



I 16 /2011

TGP

Asunto: **PROTOCOLO DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA A INTERNOS EN EL MEDIO  
PENITENCIARIO**

Área de Aplicación: **CENTROS PENITENCIARIOS**

Descriptor: **TRATAMIENTO**

## **I. JUSTIFICACIÓN.**

La atención individualizada a los internos constituye el elemento básico sobre el que se asienta el objetivo de reinserción social que constitucionalmente orienta las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad. No es posible garantizar este objetivo sin un conocimiento directo, y lo más completo posible, de las personas presas y de sus necesidades.

A lo largo del presente año, se ha ido implantando en todos los centros el protocolo de atención individualizada a internos, que fue elaborado por un grupo de trabajo integrado por diversos profesionales de diferentes centros penitenciarios entre los que se encontraban Directores, Subdirectores de Tratamiento, Juristas, Educadores, Trabajadores Sociales, Psicólogos y profesionales de la Subdirección General de Tratamiento y Gestión.

El objetivo de este grupo de trabajo, a instancias de esta Secretaría General, consistió fundamentalmente en diseñar estrategias que mejoraran la atención individualizada a los internos por parte de los profesionales que integran los Equipos Técnicos.



Con este propósito ,y después de realizar un análisis de las posibles causas que pudieran estar influyendo en estas situaciones, se definieron una serie de propuestas con el fin de dar respuesta tanto al incremento de esta atención, racionalización del tiempo empleado, así como a procedimientos que mejoraran su eficacia.

Este documento fue enviado a todos los centros penitenciarios y se ha ido implantando de forma progresiva en cada uno de ellos, mediante orden de dirección, tal y como se indicó a los Directores respectivos.

No obstante, dada la importancia y trascendencia que debe otorgarse dentro del sistema penitenciario a la atención individualizada a los internos, se ha considerado conveniente que este protocolo quede recogido mediante Instrucción a fin de garantizar el cumplimiento de dicha prestación.

#### DISPOSICIÓN FINAL.-

La presente Instrucción entrará en vigor a los siete días desde su recepción en los Centros Penitenciarios. De la misma se dará lectura en la primera reunión del Consejo de Dirección y en la Junta de Tratamiento, procediendo a su difusión en los términos establecidos en el art. 280.2 14ª del Reglamento Penitenciario

Madrid, 2 de noviembre de 2011

EL DIRECTOR GENERAL DE  
COORDINACIÓN TERRITORIAL Y MEDIO ABIERTO

Virgilio Valero García



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA A INTERNOS EN EL MEDIO PENITENCIARIO

### I. ESTRATEGIAS INFORMATIVAS Y DE ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA A INTERNOS.

En la actividad diaria de atención al interno y en relación a la multiplicidad de demandas que éstos pueden plantear, se constata que:

- A menudo, una misma demanda se plantea de forma simultánea a varios profesionales.
- La solicitud no siempre se corresponde con la especialidad del profesional demandado.
- La resolución de la demanda compete a otra área del centro.
- No siempre se encuentra claramente especificado el motivo de la petición.
- Ante una respuesta que no satisface al interno, este recurre a otro profesional con la misma petición.
- El interno desconoce el plazo para que se resuelva su petición, tanto en sentido favorable como desfavorable.

#### Soluciones:

- **Elaborar un catálogo:**
  - En cada centro, se elaborará un catálogo con lenguaje claro, conciso y sencillo en el que se explique a los internos cuáles son las competencias de cada profesional y cuáles son aquellas cuestiones en las que más fácilmente le podrá ayudar.
  - En el catálogo también se deben recoger aquellas solicitudes que más frecuentemente realizan los internos. Por ejemplo: comunicaciones, paquetes, liquidaciones de condena. Se debe indicar por tanto de forma clara a quien debe dirigir la solicitud.



