



CARTA DE SERVICIOS

2024-2026



**SERVICIOS DE GESTIÓN DE PENAS
Y MEDIDAS ALTERNATIVAS**

I. Información de carácter general y legal.

1. Datos identificativos y fines de la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas y de los Servicios de Gestión de Penas y Medidas Alternativas (en adelante SGPMA).
2. Principales prestaciones de los Servicios.
3. Derechos de las personas penadas.
4. Fórmulas de participación de las personas penadas en la ejecución de la pena.
5. Normativa reguladora.
6. Quejas y sugerencias.

II. Compromiso de calidad.

1. Niveles de calidad que se ofrecen.
2. Indicadores utilizados para la evaluación, para el seguimiento de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos.

III. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el servicio y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

IV. Sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

V. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

VI. Información de carácter complementario.

1. Direcciones telefónicas.
2. Unidad operativa responsable.
3. Otros datos de interés.
 - Glosario de términos.
4. Año de publicación y período de vigencia.

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO ABIERTO Y PENAS Y MEDIDAS ALTERNATIVAS Y DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE PENAS Y MEDIDAS ALTERNATIVAS.

La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas depende de la Dirección General de Ejecución Penal y Reinserción Social dentro de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, a su vez dependiente del Ministerio del Interior (Real Decreto 207/2024 de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior).

Las funciones que tiene encomendadas, según el artículo 7.3 del citado Real Decreto son:

a) 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, la libertad vigilada postpenitenciaria que es competencia de la Administración Penitenciaria, así como de la acción social penitenciaria.

b) El seguimiento y supervisión de los/as internos/as cuando pasen a cumplir condena bajo el régimen abierto, la coordinación de los Centros de Inserción social y Secciones Abiertas, Unidades Dependientes y medidas de control telemático. Igualmente será competente en el diseño, implantación, seguimiento y evaluación de los programas de intervención y tratamiento destinados a los/as internos/as en régimen abierto.

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).

Objeto y finalidad

El Objetivo y finalidad marcados son: La ejecución y cumplimiento de sanciones penales en las que la persona infractora permanece en su medio comunitario, pero siendo sometido a ciertas restricciones, mediante la imposición de condiciones /obligaciones.

En concreto la gestión de:

- El cumplimiento de penas de Trabajos en Beneficio de la Comunidad (en adelante TBC) a través de tareas de utilidad pública, talleres o programas.
- Suspensiones de condena de penas privativas de libertad que llevan aparejado el cumplimiento de un determinado programa de intervención, impuesto como regla de conducta obligatoria.

- Suspensiones de condena de penas privativas de libertad condicionado a la realización de Trabajos en Beneficio de la Comunidad como prestación o medida.

Para los supuestos de cumplimiento a través de talleres de sensibilización o programas de intervención, desde la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas (a través de los SGPMA), se ofertará a las personas penadas a medidas alternativas los programas indicados en el artículo 83.1 6º, 7º y 8º del Código Penal conforme a las diferentes etiologías delictivas cometidas, así como los talleres de sensibilización que permitirán cumplir la pena de TBC de forma alternativa a las tareas de utilidad pública.

La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas cuenta con 53 SGPMA distribuidos por toda la geografía nacional (exceptuando la Comunidad Autónoma Catalana y el País Vasco, con competencias transferidas en esta materia). Estos SGPMA disponen del personal necesario para su adecuada gestión y funcionamiento. No obstante, el número de profesionales de cada servicio depende del volumen de la carga de trabajo de cada uno.

Los SGPMA están dotados de un equipo multidisciplinar compuesto por:

- Un responsable del Servicio con dependencia de la Dirección del establecimiento (Centro Penitenciario o Centro de Inserción Social).
- Personal funcionario en tareas administrativas.
- Profesionales del Trabajo social.
- Personal técnico, principalmente en el ámbito de la psicología.
- Personal de apoyo en tareas de verificación de cumplimiento de las penas y medidas alternativas.

Así como con los recursos materiales y herramientas informáticas adecuadas para el desempeño de sus funciones.

La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas comprobará el cumplimiento real y efectivo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios a través de visitas institucionales y de fiscalización. A tal efecto, se dará a conocer trimestralmente a las personas responsables de los SGPMA los datos de gestión en relación con esta Carta de Servicios. Además, se podrán realizar visitas de fiscalización a través de personal de la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas, o mediante la Inspección Penitenciaria.

