\*Antes de utilizar este formulario léanse los puntos siguientes\***

* Las quejas por escrito deben formularse en un plazo de 3 meses a partir de la fecha del incidente o de la fecha en la que usted tuvo conocimiento de dicho incidente.
* Una vez haya cumplimentado este formulario, introdúzcalo en el buzón disponible para quejas.
* Si no está satisfecho con la respuesta, puede recurrirla cumplimentando el formulario COMP 1A en un plazo de 7 días desde la fecha en la que reciba la respuesta a su COMP1.
* Este formulario es para presentar una queja. Si su intención es hacer una pregunta o formular una solicitud, deberá utilizar el sistema de formulación de solicitudes.
* Las características de protección son: edad, minusvalía, matrimonio y unión civil, embarazo y maternidad, raza, religión o creencia, orientación sexual y reasignación de género. f

**Sus datos (utilice LETRA DE IMPRENTA EN MAYÚSCULAS):**

Nombre(s): Apellido(s):

Nº de preso: Módulo (ala):

**¿Se debe su queja a que se siente inseguro? Si la respuesta es «SÍ», ¿es por uno de los motivos siguientes?**

* violencia, acoso o conducta amenazante **SÍ/NO**
* autolesión **SÍ/NO**

**¿El motivo de la discriminación, el acoso o la victimización objeto de su queja se debe a su característica de protección? SÍ/NO**

Si su respuesta es «SÍ», explique el porqué en su queja.

**Firmado: Fecha:**

✀------------------------- Córtese esta parte y entréguese al preso ---------------------------------------

**Nombre del preso: …………………………………..… Nº de preso: …………………… Nº de serie ...........................**

Hemos recibido su queja con fecha de ……………………………….. que será tramitada por el equipo especificado a continuación. Recibirá una respuesta en la fecha especificada.

**Equipo: Fecha de la respuesta:**

En el caso de que, por su dificultad, no se pudiese resolver su queja en el plazo de tiempo especificado o fuese necesario remitirla a otro miembro del personal, recibirá una respuesta provisional antes de la fecha aquí especificada, en la cual se le informará del motivo de la demora y se le facilitará el nombre de la persona a la que ha sido remitida.

**Su queja:**

**¿Qué le gustaría que se hiciese respecto a su queja?:**

**Reverso del comprobante de recibo recortable**

**Respuesta a su queja:**

Cuando un miembro del personal responde a una queja necesita asegurarse de que se han abordado los siguientes puntos:

* **Voz:** ofrecer a las personas la oportunidad de explicar su versión de los hechos y considerarlo y tenerlo en cuenta de forma honesta a la hora de tomar una decisión.
* **Imparcialidad:** ser transparente y claro en cuanto a cómo se aplican las normas, explicando cómo se ha llegado a la decisión y mostrando que el proceso de toma de decisiones se basa en una serie de principios y es imparcial.
* **Respeto:** tratar a las personas con respeto, tomando seriamente sus problemas, siendo cortés y respetando sus derechos.
* **Fiabilidad de los motivos:** siendo sincero y mostrando empatía, siendo honesto en cuanto a los motivos, escuchando e intentando hacer lo mejor para todos.

**\*El personal debe cumplimentar este apartado si se requiere una Respuesta Provisional\***

**Motivo por el que se requiere una Respuesta Provisional:**

**Respuesta a la queja:**

**De: Puesto: Fecha:**

**¿Qué sucederá por presentar esta queja?:**

**Firmado por un miembro del personal: Nombre en letra de imprenta:**