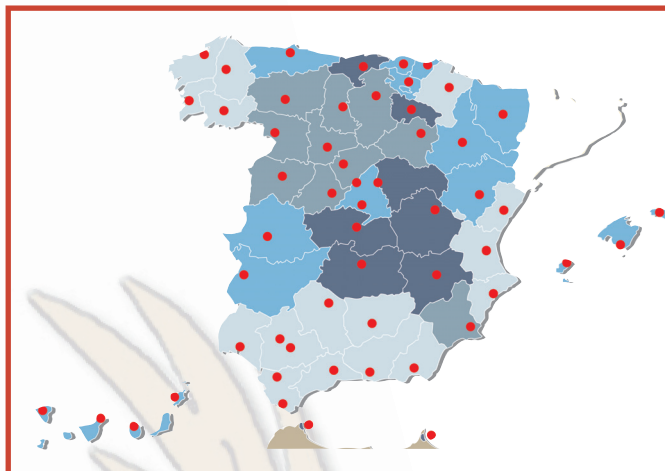


*La Subdirecció General de Medi Obert i Penes i Mesures Alternatives té encomanades l'execució i el compliment de sancions penals en què l'infractor roman en el seu medi comunitari, però sent sotmés a certes restriccions mitjançant la imposició de condicions/obligacions.*

*De la Subdirecció General de Medi Obert i Penes i Mesures Alternatives depenen els serveis de gestió de penes i mesures alternatives (SGPMA), que són unitats administratives multidisciplinars, dependents de l'Administració penitenciària, que tenen encomanada la tasca de gestió i execució de les mesures i les penes alternatives a la privació de llibertat (RD 840/2011, de 17 de juny).*

*El present document es manifesta com a expressió dels compromisos de qualitat assumits amb les persones penades per la Subdirecció General de Medi Obert i Penes i Mesures Alternatives de la Secretaria General d'Institucions Penitenciàries.*



## *Subdirecció General de Medi Obert i Penes i Mesures Alternatives*

### **Adreça**

Secretaria General d'Institucions Penitenciàries  
C/ Alcalà, 38, 3.ª planta  
Tel.: 91 335 48 46 • Fax: 91 335 40 63

### **Informació i atenció personalitzada**

En els serveis de gestió de penes i mesures alternatives en el seu respectiu àmbit territorial.

### **Presentació de queixes i suggeriments**

Les persones penades podran formular queixes i suggeriments a través dels SGPMA. Aquestes queixes i suggeriments es poden presentar de manera presencial, o per correu postal o a través de la pàgina web.

### **Unitat responsable de la Carta de Serveis**

La Subdirecció General de Medi Obert i Penes i Mesures Alternatives.

### **Pàgina web**

[www.institucionpenitenciaria.es](http://www.institucionpenitenciaria.es)

### **Catálogo general de publicaciones oficiales**

<https://cpage.mpr.gob.es>

**NIPO (papel):** 126-21-032-4

**NIPO (en línea):** 126-21-033-X

**Depósito Legal:** M-17866-2021



## **Carta de serveis 2021-2024**



## **Serveis de Gestió de Penes i Mesures Alternatives**



## DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS DE LA SUBDIRECCIÓ GENERAL DE MEDI OBERT I PENES I MESURES ALTERNATIVES

La Subdirecció General de Penes i Mesures Alternatives pertany a la Secretaria General d'Institucions Penitenciàries que es troba adscrita a la Secretaria d'Estat de Seguretat, dependent del Ministeri de l'Interior.

Les funcions que té encomanades són, entre altres: "(...) la gestió, la coordinació i el seguiment de la pena de treball en benefici de la comunitat, de la suspensió de l'execució de penes privatives de llibertat i de la llibertat condicional, i l'acció social penitenciària".

### PRINCIPALS PRESTACIONS DELS SERVEIS

- La coordinació i la gestió de recursos per al compliment de les penes i les Mesures Alternatives.
- La comprovació i el seguiment del compliment efectiu d'aquestes penes.
- El desenvolupament de programes/tallers per al compliment de penes o regles de conducta imposades de manera obligatòria.

L'objectiu dels Serveis de Gestió de Penes i Mesures Alternatives és, per tant, garantir l'execució de les penes i les mesures alternatives a través dels següents instruments:

- Mitjançant els seus professionals per al desenvolupament de programes d'intervenció i tallers.
- Mitjançant entitats col·laboradores per al desenvolupament d'aquests programes i tallers i/o a través de l'oferta de places en tasques d'utilitat pública.

### NORMATIVA APLICABLE

- Constitució Espanyola de 1978.
- Codi Penal de 1995 en la redacció que dona la LO 1/2015, de 30 de març.
- LO 1/1979, de 26 de setembre, general penitenciària.
- LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Legislació vigent en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- LO 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- RD 840/2011, de 17 de juny, pel qual s'estableixen les circumstàncies d'execució de les penes de treball en benefici de la comunitat i (...) de determinades mesures de seguretat, així com de la suspensió de l'execució de les penes privatives de llibertat i substitució de penes.
- RD 2131/2008, de 26 de desembre, pel qual es regula la protecció de Seguretat Social dels sotmesos a penes de treball en benefici de la comunitat.