2. PRINCIPALES PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE PENAS Y MEDIDAS ALTERNATIVAS.

- 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 programas de intervención y talleres, así como la oferta de plazas en tareas de utilidad pública.

3. DERECHOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN LOS SGPMA.

Con carácter general, las personas penadas tendrán los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico en la Constitución, el Código Penal y la Ley Orgánica General Penitenciaria.

Así mismo, gozarán de los derechos señalados en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y lo señalado en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En concreto señalar que se garantiza que:

- Las penas y las medidas de seguridad están orientadas hacia la reeducación y reinserción social de las personas penadas y no podrán consistir en trabajos forzados.
- Las penas y medidas de seguridad no podrán ejecutarse en otra forma que la prescrita por la Ley y reglamentos que la desarrollan.
- La actividad penitenciaria se desarrollará con las garantías y dentro de los límites establecidos por la Ley, los reglamentos y las sentencias judiciales.
- Se garantiza la confidencialidad de los datos contenidos en los expedientes de las personas penadas usuarias.

En relación con la pena de TBC establece el artículo 49 del Código Penal que sus condiciones serán las siguientes:

- La ejecución se desarrollará bajo el control de la Autoridad Judicial competente que, a tal efecto, requerirá los informes sobre el desempeño del trabajo a la Administración, entidad pública o asociación de interés general en que presten los servicios.
- No atentará contra la dignidad de la persona penada.
- 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.
- Las personas penadas gozarán de la protección dispensada por la legislación penitenciaria en materia de Seguridad Social en los casos de desarrollo de la pena a través de tareas de utilidad pública.
- La tarea asignada no se supeditará al logro de intereses económicos.

Así mismo, en virtud de la Proposición no de ley 161/003038 de 24 de septiembre de 2014 (BOE de 8 de octubre de 2014), se establece que la oferta de plazas para el cumplimiento de la pena

de Trabajo en Beneficio de la Comunidad no tendrá, en ningún caso, un impacto negativo en los puestos de trabajo de la entidad o Administración Pública que las oferte.

4. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CONDENADAS EN LA EJECUCIÓN PENAL COMUNITARIA.

Las personas condenadas tendrán, en la medida de lo posible, una participación activa en la concreción del plan de ejecución de la pena.

En el caso de la pena de TBC, la persona penada tendrá derecho a proponer una tarea/actividad concreta que será valorada por la Administración Penitenciaria para la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código Penal y en el RD 840/2011, de 17 de junio.

Tanto en el cumplimiento de la pena de TBC y las suspensiones de condena que lleven aparejado el cumplimiento de alguno de los deberes recogidos en el artículo 83.1 6º, 7º y 8º del Código Penal, la Administración Penitenciaria ofrece posibilidad de realizarlo a través de las siguientes intervenciones:

- Programa de intervención para agresores de **violencia de género** (Programa denominado "PRIA-MA")
- Programa para control de la **agresión sexual** (Programa denominado "PCAS")
- Programa de intervención frente a la **pornografía con menores en la red** (Programa denominado "FUERA DE LA RED")
- Programa de intervención frente a la **violencia familiar**: violencia de pareja que no sea violencia de género –parejas intragénero-, violencia ascendente y violencia descendente (Programa denominado "ENCUENTRO")
- Programa de sensibilización y reeducación en habilidades sociales (**delitos violentos y control de la ira, medioambientales, ecológicos y de maltrato animal**) (Programa denominado "PROBECO", con varios itinerarios específicos)
- Programa de intervención psicoeducativa en **seguridad vial** (Programa denominado "PROSEVAL")
- Programa de sensibilización en **drogodependencias y abuso de sustancias** (Programa denominado "CUENTA CONTIGO")
- Taller de Justicia Restaurativa "*Diálogos restaurativos. Responsabilización y reparación del daño*"
- Programa de **Formación para el empleo e inserción laboral** para personas condenadas a medidas alternativas a la prisión ("FEMA").
- Programa "INTEGRA" de **intervención educativa** psicosocial destinado a personas con discapacidad intelectual que puedan cumplir una pena o medida alternativa mediante la participación en programas.
- Intervención en **salud mental en personas sometidas a penas y medidas alternativas** (Programa denominado "PUENTE EXTENDIDO")
- Programa por la **igualdad de trato y no discriminación y frente a delitos de odio** "DIVERSIDAD".
- Taller "CONVIVIR": diez herramientas básicas para vivir en comunidad.

