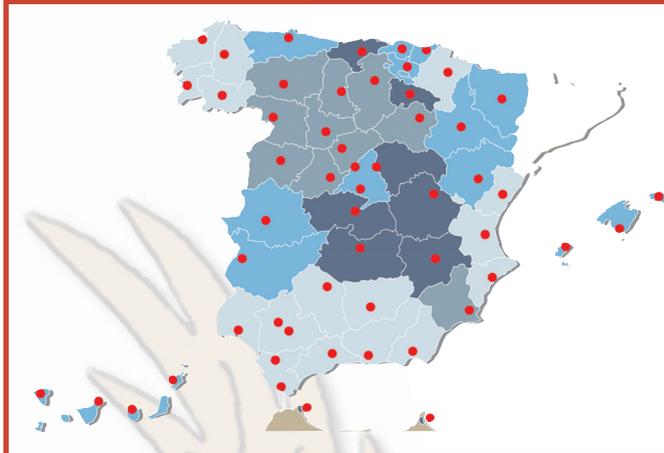


La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas tiene encomendadas la ejecución y cumplimiento de sanciones penales en las que el infractor permanece en su medio comunitario pero siendo sometido a ciertas restricciones, mediante la imposición de condiciones /obligaciones.

De la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas dependen los Servicios de Gestión de Penas y Medidas Alternativas (SGPMA) que son unidades administrativas multidisciplinares, dependientes de la Administración Penitenciaria que tienen encomendada la tarea de gestión y ejecución de las medidas y penas alternativas a la privación de libertad (RD 840/2011 de 17 de junio).

El presente documento se manifiesta como expresión de los compromisos de calidad asumidos con los penados por la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

## UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE PENAS Y MEDIDAS ALTERNATIVAS



## Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas

### Dirección

Secretaría General de Instituciones Penitenciarias  
C/ Alcalá 38-40 - 3.ª planta  
Teléfono: 91 335 48 46 • Fax: 91 335 40 63

### Información y atención personalizada

En los Servicios de Gestión de Penas y Medidas Alternativas en su respectivo ámbito territorial.

### Presentación de quejas y sugerencias

Los penados podrán formular quejas y sugerencias a través de los SGPMA. Estas quejas y sugerencias podrán presentarse de manera presencial, por correo postal o a través de la página web.

### Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas.

### Página web

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

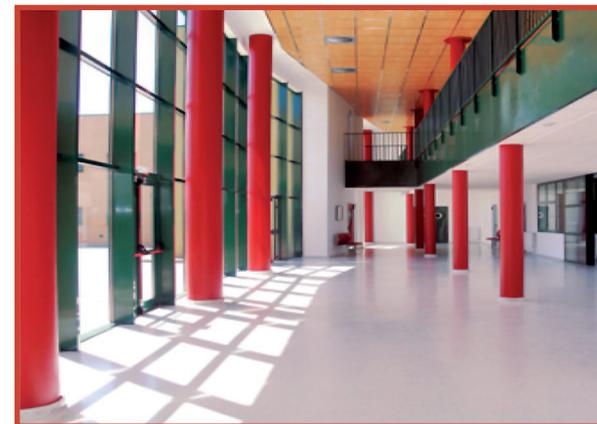
### Catálogo general de publicaciones oficiales

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

NIPO (papel): 126-21-030-3

NIPO (en línea): 126-21-031-9

Depósito Legal: M-17867-2021



## Carta de Servicios 2021-2024



## Servicios de Gestión de Penas y Medidas Alternativas



## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO ABIERTO Y DE PENAS Y MEDIDAS ALTERNATIVAS

La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas pertenece a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, dependiente del Ministerio del Interior.

Las funciones que tiene encomendadas, son, entre otras: "(...) la gestión, coordinación y seguimiento de la pena de trabajo en beneficio de la comunidad, de la suspensión de la ejecución de penas privativas de libertad y de la libertad condicional; y la acción social penitenciaria".

### PRINCIPALES PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS

- La coordinación y gestión de recursos para el cumplimiento de las Penas y Medidas Alternativas
- La comprobación y seguimiento del cumplimiento efectivo de dichas penas.
- El desarrollo de programas/talleres para el cumplimiento de penas o reglas de conducta impuestas de manera obligatoria.

El objetivo de los SGPMA es, por tanto, garantizar la ejecución de las Penas y Medidas Alternativas a través de los siguientes instrumentos:

- Mediante sus propios profesionales en el desarrollo de programas de intervención y talleres.
- Mediante entidades colaboradoras para el desarrollo de dichos programas y talleres y/o a través de la oferta de plazas en tareas de utilidad pública.

