

La Subdirección General de 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 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 Penas y Medidas Alternativas de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.



SECRETARIA GENERAL  
DE INSTITUCIONES  
PENITENCIARIAS  
SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE PENAS Y MEDIDAS  
ALTERNATIVAS



## Subdirección General de Penas y Medidas Alternativas

### Dirección:

Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.  
C/ Alcalá 38- 3ª planta  
Tlfno: 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 o por correo postal.

### Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Subdirección General de Penas y Medidas Alternativas.

### Página web

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



## Carta de Servicios

2018-2021



Servicios  
de Gestión de Penas  
y Medidas Alternativas

## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL 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.

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 (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 la 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).

## 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

Los servicios que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán a los usuarios conforme a los siguientes compromisos:

- 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 programas 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 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 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 de 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.