## DRETS DELS USUARIS

Tindran els drets que els reconeix l'ordenament jurídic en la Constitució, el Codi Penal i la Llei orgànica general penitenciària i els expressament assenyalats en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

En concret, en relació amb la pena de treball en benefici de la comunitat (TBC):

- L'execució es desenvoluparà sota el control del jutge de Vigilància Penitenciària que, a aquest efecte, requerirà els informes sobre l'acompliment del treball a l'Administració, entitat pública o associació d'interès general en què es presten els serveis.
- La tasca d'utilitat pública assignada no atemptarà contra la seva dignitat.
- Podrà proposar una activitat/tasca concreta, que la valorarà l'Administració Penitenciària.
- La tasca que s'ha de desenvolupar la facilitarà l'Administració (estatal, autonòmica o local). Amb aquesta finalitat, l'Administració Penitenciària podrà establir els convenis oportuns amb altres entitats públiques.
- El penat gaudirà de la protecció dispensada per la legislació penitenciària en matèria de Seguretat Social en el cas de desenvolupament de la pena a través de tasques d'utilitat pública.
- La tasca assignada no es supeditarà a l'assoliment d'interessos econòmics.
- L'oferta de places per al compliment de la pena de TBC no tindrà, en cap cas, un impacte negatiu en els llocs de treball de l'entitat o Administració pública que les oferisca.

### COMPROMISOS DE QUALITAT

La Subdirecció General de Medi Obert i Penes i Mesures Alternatives es va comprometre a:

- Garantir un percentatge anual d'execució del 95% respecte a l'entrada de manaments en els SGPMA.
- Garantir que les citacions per a les entrevistes a les persones penades es realitzaran en un termini no superior a dos mesos des de la recepció de la sentència/executòria/acte almenys en un 90-95% dels SGPMA.
- Garantir que l'entrevista on es valorarà el pla de compliment més adequat per a la persona penada es realitzarà en un termini no superior a dos mesos, almenys en un 90-95% dels SGPMA.
- Garantir que les penes de TBC i les regles de conducta imposades en les suspensions de condemna amb programa iniciaran la seva execució en un termini no superior a dos mesos des de l'entrevista, almenys en un 90-95% dels SGPMA.
- Mantenir un nombre de places per al desenvolupament de tasques d'utilitat pública en els casos de penes de TBC d'almenys 1 plaça per cada 3-4 penats/any, per al seu compliment successiu. Les places són promogudes a través de convenis de col·laboració amb entitats públiques i/o privades d'interès social.
- Realitzar visites programades a les diferents entitats col·laboradores segons programació anual i no inferior, per a cada SGPMA, d'un 20% del total de les mateixes en les quals persones penades compleixen la seva condemna a través de tasques d'utilitat o programes/tallers, prorratejades trimestralment.

## INDICADORS DEL NIVELL DE QUALITAT DELS SERVEIS PRESTATS

- Percentatge de grau d'execució/arxiu en relació amb les resolucions rebudes.
- Percentatge d'entrevistes realitzades en el termini compromès.
- Percentatge d'inici d'execució de les penes de TBC i de les regles de conducta imposades en els casos de suspensions de condemna en el termini compromès.
- Percentatge de compliment de la ràtio de places oferides per al desenvolupament de tasques d'utilitat pública, en els casis de penes de TBC, programes i tallers en Penes i Mesures Alternatives, en relació amb el nombre de penats, segons el compromís establert.
- Percentatge de visites realitzades a les diferents entitats col·laboradores a través de les tasques de verificacions de compliment.

### MESURES D'ESMENA

Els persones usuàries dels SGPMA podran presentar una reclamació a l'unitat responsable d'aquesta, que és la Subdirecció General de Medi Obert i Penes i Mesures Alternatives.

El/la Cap d'aquesta unitat informará al reclamant sobre les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment, així com de les mesures adoptades per a corregir aquesta anomalia. En qualsevol cas, aquest incompliment no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

### QUEIXES I SUGGERIMENTS

El sistema de queixes i suggeriments està establert per a recollir i tramitar qualsevol tipus d'informació/incidència manifestada pels usuaris relativa als serveis rebuts i servirà per a la millora en la qualitat d'aquests.

Es podran formular queixes i suggeriments a través dels SGPMA, que podran presentar-se de manera presencial, per correu postal o en la pàgina web [www.institucionpenitenciaria.es](http://www.institucionpenitenciaria.es) per a accedir a la Seu Electrònica del Ministeri.

En cas que es presenten de forma presencial, l'usuari omplirà i signarà un formulari o registre dissenyat a aquest efecte. Les presentades per correu electrònic i Internet han d'estar subscrietes amb la signatura electrònica de la persona interessada.

Els usuaris podran, si així ho desitgen, rebre ajuda pel personal dels SGPMA en la formulació de la seva queixa o suggeriment. Una vegada formulada la queixa o el suggeriment, el particular rebrà constància de la seva presentació.

El departament corresponent gestionarà la petició realitzada per l'usuari, i haurà d'informar-li de les actuacions dutes a terme en el termini màxim de 20 dies hàbils.

Transcorregut el termini sense obtenir resposta del Departament implicat, l'usuari/a podrà dirigir-se a la Inspecció General Penitenciària, que haurà de comunicar-li els motius de la manca de contestació i exigir, si escau, les mesures oportunes.

La presentació de qualsevol queixa o suggeriment no tindrà la qualificació de recurs administratiu ni impedirà la continuació del procediment al què pogues afectar.