### NORMATIVA APLICABLE

- Constitución Española de 1978.
- Código Penal de 1995 en su redacción dada por la LO 1/2015 de 30 de marzo.
- LO 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria.
- LO 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.
- RD 840/2011, de 17 de junio, por el que se establecen las circunstancias de ejecución de las penas de trabajo de beneficio de la Comunidad (...) así como de la suspensión de la ejecución de las penas privativas de libertad y sustitución de penas.
- RD 2131/2008, de 26 de diciembre por el que se regula la protección de Seguridad Social de los sometidos a penas de Trabajo en Beneficio de la Comunidad.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

Tendrán los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico en la Constitución, el Código Penal y la Ley Orgánica General Penitenciaria y los expresamente señalados en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En concreto, en relación con la pena de Trabajo en Beneficio de la Comunidad (TBC):

- La ejecución se desarrollará bajo el control del Juez de Vigilancia Penitenciaria, que a tal efecto, requerirá los informes sobre el desempeño del trabajo a la Administración, entidad pública o asociación de interés general en que se presten los servicios.
- La tarea de utilidad pública asignada no atentará contra su dignidad.
- Podrá proponer una actividad/tarea concreta que será valorada por la Administración Penitenciaria.
- La tarea a desarrollar será facilitada por la Administración (estatal, autonómica o local). A tal fin la Administración Penitenciaria podrá establecer los convenios oportunos con otras entidades públicas.
- El penado gozará de la protección dispensada por la legislación penitenciaria en materia de Seguridad Social en el caso de desarrollo de la pena a través de tareas de utilidad pública.
- La tarea asignada no se supeditará al logro de intereses económicos.
- La oferta de plazas para el cumplimiento de la pena de TBC no tendrá, en ningún caso, un impacto negativo en los puestos de trabajo de la entidad o Administración Pública que las oferte.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas se compromete a:

- Garantizar que las citaciones para las entrevistas se realizarán no más allá de dos meses desde la recepción de la resolución judicial correspondiente.
- Asegurar que las entrevistas se realizarán no más allá de dos meses desde la citación.
- Iniciar el desarrollo de los planes de ejecución/planes de intervención y seguimiento en un plazo no superior a dos meses desde la entrevista realizada al penado.
- Mantener, un número de plazas para el desarrollo de tareas de utilidad pública en los casos de penas de TBC de al menos 1 plaza por cada 3-4 penados/año, para su cumplimiento sucesivo. Las plazas son promovidas a través de Convenios de colaboración con entidades públicas y/o privadas de interés social.
- Ofertar, en la entrevista, a los penados en Medidas Alternativas los programas indicados en el artículo 83.1 6º, 7º y 8º del Código Penal conforme a las distintas etiologías delictivas cometidas.
- Comprobar el cumplimiento real y efectivo de las penas de TBC a través de tareas de utilidad pública. Igualmente comprobar el desarrollo de programas y talleres tanto en TBC como en suspensiones de condena, con visitas programadas a las diferentes entidades colaboradoras para verificar el rigor en la ejecución de las Penas y Medidas Alternativas según programación anual y no inferior, para cada SGPMA, de un 20% del total de entidades colaboradoras prorrateadas trimestralmente.

### INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Porcentaje de grado de ejecución/archivo en relación con las resoluciones recibidas.
- Porcentaje de citaciones para las entrevistas a los penados realizadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de entrevistas a los penados realizadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de inicio de ejecución de las penas de TBC y de los programas de intervención en suspensiones de condena en el plazo comprometido.
- Porcentaje de cumplimiento de la ratio de plazas ofertadas para el desarrollo de tareas de utilidad pública, programas y talleres en Penas y Medidas Alternativas, en relación con el número de penados, según el compromiso establecido.
- Porcentaje de visitas realizadas a las distintas entidades colaboradoras a través de las tareas de verificaciones de cumplimiento.

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios de los SGPMA podrán presentar una reclamación ante la Unidad responsable de la misma que es la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas.

El Jefe de esa Unidad informará al reclamante sobre las circunstancias que hubieran dado lugar al incumplimiento y de las medidas adoptadas para corregir esa anomalía. En cualquier caso, este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y sugerencias viene establecido para recoger y tramitar cualquier tipo de información/incidencia manifestada por los usuarios relativa a los servicios recibidos y servirá para la mejora en la calidad de los mismos.

Se podrán formular quejas y sugerencias a través de los SGPMA que podrán presentarse de manera presencial, por correo postal o en la página web [www.institucionpenitenciaria.es](http://www.institucionpenitenciaria.es) para acceder a la **Sede Electrónica del Ministerio**.

En caso de que se presenten de forma presencial, el usuario rellenará y firmará un formulario o registro diseñado a tal efecto. Las presentadas por correo electrónico e Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. Una vez formulada la queja o sugerencia el particular recibirá constancia de su presentación.

El departamento correspondiente gestionará la petición realizada por el usuario, debiendo informarle de las actuaciones llevadas a cabo en el plazo máximo de 20 días hábiles.

Transcurrido el plazo sin obtener respuesta del Departamento implicado, el usuario podrá dirigirse a la Inspección General Penitenciaria quien deberá comunicarle los motivos de la falta de contestación y exigir, en su caso, las medidas oportunas.

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, ni impedirá la continuación del procedimiento al que pudiera afectar.