

# ¿De qué se quejan las personas presas?

## Estudio del sistema de peticiones y quejas ante la administración penitenciaria en España \*

**Cristina Güerri**

*Universidad de Málaga*

**Elena Larrauri**

*Universitat Pompeu Fabra*

---

GÜERRI, CRISTINA y LARRAURI, ELENA. ¿De qué se quejan las personas presas? Estudio del sistema de peticiones y quejas ante la administración penitenciaria en España. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. 2022, núm. 24-06, pp. 1-26.  
<http://criminet.ugr.es/recpc/24/recpc24-06.pdf>

**RESUMEN:** Este artículo estudia empíricamente el derecho de las personas presas a formular peticiones y quejas ante la Administración Penitenciaria (art. 50 LOGP). En primer lugar se explican brevemente las características principales del sistema de peticiones y quejas en España y, a partir de visitas efectuadas en 2020 a cuatro centros penitenciarios catalanes, se profundiza en el funcionamiento del sistema de peticiones y quejas y en la respuesta de la Administración penitenciaria. Posteriormente, se analiza el contenido de las peticiones y quejas recibidas en un Centro Penitenciario catalán (n=55.407) y en la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima (n=1.887) a lo largo de 2019. Este análisis permite conocer qué aspectos de la vida en el centro penitenciario generan más necesidades y problemas a las personas presas, disminuyendo su calidad de vida penitenciaria. En la conclusión se discute si este sistema es acorde con los estándares fijados por organismos europeos e internacionales.

**PALABRAS CLAVE:** administración penitenciaria, peticiones, quejas, calidad de vida, TEDH (Tribunal Europeo de Derechos Humanos).

**TITLE:** **What do prisoners complain about? A study of requests and complaints in Spanish prisons**

**ABSTRACT:** This study assesses empirically prisoners' right to file requests and complaints to the Penitentiary Administration (art. 50 Penitentiary Law). First, we outline the main characteristics of the Spanish system of requests and complaints. Then, we analyze the content of the requests and complaints filed to the penitentiary administration in 2019. More specifically, we retrieved the requests and complaints addressed to one prison (n=55.407) and to the Catalan penitentiary administration (n=1.887). This analysis highlights which issues generate more requests and have an impact on their quality of life in prison. Finally, the paper concludes discussing if the current system of requests and complaints in Spain complies with the standards set by international rules and the European Court of Human Rights.

**KEYWORDS:** prison administration, requests, complaints, quality of life, ECtHR (European Court of Human Rights).

Fecha de recepción: 3 enero 2022

Fecha de publicación en RECPC: 17 febrero 2022

Contacto: [cristina.guerri@uma.es](mailto:cristina.guerri@uma.es)

*SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN: LA IMPORTANCIA DE LAS PETICIONES Y QUEJAS. 2. EL SISTEMA DE PETICIONES Y QUEJAS EN ESPAÑA. 3. LAS PETICIONES Y QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. 3.1. Peticiones y quejas en el Centro Penitenciario Lledoners. 3.2. ¿Qué nos indica el contenido de las peticiones y quejas analizadas? 3.3. Peticiones y quejas que llegan a la SMPRAV. 4. CONCLUSIONES: UN DIAGNÓSTICO EN ESPAÑA. Bibliografía.*

---

\* Este estudio se inscribe en el proyecto Mecanismos de Petición y Queja: Participación, Calidad de Vida y Legitimidad en Prisión PID2019-105042RB-I00/ AEI/10.13039/ 501100011033. Agradecemos a Eulalia Luque el acceso a los datos de P+Q del CP Lledoners y PQR de la SMPRAV, la entrevista concedida por Nuria Vilarrubias (SMPRAV), y a los profesionales del CP de Lledoners, en especial a Jordi Enjuanes que nos proporcionó copia anonimizada de cerca de 300 instancias.

## 1. INTRODUCCIÓN: LA IMPORTANCIA DE LAS PETICIONES Y QUEJAS

Las Reglas Nelson Mandela (reglas 56 y 57) y las Reglas Penitenciarias Europeas (regla 70) regulan la posibilidad de que los presos realicen una petición y queja (en adelante, P+Q) al director o a otra autoridad competente, y también al ‘inspector’ de la prisión durante sus visitas de inspección.<sup>1</sup> Los motivos para reconocer este derecho son variados: a. constituye un derecho político (Cutíño, 2021, p. 315); b. es una manifestación del acceso a la justicia (Reviriego, 2008, pp. 23 y ss.); c. contribuye a la supervisión de la prisión (Larrauri, 2021, p. 148); d. facilita a la Administración la gestión del centro penitenciario (Kirs, 2021, p. 14); y e. permite a los presos una válvula de escape para airear sus problemas.

A pesar de su importancia, las P+Q no han sido objeto de un detallado análisis. Ello quizás es debido, además de a la dificultad implícita en el acceso a los datos penitenciarios (Martí/Güerri/Pedrosa, 2021, p. 3), a que las peticiones y quejas se acostumbran a incluir en el estudio de la supervisión de la prisión. De este modo, las P+Q quedan englobadas en las visitas de inspección y recomendaciones que realizan los distintos organismos nacionales e internacionales. No obstante, en la actualidad se empieza a reconocer la importancia de analizar específicamente los mecanismos que permiten interponer P+Q (Kamber, 2020, p. 14; van der Valk/Rogan, 2021, p. 102) debido, precisamente, a que las visitas de inspección no tratan con casos individuales y, por ello, no tienen capacidad de resolver las P+Q concretas que los internos plantean.<sup>2</sup>

El estudio criminológico de este tema es relevante pues permite analizar diversas cuestiones que resumimos a continuación. La primera hace referencia a la eficacia

<sup>1</sup> El nombre obedece a que en el Reino Unido las visitas son llevadas a cabo por ‘inspectores’.

