

**A la atención: SR. SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS
CALLE ALCALÁ 38-40; 28071 MADRID**

**Asunto: QUEJA POR EL NO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CITA PREVIA
TELEFÓNICA DE COMUNICACIONES**

D. José Ramón López, en calidad de Presidente Nacional de Acaip (Agrupación de los Cuerpos de la Administración de Instituciones Penitenciarias sindicato mayoritario en el sector y afiliado a la Unión Sindical Obrera (USO) por la presente viene a interponer QUEJA por el no funcionamiento desde hace más de dos meses del sistema de cita previa telefónica de comunicaciones y los problemas que está ocasionando en los centros penitenciarios dependientes de esa Secretaría General en base a los siguientes

HECHOS

El sistema de cita previa telefónica de comunicaciones se había convertido en una herramienta sencilla y fácil de utilizar por todos aquellos que querían pedir cita para comunicar con internos en los distintos centros penitenciarios. Ello había contribuido a facilitar el trabajo de los funcionarios de II.PP. de los departamentos de comunicaciones. Pese a que también se podía pedir la cita vía Internet, debido a los problemas que plantea en numerosas ocasiones, esta forma era mucho menos utilizada.

Desde el pasado mes de junio, según consta en la página web de la Secretaría General de II.PP., esta forma de pedir cita se encuentra “temporalmente” fuera de servicio. La eliminación de esta forma de pedir cita se hizo de forma repentina, sin ningún tipo de aviso previo ni a los distintos centros penitenciarios, ni a sus trabajadores, y por tanto tampoco a los usuarios del servicio.

Las consecuencias de ello han sido numerosas y han supuesto un empeoramiento objetivo de la prestación del servicio y un aumento de la carga de trabajo para los funcionarios de los departamentos de comunicaciones, visitas o puerta principal de los distintos centros penitenciarios. Así:

- Los usuarios se encontraron de repente, y como hemos dicho anteriormente sin previo aviso, con que el sistema que venían utilizando durante años había dejado de funcionar.

Acaip Apartado de Correos 9007, 28080 Madrid



915 175 152



915 178 392



presidente@acaip.info



www.acaip.es

Acaip

Agrupación de los Cuerpos de la Administración de Instituciones Penitenciarias



- Las vías que quedan habilitadas para pedir la cita previa son Internet y las llamadas de teléfono a los distintos centros.

En el caso de Internet, al intentar acceder a la página para ello lo primero que aparece, dependiendo del navegador utilizado, es un aviso de que la conexión no es segura, lo que echa para atrás a un buen número de solicitantes. Además, son numerosas las ocasiones en las que el sistema no funciona, otras en las que el proceso se bloquea y no puede completarse, y también es relativamente frecuente que el solicitante obtenga un mensaje como que obtenido la cita y cuando llega al centro penitenciario allí no conste la misma, con lo cual expresa su indignación ante el funcionario que le atiende que no tiene culpa de nada y que también sufre las consecuencias de ello.

Como los turnos suelen estar completos, a las personas que les ocurre esto tienen que esperar a que haya un hueco en algún turno, circunstancia que puede demorarse hasta en horas y que en ocasiones supone una mezcla de internos de diferentes módulos en los locutorios que en circunstancias normales no tendrían por qué coincidir.

Si el comunicante opta por llamar por teléfono a los centros se encuentra con que las líneas están ocupadas, no siendo una forma fácil y eficiente para obtener la cita. La otra cara de la moneda son los funcionarios de los departamentos de comunicaciones que tienen el teléfono colapsado durante todo el día con llamadas, impidiendo en muchos casos un desarrollo normal de su trabajo. En un centro tipo el volumen de llamadas para pedir cita puede estar entre las **60 o 70 al día**.

Otros comunicantes tratan de pedir la cita de una semana para otra aprovechando su asistencia a una comunicación. Dado lo ajustado de los distintos turnos de comunicaciones, que estos habitualmente están completos y el tiempo necesario para completar el registro de todos los comunicantes hace que en muchos centros sea imposible esta opción ya que si se llevara a cabo se retrasarían todos los turnos de comunicaciones y el retraso acumulado terminaría afectando al horario regimental del centro.

El cese en la prestación de este servicio se ha hecho coincidir con el inicio del período vacacional en el que, como no puede ser de otra forma, el número de trabajadores se reduce, lo que supone un incremento muy notable de la carga de trabajo que sufren.

Asimismo, la falta de aviso, la nula planificación están suponiendo que se ponga los funcionarios que atienden al público cada día en los distintos centros penitenciarios a los "pies de los caballos" y que se produzcan situaciones de enfrentamiento y tensión entre funcionarios y comunicantes ya que en muchas ocasiones estos no aceptan de buen grado las explicaciones que les dan los

Acaip Apartado de Correos 9007, 28080 Madrid



915 175 152



915 178 392



presidente@acaip.info



www.acaip.es

Acaip

Agrupación de los Cuerpos de la Administración de Instituciones Penitenciarias



funcionarios de servicio (que tampoco tienen ninguna información al respecto), en otras manifiestan su imposibilidad de pedir la cita por otras vías, en otras se quejan de que la “temporalidad” ya dure más de dos meses.

Resulta **indignante** que desde el Servicio de Régimen de la Subdirección General de Gestión se enviara un correo a los centros penitenciarios el pasado mes de junio, en el que no se da ningún tipo de explicación de lo sucedido y se les dice a los centros que se aguanten y que no se les ocurra remitir a los solicitantes de cita a la Secretaría General para que les den cita desde allí. Pues bien, dada la negligencia con la que se ha actuado en este caso es lo que se merecen.

Por tanto, tal y como se expone en este escrito, el no funcionamiento de este sistema está afectando al funcionamiento normal de los distintos centros penitenciarios y tiene implicaciones también de carácter regimental.

Por todo ello, desde este Sindicato se **SOLICITA**:

1/ Se facilite información sobre los motivos por los que no funciona el sistema de cita previa telefónica de comunicaciones y el por qué esa “avería temporal” se prolonga ya más de dos meses.

2/ Se facilite información sobre si no se trata de algo temporal, sino que es definitivo y en ese caso, los motivos para dejar de prestar ese servicio que está causando todos los problemas anteriormente enumerados.

3/ Se facilite información sobre esa Secretaría General tiene previsto implantar otros sistemas de cita previa ágil y fácil de utilizar que sustituya al anterior y, en ese caso, plazo para ello.

En resumen, en esta organización no sabemos si se trata del último regalo del anterior equipo directivo que el nuevo que Vd. dirige sigue manteniendo, o un claro desconocimiento del problema existente.

Todo lo que se pide en Madrid a trece de agosto de dos mil dieciocho



Fdo. José Ramón López
Presidente Nacional de **Acaip**

Acaip Apartado de Correos 9007, 28080 Madrid



915 175 152



915 178 392



presidente@acaip.info



www.acaip.es