



CARTA DE SERVICIOS

2018 - 2021



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

ÍNDICE

I. Información de carácter general y legal.

1. Datos identificativos y fines de la Subdirección General de 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 los penados.
4. Fórmulas de participación de los penados 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. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el servicio y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.
3. Sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
4. Indicadores utilizados para la evaluación, para el seguimiento de la calidad y, específicamente, para el seguimiento de los compromisos.

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

IV. Información de carácter complementario.

1. Direcciones telefónicas.
2. Unidad operativa responsable.
3. Otros datos de interés.
 - Glosario de términos.

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

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

La Subdirección General de Penas y Medidas Alternativas pertenece a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que se encuentra adscrita a la Secretaría de Estado de Seguridad, dependiente del Ministerio del Interior (Real Decreto 770/2017 de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior).

Las funciones que tiene encomendadas, según el artículo 5 del citado Real Decreto son: "(...) 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 de la acción social penitenciaria".

De la Subdirección General de 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 el infractor 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.

La Subdirección General de Penas y Medidas Alternativas cuenta con 55 SGPMA distribuidos por toda la geografía nacional (exceptuando la Comunidad Autónoma Catalana, 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.
- Trabajadores sociales.
- Personal técnico, principalmente psicólogos.
- 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.

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 LOS PENADOS.

Con carácter general, los penados 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 está orientadas hacia la reeducación y reinserción social de los penados 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 los penados usuarios.

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 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 presten los servicios.
- No atentará contra la dignidad del penado.
- 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 los casos de desarrollo de la pena a través de tareas de utilidad pública.
- La tarea asignada no se supeditarán 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 LOS PENADOS EN LA EJECUCIÓN DE LAS PENAS.

Los penados 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, el penado 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.

En el caso de 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 cumplimiento mediante los siguientes programas:

- 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”)
- Intervención en **salud mental en personas sometidas a penas y medidas alternativas** (Programa denominado “PUENTE EXTENDIDO”)
- **Talleres en Seguridad Vial** denominados “ TALLERES TASEVAL”
- Programa para la **igualdad de trato y no discriminación** (frente a delitos de odio).
- Programa de **Formación y Orientación Laboral**.
- 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.

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).
- LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal (BOE de 14 de diciembre).
- 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 y (...) de determinadas medidas de seguridad, así como de las suspensión de la ejecución de las penas privativas de libertad y sustitución de penas (BOE de 18 de junio).
- 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 (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.

6. **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 presencia, 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 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.

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, 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 y reconocerán a los usuarios conforme a los siguientes compromisos:

- Disminución del tiempo de espera en las primeras actuaciones administrativas a desarrollar por los Servicios: garantizando que las citaciones para las entrevistas a los penados se realizarán en un plazo no superior a dos meses desde la recepción de la sentencia/ejecutoria/auto.
- Atención personalizada en la entrevista de los penados 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 se realizarán en un plazo no superior a dos meses desde la citación del penado.
- Garantizar que las penas de TBC iniciarán su ejecución 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 a penas y medidas alternativas los programas indicados en el artículo 83.1 6º, 7º y 8º del Código Penal conforme a las diferentes etiologías delictivas cometidas.

La Unidad garantiza como objetivos:

- Mantener el porcentaje anual de ejecución de las penas y medidas alternativas que garanticen un ritmo de cumplimiento/archivo del 95% respecto a la entrada de mandamientos en los SGPMA.
- Mantener, al menos, las mismas colaboraciones que en ejercicios anteriores en el desarrollo de programas/ talleres de intervención.
- Realizar visitas a las entidades colaboradoras a través del personal de apoyo en tareas de verificación y así comprobar el cumplimiento penal mediante una programación anual, contando con la participación de los 55 SGPMA repartidos por toda la geografía española (excepto Cataluña). Todas estas comprobaciones se realizarán mediante 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 Servicio de Gestión de Penas y Medidas Alternativas, de un 20% del total de entidades colaboradoras, prorrateadas trimestralmente.
- Comprobar el cumplimiento real y efectivo de las penas de TBC y suspensiones de condena a través de visitas institucionales y de fiscalización, ya sea mediante la propia Subdirección General de Penas y Medidas Alternativas o mediante actuaciones de la Inspección Penitenciaria.

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

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 penado, 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 penados para el cumplimiento penal 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 penados, 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 usuarios 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 los ciudadanos.
- Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- 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.

3. 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 los penados.

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 los condenados 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.

4. 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 Penas y Medidas Alternativas ha establecido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de citaciones realizadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de entrevistas realizadas en el plazo comprometido.
- Porcentaje de inicio de ejecución de las penas de TBC y de las reglas de conducta impuestas en los casos de suspensiones de condena, en el plazo comprometido.
- Porcentaje de cumplimiento de la ratio de plazas ofertadas para el desarrollo de tareas de utilidad pública en los casos de penas de TBC, 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.