- Este catálogo se deberá explicar al interno bien personalmente o bien en una actividad grupal. También debe quedar expuesto en los tabloneros de los módulos y en la biblioteca general del centro.
- El funcionario de vigilancia del módulo debe conocer perfectamente dicho catálogo, así como ser capaz de explicar de manera precisa cualquier duda que tenga el interno.
- **Programa de información a ingresos**
  - Antes de que transcurra una semana desde el primer ingreso del interno en el centro penitenciario, independientemente de si es primario o reincidente, será convocado a una sesión grupal informativa realizada por los educadores del centro. En ella se le presentará el centro penitenciario, sus prestaciones y servicios, actividades, normativa, así como el procedimiento de acceso a los mismos. De igual forma se le explicará el contenido del catálogo con las funciones más relevantes de los profesionales relacionadas con la atención a los internos, señalando los horarios de atención establecidos por cada profesional.
  - **Establecer un horario de atención individualizada a los internos:**
    - Cada director elaborará un cuadrante de atención personal a los internos por parte de todos los componentes de los equipos técnicos en el que conste el profesional, días, horas y módulo/os y ubicación donde se desarrollarán estas entrevistas.
    - Preferentemente este horario se determinará atendiendo a las opiniones de los profesionales afectados teniendo en cuenta las distintas circunstancias del centro, pero constando claramente la franja temporal prevista para estas tareas. Esto le permite al director organizar el trabajo diario, optimizar los espacios de atención (despachos) y, al interno, conocer con toda claridad en que momentos puede ser atendido.
    - Para la confección de este cuadrante se tendrá en consideración el horario previsto para llevar a cabo tanto las tareas burocráticas como la participación activa de cada miembro del equipo en los programas formativos, deportivos, culturales o de intervención terapéutica, sin que ninguna de estas obligaciones



recaiga en exclusividad en algunos de los miembros y dificulte la atención personalizada que se dispone en el primer párrafo de este punto.

- Para no crear incertidumbres, esta organización solo se podrá modificar por circunstancias puntuales de carácter excepcional.
  
- **Ampliación del horario de atención por las tardes** con el fin de no aglutinar toda intervención por la mañana.
  
- **Atención por equipos.**
  - Los profesionales de un mismo equipo técnico deben compartir la información. El educador del módulo puede hacer de trasmisor de las demandas de los internos al resto de los miembros. El equipo determinará quien será el profesional que atienda la petición del interno de acuerdo a la especificidad del contenido de dicha petición. De igual forma, esta atención será registrada en el libro correspondiente.
  - En el caso de los educadores, independientemente de su presencia diaria en el módulo, también establecerán un horario de atención individualizada y será esta la que quede registrada en el libro correspondiente.
  - Cuando la atención se realice por iniciativa del profesional se registrará en el libro y se certificará del mismo modo.
  
- **Plazos de atención.**
  - Cada centro fijará unos plazos de atención de las solicitudes de los internos. En términos generales no debe ser superior a quince días.
  
- **Libro de atención a internos:**
  - En cada módulo existirá un libro de atención a internos para cada profesional. Cuando el interno solicite al funcionario ser atendido por un profesional indicará el motivo. El funcionario si observa que el motivo de la solicitud no se corresponde a la competencia del profesional, orientará al interno de acuerdo al contenido del catálogo. Del mismo modo si observa que una misma cuestión la plantea simultáneamente a varios profesionales le indicará quien es el más adecuado para ayudarle.



- Cuando el profesional haya atendido la solicitud de atención formulada por el interno, se dejará constancia mediante la indicación de la fecha y la firma del interesado.
- **Servicio de información jurídica.**

Potenciar la participación en todos los centros del Servicio de Información Jurídica de los Colegios de Abogados.

## II. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- **Funcionarios de Vigilancia.**

Una de las situaciones que dificulta la eficacia de la atención de los internos es el sistema de cadencia laboral de los funcionarios de vigilancia, así como las rotaciones en el servicio de estos funcionarios. Esto lleva a un menor conocimiento y cercanía del interno lo que se traduce en el incremento de las quejas y de la demanda de atención de otros profesionales.

### Soluciones:

- Es necesario insistir en la importancia de la participación de los funcionarios de vigilancia en las decisiones sobre los internos (permisos, salidas programadas, etc.), estableciendo una metodología de recogida de información independientemente de su asistencia a los equipos técnicos. Esta información es de utilidad para que los funcionarios puedan tener un seguimiento diario de los internos y otorgar un papel activo y relevante al funcionario.
- La especialización y el grado de compromiso que exigen determinados programas, tales como régimen cerrado, módulos terapéuticos, módulos de respeto, etc., requiere evitar una excesiva rotación para garantizar los objetivos propios de estos programas. Para garantizar los objetivos propuestos hay que conjugar la predisposición hacia estos cometidos, permitiendo que se puedan implicar en ellos los funcionarios que así lo deseen pero garantizando que efectivamente desarrollan las tareas a tenor del compromiso que voluntariamente han asumido. Para estos puestos sería aconsejable establecer periodos de rotación no inferiores a dos años.