- Programa de control relativo a la **obligación de instalación de dispositivo tecnológico** en vehículos de motor en sujetos condenados por delitos contra la seguridad vial.
- **Talleres en Seguridad Vial** denominados “TALLERES TASEVAL”
- Taller reGENER@r claves para **crear relaciones igualitarias**.
- Intervención en recursos comunitarios para el **tratamiento en adicciones**.
- Intervención en recursos comunitarios en **salud mental**.

Así mismo, podrán colaborar en la mejora de los servicios mediante quejas y sugerencias.

5. NORMATIVA REGULADORA.

- Constitución Española de 1978 (BOE de 29 de diciembre)
- Código Penal de 1995 en su redacción dada por la LO 1/2015 de 30 de marzo (BOE de 31 de marzo).
- LO 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria (BOE de 5 de octubre).
- LO 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE de 29 de diciembre).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE 6 de diciembre).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 2 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 2 de octubre).
- Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales (BOE de 27 de mayo).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 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 y (...) de determinadas medidas de seguridad, así como de las suspensiones de la ejecución de las penas privativas de libertad y sustitución de penas (BOE de 18 de junio).
- Real Decreto 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 (BOE de 19 de enero).
- Instrucciones internas de la Secretaría General de IIPP y sus manuales de procedimientos anexos:
 - I 9/2011, de procedimiento de cumplimiento de la pena de TBC.
 - I 10/2011, sobre suspensiones y sustituciones de condena privativas de libertad y su procedimiento de gestión y cumplimiento.
 - I 4/2014, relativa al cumplimiento de la pena de TBC en delitos contra la seguridad del tráfico. Talleres de sensibilización en seguridad vial “TASEVAL”.
 - I 10/2015, sobre los nuevos programas de intervención de penas y medidas alternativas. Procedimiento y metodología.
 - I 2/2018, de Manual de procedimiento de Trabajo Social en Instituciones Penitenciarias.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El sistema de quejas y sugerencias viene establecido para recoger y tramitar cualquier tipo de información/incidencia manifestada por los/las usuarios/as 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 por vía telemática en la página web www.institucionpenitenciaria.es para acceder a la **Sede Electrónica del Ministerio**. En caso de que se presenten de forma presencial, el/la usuario/a 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/la interesado/a.

Podrán, si así lo desean, recibir apoyo por el personal del SGPMA 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/la usuario/a, debiendo informar de las actuaciones llevadas a cabo en el plazo máximo de 20 días hábiles. Transcurrido el plazo sin obtener respuesta del Departamento implicado, el/la usuario/a 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.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD

El personal adscrito a los SGPMA desarrollará su actividad profesional velando por el cumplimiento de los intereses generales, al servicio de sus administrados/as, y comprometiéndose a ejecutar las penas conforme a lo dispuesto en el artículo 3.2 del Código Penal y el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1. NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN.

Los servicios que se recogen en esta Carta se prestarán a las personas penadas conforme a los siguientes compromisos:

1. Ritmo de ejecución de las penas y medidas alternativas que garantice el cumplimiento/archivo de las penas, recibidas.
 - **Objetivo:** Garantizar que la totalidad de resoluciones judiciales recibidas se archiven como consecuencia de alguna de las situaciones previstas en la normativa, en

un año natural desde su recepción, siempre que la duración de la pena y las exigencias de flexibilidad de la misma lo permita.