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.

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

El Jefe 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.

6. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

1. Direcciones telefónicas y postales de los SGPMA donde se prestan los servicios.

La Subdirección General de Penas y Medidas Alternativas cuenta con 55 SGPMA repartidos por todo el territorio nacional.

<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
ANDALUCÍA					
ALGECIRAS	CIS "Manuel Montesinos" Ctra del Cobre km 4,5	ALGECIRAS	11206	CÁDIZ	956-639 493
ALMERÍA	C/ Alvarez de Castro, 18 bajo	ALMERÍA	04002	ALMERÍA	950-263-377
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	18012	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 Entrepanta	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	11406	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
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
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
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
CANTABRIA					
CANTABRIA	CIS "José Hierro" C/ Peña Sagra, 18	SANTANDER	39011	CANTABRIA	942-339 251
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>

CASTILLA LEÓN

ÁVILA	Paseo de Don Carmelo, 2 Delegación 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	34001	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" 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
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>

CASTILLA LA MANCHA

ALBACETE	CIS " 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
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>

CEUTA

CEUTA	C/ Doctor Marañón nº1	CEUTA	51002	CEUTA	956-510 405
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>

COMUNIDAD DE MADRID

ALCALÁ DE HENARES	CIS " Melchor Rodríguez García" Ctra. Alcalá - Meco 5	ALCALÁ DE HENARES	28870	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 " Josefina Aldecoa" Autovía A-5, km 28	NAVALCARNERO	28600	NAVALCARNERO	918-187 900
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>

COMUNIDAD VALENCIANA

ALICANTE	CP Alicante I, Polígono Pla de la Vallonga s/n FONTCALENT	ALICANTE	03113	ALICANTE	965-100 007 965-104 510
----------	--	----------	-------	----------	----------------------------

CASTELLÓN	C/ Alloza, 6 1ª planta	CASTELLÓN	12001	CASTELLÓN	964-243 309 964-236 548 964-260 965
VALENCIA	Avda. Profesor López Piñero, 14 Ciudad de la Justicia	VALENCIA	46013	VALENCIA	963-747 898
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
<u>EXTREMADURA</u>					
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
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
<u>GALICIA</u>					
LA CORUÑA	CIS "Carmela Arias y Diaz de Rábago" Pº Marítimo Alcalde Fco Vázquez s/n	LA CORUÑA	15002	LA CORUÑA	981-214 829
LUGO	Rua Xuan 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
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
<u>ISLAS BALEARES</u>					
IBIZA	CP Ibiza Barrio Can Fita s/n Apdo. 241	IBIZA	07800	BALEARES	971-301 011
MENORCA	CP Mahón. CIS Carretera de Maó a Sant Luis km 3	MAHÓN	07703	BALEARES	971-356 614
PALMA DE MALLORCA	CIS "Joaquín Jiménez Cortés" C/ Son Sastre, 2	PALMA DE MALLORCA	07007	BALEARES	971-275 161
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
<u>ISLAS CANARIAS</u>					
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	922-237 175 922-236 294
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>
<u>LA RIOJA</u>					
LA RIOJA	CP Logroño Calleja Vieja 200. 26006.	LOGROÑO	26003	LA RIOJA	941-227 665 941-273 581
<u>SGPMA</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Localidad</u>	<u>CP</u>	<u>Provincia</u>	<u>TF</u>

MELILLA

MELILLA	Ed Monumental 2º 1 Puerta 8	MELILLA	52001	MELILLA	952-685 942 952-686 412
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	TF

MURCIA

MURCIA	CIS "Guillermo Miranda" Ctra Mazarrón km 3	MURCIA	30120	MURCIA	968-889 147 968-886 627
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	TF

NAVARRA

NAVARRA	CIS Pamplona I C/ Colina de Sta Lucía s/n	PAMPLONA	31012	NAVARRA	948-786 703 948-786700
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	TF

PAÍS VASCO

ALAVA	CP Nanclares de Oca Portillo de San Miguel nº 1 Ctra. N-1 km 340	NANCLARES DE OCA	01230	ALAVA	945-318 600 945-318618
GUIPUZCOA	CP San Sebastián Paseo de Martutene, 1	SAN SEBASTIAN	20014	GUIPUZCOA	943-450 107
VIZCAYA	CP Basauri. C/ Lehendakari Aguirre, 92	BILBAO	48001	VIZCAYA	944-236 858 944-233 708
SGPMA	Domicilio	Localidad	CP	Provincia	TF

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 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 Penas y Medidas Alternativas
Secretaría General de Instituciones Penitenciarias
C/ Alcalá 38, 3º planta
Tlfno: 91-335 48 46
Fax : 91- 335 40 63

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 penado 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 del penado 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 penado 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