- El Director, como responsable de la asignación de los servicios, deberá explicar a los funcionarios que esta medida, que redundará en la seguridad del centro y en su propio bienestar profesional, no puede verse hipotecada por la exigencia de una rotación y que no se cumplan las premisas de la implicación y el correcto desempeño.

### III. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES.

- **Despachos y dotaciones.**

- Se constata que en algunos centros los profesionales se ven obligados a realizar la atención personal a los internos en lugares inadecuados por falta de espacios. En otros casos los despachos ubicados en los módulos se utilizan para varios fines y no solo para recibir internos y, en otros, estos despachos no se encuentran suficientemente dotados en cuanto a mobiliario ó están en malas condiciones de mantenimiento, sin calefacción, ventilación o luminosidad sin contar tampoco con ningún tipo de decoración. Por tanto, deberían dotarse los módulos de un espacio digno y no una fría oficina, sin apenas muebles ni signos de humanidad, que no invita ni al profesional ni al interno a una relación de calidad.

- **Informatización.**

- Con el fin de reducir tareas burocráticas para que los profesionales no se vean tan sobrecargados, los protocolos del interno deberán encontrarse en la medida de lo posible informatizados. Esto facilitaría además de la sistematización de los procedimientos, un seguimiento adecuado de las actuaciones que se realiza por cada especialista, así como la participación y la evolución del interno en programas y actividades.



#### IV. ORGANIZACIÓN DE LAS JUNTAS DE TRATAMIENTO.

- **Periodicidad de las reuniones.**
- **Organizar la periodicidad de las reuniones de los Equipos Técnicos y la Junta de Tratamiento, adaptándola a lo previsto en el Reglamento Penitenciario, para reducir la asistencia de profesionales al mínimo imprescindible.**
- El Subdirector de Tratamiento debe participar en todas las reuniones de los Equipos Técnicos para que los asuntos a tratar en la Junta de Tratamiento tenga una tramitación lo más ágil posible.
  
- **Información de acuerdos a los internos.**
- Los plazos de comunicación de acuerdos y resoluciones de las Juntas de Tratamiento en ocasiones es demasiado amplio, lo que crea en el interno una intranquilidad e incertidumbre. Se deberán dar indicaciones expresas para reducir estos plazos, tales como por ejemplo, tener preparados los informes preceptivos el mismo día de la Junta de Tratamiento.
  
- Debido a que en algunos casos las oficinas de gestión siguen sin funcionar adecuadamente, los funcionarios dedicados en exclusividad a la parte de tratamiento están sobrecargados por lo que la notificación a los internos de los acuerdos no se realiza con prontitud. Teniendo en cuenta la importancia que para los internos tienen el conocimiento de las resoluciones de los Equipos y que esta situación no garantiza el cumplimiento de esta tarea, **deberán adaptar las oficinas de gestión a lo regulado en la instrucción correspondiente, con el fin de agilizar estos procedimientos.**

#### V. SEGUIMIENTO POR LOS EQUIPOS DIRECTIVOS DE LOS CENTROS.

- Los Equipos Directivos de los Centros Penitenciarios son los principales motores en el impulso de la intervención penitenciaria y deberán implicarse de forma directa en garantizar el cumplimiento de este objetivo. Procurarán mantener diariamente su presencia en los módulos, en las aulas y en los espacios de actividades para comprobar el funcionamiento de los servicios y motivar con su interés el trabajo de los profesionales.





- Estos Equipos deberán planificar un sistema de recogida de información para realizar, periódicamente, un análisis de los principales motivos de queja por parte de los internos allí ingresados, tanto en términos generales como por áreas de actuación o especialidades. Esto servirá como base principal para que el Consejo de Dirección pueda determinar, en su caso, acciones concretas de mejora de los diferentes servicios.