2. Disminución del tiempo de espera en las primeras actuaciones administrativas a desarrollar por los Servicios, garantizando que las citaciones para las entrevistas a las personas penadas se remiten en un plazo no superior a tres meses desde la recepción de la sentencia/ejecutoria/auto.
 - **Objetivo:** Garantizar que las citaciones para las entrevistas a las personas penadas se realizarán en un plazo no superior a tres meses desde la recepción de la sentencia/ejecutoria/auto.
3. Atención personalizada en la entrevista de las personas penadas para la elaboración de los planes de ejecución (en el caso de TBC) y planes de intervención y seguimiento (en los casos de suspensiones de condena por programa), garantizando que las entrevistas para la elaboración de dicho plan se realizarán en un plazo no superior a tres meses desde su citación.
 - **Objetivo:** Garantizar que la entrevista donde se valorará el plan de cumplimiento más adecuado para la persona penada se realizará en un plazo no superior a tres meses, desde el momento de realización de la cita.
4. Actuación sin dilaciones indebidas desde la entrevista, de forma que el inicio del cumplimiento se realizará en un plazo no superior a tres meses desde la realización de la misma.
 - **Objetivo:** Garantizar que las penas de TBC iniciarán su ejecución en un plazo no superior a tres meses desde el momento de realización de la entrevista.
5. Realización de las gestiones oportunas para que el número de plazas para el desarrollo de tareas de utilidad pública en los casos de penas de TBC sea suficiente. Las plazas son promovidas a través de Convenios o colaboraciones puntuales con entidades públicas y/o privadas de interés social.
 - **Objetivo:** Mantener al menos 1 plaza por cada 4 penados/as al año, para su cumplimiento sucesivo.
6. Realizar al menos 2.000 visitas al año a las entidades colaboradoras a través del personal de apoyo en tareas de verificación para comprobar el cumplimiento penal mediante una programación anual, contando con la participación de los 53 SGPMA repartidos por toda la geografía española (excepto Cataluña y Euskadi).
 - **Objetivo:** realizar al menos 2000 visitas programadas a las diferentes entidades colaboradoras según programación anual establecida para cada SGPMA.

2. INDICADORES UTILIZADOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Para garantizar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas ha establecido los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de resoluciones judiciales cumplidas/archivadas en un año natural desde su recepción.
2. Porcentaje de citaciones para las entrevistas a las personas penadas realizadas en un plazo no superior a tres meses desde la recepción de la sentencia/ejecutoria/auto.
3. Porcentaje de entrevistas donde se valora el plan de cumplimiento más adecuado para la persona penada realizadas en un plazo no superior a tres meses desde la cita.
4. Porcentaje de penas de TBC cuya ejecución se ha iniciado en un plazo no superior a los tres meses desde la entrevista.
5. Número de plazas de tarea de utilidad pública mantenidas por cada 4 penados al año.
6. Número de visitas programadas realizadas al año a las entidades colaboradoras a través del personal de apoyo en tareas de verificación.

Para medir los anteriores indicadores se establecen las siguientes herramientas:

- La herramienta informática SISPE-A (Sistema Informático de Penas y Medidas Alternativas).
- Criterios estadísticos. Sistema estadístico PENTAHO
- Auditorías internas, mediante controles de los Servicios Centrales.
- Verificaciones de cumplimiento de las penas con visitas a las entidades colaboradoras. Mecanismos de corrección de las desviaciones.
- La Inspección General Penitenciaria.

III. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para asegurar la igualdad de género.

Se adoptarán todas las medidas necesarias para analizar y corregir aquellas actuaciones y conductas que impidan o dificulten el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, ejecutándose las penas y medidas alternativas teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, el normal desarrollo de las actividades diarias del/la penado/a, sus cargas personales y familiares, así como sus circunstancias laborales, y no a motivos de género.

Se asignarán las tareas de utilidad en las penas de TBC en base al principio de igualdad y sin discriminación por razón de sexo.

La citación de los/as penados/as para el cumplimiento en su comunidad se realizará atendiendo al orden de prescripción de los mandamientos penales recibidos.

Para facilitar el acceso a los servicios proporcionados por los SGPMA y que mejoren la calidad en la prestación.

Facilitar a los/as penados/as, junto con la citación, un mapa zonal con los datos de localización del SGPMA.

Contar con las instalaciones adecuadas para el desarrollo de programas y talleres, así como con el material preciso para su realización.

Disponer del personal adecuado y con la formación precisa en todo lo relacionado con las Penas y Medidas Alternativas, basando su atención a los/as usuarios/as en los siguientes principios básicos conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público:

- Servicio efectivo a la ciudadanía.
- Simplicidad, claridad y proximidad.
- Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- Responsabilidad por la gestión pública.
- Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.
- Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
- Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

IV.SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.

Los SGPMA contarán con las prestaciones técnicas necesarias para garantizar la adecuada seguridad y salud de las personas allí atendidas.

Por su parte las entidades tendrán la obligación de adoptar las medidas adecuadas para garantizar que las actividades encomendadas se desarrollan con las condiciones de seguridad y salud adecuadas.

En concreto, respecto a las personas condenadas a pena de TBC, habrá que estar a lo dispuesto en el artículo 11 del RD 840/2011 en el cual se establece que estarán incluidos en la acción protectora de la Seguridad Social a efectos de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por lo días de prestación efectiva de dicho trabajo, salvo que realicen el cumplimiento de esta pena mediante su participación en talleres o programas formativos o de reeducación, laborales, culturales, de educación vial, sexual y otros similares, en cuyo caso estarán excluidos de la citada acción protectora.

V. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, los/as usuarios/as 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/la Responsable de esta 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.

VI. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

1. DIRECCIONES TELEFÓNICAS Y POSTALES DE LOS SGPMA DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS.

La Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas cuenta con 53 SGPMA repartidos por todo el territorio nacional.

SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
ANDALUCÍA					
ALGECIRAS	CIS "Manuel Montesinos" Ctra. del Cobre km 4,5	ALGECIRAS	11206	CÁDIZ	956-639 493 950-631 104
ALMERÍA	CIS Manuel Pérez Ortega, C/ del Cobre, s/n. Polígono Industrial sector 20	ALMERÍA	04009	ALMERÍA	950-263-377 950 631 104
CÓRDOBA	CIS "Carlos García Valdés". Polígono de las Quemadas. C/ Imprenta de la Alborada parcela 120	CÓRDOBA	14014	CÓRDOBA	957-332 750 957-332 760
GRANADA	CIS "Matilde Cantos Fernandez". C/ Concepción Arenal s/n	GRANADA	18013	GRANADA	958-173 100
HUELVA	CIS "David Beltrán Catalá". C/ Aruba s/n	HUELVA	21007	HUELVA	959-491 424

JAÉN	C/ Principado de Asturias, 1 Entreplanta	JAÉN	23009	JAÉN	953-251 145 953-254 526
JEREZ DE LA FRONTERA/ CÁDIZ	CIS "Alfredo Suar Muro" Avda. Tío Pepe 51 Polígono El Porvenir (ANT. Ctra. Madrid- Cádiz Km 633)	JEREZ	11407	CÁDIZ	956-806 180 956-806 186
MÁLAGA	CIS "Evaristo Martín Nieto". C/ Castela s/n. Polígono Guadalhorce	MÁLAGA	29004	MÁLAGA	952-172 493 952-172 494
MORÓN DE LA FRONTERA	CP SEVILLA II Ctra Morón – La Puebla de Cazalla Km 5,5	MORÓN DE LA FRONTERA	41530	SEVILLA	955-855 941
SEVILLA	CIS "Luis Jimenez de Asua". Ctra Mairena de Alcor km 3	SEVILLA	41020	SEVILLA	955-620 840 955- 620 817
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
ARAGÓN					
HUESCA	CIS "Rafael Salillas" Ctra Apies, 9	HUESCA	22006	HUESCA	974-232 738
TERUEL	CP Teruel. Avda. de Zaragoza, 26	TERUEL	44001	TERUEL	978-604 057
ZARAGOZA	CIS "Trece Rosas" C/ Tomás Lerga Luna, 2	ZARAGOZA	50007	ZARAGOZA	976-453 389
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
CANTABRIA					
CANTABRIA	CIS "José Hierro" C/ Peña Sagra, 18	SANTANDER	39011	CANTABRIA	942-339 251
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
CASTILLA LEÓN					
ÁVILA	Paseo de Don Carmelo, 2 Subdelegación de Gobierno	ÁVILA	05001	ÁVILA	920-250 066 920-228 122
BURGOS	CIS "Burgos" Avda Costa Rica s/n	BURGOS	09001	BURGOS	947-276 396
LEÓN	CIS "Jesús Haddad" Paseo del Parque, 10	LEÓN	24005	LEÓN	987-344 471
PALENCIA	Avda. Simón Nieto, 10 Planta Baja	PALENCIA	34005	PALENCIA	979-752 464
SALAMANCA	CIS "Dorado Montero" C/ Pozo de los Humos s/n Polígono El Montalvo II	SALAMANCA	37008	SALAMANCA	923-194 414 923-194 407
SEGOVIA	CIS " Jose Antón Oncea" Ctra. Nacional 110, km 196,2	SEGOVIA	40154	SEGOVIA	921-484 023
SORIA	CP Soria Plaza Marqués del Saltillo, 1	SORIA	42005	SORIA	975-220 500
VALLADOLID	CIS " Máximo Casado Carrera" Camino Cañada Real de Burgos, 7	VALLADOLID	47018	VALLADOLID	983-320 870
ZAMORA	CIS " Manuel García Pelayo" Ctra. Almaraz de Duero km.2	ZAMORA	49026	ZAMORA	980-557 878
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
CASTILLA LA MANCHA					

ALBACETE	CIS Albacete " Marcos Ana" Ctra. De Ayora km 4	ALBACETE	02071	ALBACETE	967-215322 967-506107
CIUDAD REAL	CIS " Concepción Arenal" C/ Colada de Alarcos a Miguelturra, Parcela 49 – Polígono 23	CIUDAD REAL	13005	CIUDAD REAL	926-200 803
CUENCA	Ctra. Tarancón km 78 Recinto penitenciario Pabellón nº 6	CUENCA	16071	CUENCA	969-213 180
TOLEDO	CP Ocaña II Mártires de Ocaña, 6	OCAÑA	45300	TOLEDO	925-131 081 925-120 050
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
CEUTA					
CEUTA	Ctra. del Serallo, s/n. Centro Penitenciario de Ceuta	CEUTA	51003	CEUTA	956-510 405 956-75 47 69
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
COMUNIDAD DE MADRID					
ALCALÁ DE HENARES	CIS " Melchor Rodriguez García" Ctra. Alcalá – Meco Km 2	ALCALÁ DE HENARES	28805	ALCALÁ DE HENARES	918-773 393
MADRID	CIS "Victoria Kent" C/ Juan de Vera, 8-10	MADRID	28045	MADRID	914-308 411 915-278 512 914-399 946
NAVALCARNERO	CIS "Navalcarnero" Josefina Aldecoa" Autovía A-5, km 28	NAVALCARNERO	28600	NAVALCARNERO	918-187 900
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
COMUNIDAD VALENCIANA					
ALICANTE	CP Alicante I, Polígono Pla de la Vallonga s/n FONTCALENT	ALICANTE	03113	ALICANTE	965-100 007 965-104 510
CASTELLÓN	CP Castellón C/ Alloza, 6 1ª planta	CASTELLÓN	12001	CASTELLÓN	964-243 309 964-236 548 964-260 965
GANDÍA	Avda. de Alicante 51, bajo. Esquina Avenida del Grao	GANDÍA	46702	VALENCIA	962-966 144
VALENCIA	CIS "Torre Espioca". Avda. Profesor López Piñeiro, 14 Ciudad de la Justicia	VALENCIA	46013	VALENCIA	963-747 898
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
EXTREMADURA					
BADAJOS	C/ Fernando Castón, 2 - 4º	BADAJOS	06005	BADAJOS	924-222 632 924-235 893 924-238 272
CÁCERES	CIS " Dulce Chacón" C/ Arroyo de Valhondo, 3	CÁCERES	10004	CÁCERES	927-278 649 927-278 645
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
GALICIA					

LA CORUÑA	CIS "Carmela Arias y Díaz de Rábago" Pº Marítimo Alcalde Francisco Vázquez, 43	LA CORUÑA	15002	LA CORUÑA	981-214 829
LUGO	Rua Xoán Montes, 1.3º dcha	LUGO	27071	LUGO	982-230 410
ORENSE	Curros Enríquez, 7.1ºB	ORENSE	32003	ORENSE	988-370 711
PONTEVEDRA	CIS "Carmen Avendaño" Avda. de Madrid 106	VIGO	36214	VIGO	986-417 411
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
ISLAS BALEARES					
IBIZA	CP Ibiza Barrio Can Fita s/n Apdo. 241	IBIZA	07800	BALEARES	971-301 011
MENORCA	CP Mahón. Carretera de Maó a Sant Luis km 3	MAHÓN	07703	BALEARES	971-356 614 971 35 62 00
PALMA DE MALLORCA	CIS "Joaquín Jiménez Cortés" C/ Son Sastre, 2	PALMA DE MALLORCA	07007	BALEARES	971-275 161 971 24 36 55
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
ISLAS CANARIAS					
ARRECIFE	CIS "Angel Guerra" C/ Rafael Alberti, 182	TEGUISE	35509	LAS PALMAS	928-843 773
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	CP Las Palmas I Ctra. Gral. Juan Grande El Matorral, km 1,500	SAN BERTOLOMÉ DE TIRAJANA	35107	LAS PALMAS	928-128 821 928-128 800
STA. CRUZ DE LA PALMA	CP Sta. Cruz de la Palma Ctra. El Galeón 32	STA. CRUZ DE LA PALMA	38700	TENERIFE	922-411 460
STA. CRUZ DE TENERIFE	CIS "Mercedes Pinto" C/ Gavinet nº2	STA. CRUZ DE TENERIFE	38007	TENERIFE	922-237 500 922-237 175 922-236 294
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
LA RIOJA					
LA RIOJA	CP Logroño Calleja Vieja 200.	LOGROÑO	26003	LA RIOJA	941-227 665 941-273 581
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
MELILLA					
MELILLA	Teniente Aguilar Vera, 1. Ed Monumental 2º 1 Puerta 8	MELILLA	52001	MELILLA	952-685 942 952-686 412
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
MURCIA					
MURCIA	CIS "Guillermo Miranda" Ctra. Mazarrón km 3	MURCIA	30120	MURCIA	968-889 147 968-886 627
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
NAVARRA					
NAVARRA	CIS Pamplona I C/ Colina de Santa Lucía s/n	PAMPLONA	31012	NAVARRA	948-786 703 948-786700

SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	Tfno.
PRINCIPADO DE ASTURIAS					
ASTURIAS	Plaza del Sol, nº 8 3ª planta	OVIEDO	33009	ASTURIAS	985-220 388

2. UNIDAD OPERATIVA RESPONSABLE EN TODO LO RELACIONADO CON LA CARTA DE SERVICIOS, INCLUIDAS LAS RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

La Unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios es la Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas que será la encargada de resolver las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, así como, de coordinar la gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

Unidad responsable:

Subdirección General de Medio Abierto y Penas y Medidas Alternativas
Secretaría General de Instituciones Penitenciarias
C/ Alcalá 38, 3º planta
Tfno.: 91-335 48 46
Fax : 91-335 40 63
sgpma@dgip.mir.es

3. OTROS DATOS DE INTERÉS.

Glosario de términos

- Trabajos en beneficio de la comunidad

Penas privativas de derechos, que no puede imponerse sin el consentimiento del/la penado/a en sede judicial, que le obliga a prestar *la colaboración no retribuida en determinadas actividades de utilidad pública*, que podrán consistir- en relación con los delitos de similar naturaleza al cometido-, en labores de reparación de los daños causados o de apoyo y asistencia a las víctimas, así como en su *participación en talleres o programas* formativos, de reeducación, laborales, culturales, de educación vial, sexual u otros similares.

- Suspensión de condena

Inaplicación de una pena privativa de libertad, otorgada discrecionalmente por los órganos jurisdiccionales, *en virtud de determinadas características de la persona penada y de la propia infracción cometida* (entre otros, la primariedad delictiva y que la pena o la suma de las penas impuestas no sea superior a dos años de privación de libertad, con carácter general...) y que supone la obligación del/a penado/a de no volver a delinquir en un determinado período de

tiempo (de 2 a 5 años) y puede –además- llevar aparejado el cumplimiento de determinados deberes que pueden consistir- entre otros- en la ejecución de un determinado programa de intervención (conforme a lo dispuesto en el artículo 83. 1 6.º, 7º y 8º del Código Penal) o condicionar la suspensión al cumplimiento de determinadas prestaciones o medidas (según el artículo 84 del Código Penal).

- Servicios de Gestión de Penas y Medidas Alternativas

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 840/11 de 17 de junio)

Página web

www.institucionpenitenciaria.es

4. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA

La presente Carta de Servicios se ha publicado en el año 2024 y tendrá un periodo de vigencia bianual **(2024/2026)**.