<sup>2</sup> En España debido a que el JVP puede recibir una P+Q y también realizar visitas la diferencia quizás no es tan clara; lo mismo sucede con el Defensor del Pueblo que visita las prisiones como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y puede recibir una queja como DP. En ambos casos la diferencia entre la agencia que visita y la agencia que recibe P+Q no es tan obvia como en países de nuestro entorno (véase Larrauri, 2021, pp. 154-156).

del sistema, esto es, la *cantidad de quejas que se interponen y cuántas son aceptadas*. Como quizás se intuye, la inmensa mayoría de quejas son rechazadas, lo cual ha sido destacado como una muestra de la disparidad de poder que existe en una prisión y cómo la lógica carcelaria (la seguridad, ante todo) y las necesidades pragmáticas de cómo gestionar una prisión ('no le voy a decir al funcionario qué debe hacer') se imponen (Calavita/Jeness, 2014, pp. 97 y ss.).

De esta constatación se deriva una siguiente pregunta: si los presos desconfían generalmente del sistema de quejas, como muestra una tras otra investigación, ¿cuál es el motivo por el cual persisten en interponerlas? En Estados Unidos, la investigación de Calavita y Jeness (2014, pp. 80 y ss.) advierte que, a pesar del escepticismo de los presos y los valores culturales norteamericanos ('todo depende de uno mismo'), la mayoría interpone una petición o queja. Según las autoras esto obedece a que la prisión es un mundo donde el derecho está muy presente ya que todo está reglamentado. A nuestro parecer tiene más sentido la explicación proporcionada por Mathiesen (1965, pp. 157-172), que el autor encapsuló en el concepto de '*censouriness*': la queja por parte de los presos es probablemente un mecanismo que los une 'en contra de', y al señalar que el personal -que los castiga- 'tampoco cumple las normas' les permite sentirse 'moralmente mejor' o más iguales a los que los castigan. La queja (*censouriness*) es un mecanismo de los grupos débiles sin poder, y una de sus pocas formas de influir en la toma de decisiones de quien detenta el poder.

El segundo tema relevante es *de qué depende que los presos interpongan quejas*. Generalmente hay una sociología jurídica que asocia la capacidad de movilizar el derecho a una serie de variables (edad, educación, género o nacionalidad, por ejemplo). Es interesante ver cómo estas variables se reproducen o no en prisión. Así, la edad y la educación por ejemplo parece que no juegan ningún papel, pero sí otros factores más vinculados al contexto penitenciario como la confianza con el personal de vigilancia o la duración de la condena (van der Valk/Aizpurúa/Rogan, 2022). Es interesante analizar también si las tasas de P+Q varían, y en función de qué factores, en los distintos Centros Penitenciarios (CP).

La tercera pregunta importante es: ¿creen los internos que el *sistema de P+Q es justo*? Según van der Valk y Rogan (2021, pp. 112 y ss.) los aspectos que más valoran los presos son: el tiempo que se tarda en contestar, si el preso ha sido escuchado, y si hay una autoridad independiente que resuelva. Es interesante estudiar además la opinión de las personas encargadas de tramitarlas. ¿Hasta qué punto existe una subcultura que justifica la denegación al amparo de que "*las reclamaciones de los presos son frívolas*"? Como observan Calavita y Jenness (2014, pp. 97 y ss.), deslegitimar las peticiones es también una forma de sobrevivir de los encargados de gestionarlas, siendo la otra mantenerse pegado a la letra de la ley. Así, no es infrecuente escuchar que el número elevado de peticiones es debido a que 'los internos tienen mucho tiempo para pensar'.

Expuesta la relevancia criminológica de este tema, en este trabajo nos centraremos en las P+Q interpuestas ante la Administración. A continuación, explicamos muy brevemente el sistema de P+Q en España y presentamos nuestra propia investigación con los datos de Cataluña. En la conclusión analizamos si este sistema es acorde con los *Standards* recomendados por el Comité de Prevención de la Tortura (CPT) y los derivados de las Reglas Penitenciarias Europeas y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH).

## 2. EL SISTEMA DE PETICIONES Y QUEJAS EN ESPAÑA

Como quizás es conocido, en España, el art. 50 de la Ley Orgánica General Penitenciaria indica que el interno puede dirigir sus peticiones y quejas al director del Centro Penitenciario.<sup>3</sup> En este caso presumiblemente la P+Q se gestiona o resuelve internamente, pero, sin embargo, nada más se establece sobre cómo debe contestar el director y en qué plazos. Por su parte, el artículo 53 del Reglamento Penitenciario (RP) precisa que la petición o queja puede ser presentada verbalmente o por escrito, que puede ser ‘si así lo prefiere el interesado en sobre cerrado’. Las peticiones y quejas serán formuladas ante el funcionario, jefe de servicios o director. Estas deben quedar registradas, y las resoluciones que se adopten serán notificadas por escrito.

Además, las P+Q pueden ser enviadas, sin necesidad de abogado, directamente al Juez de Vigilancia Penitenciaria (JVP) (art. 76 g LOGP) quien acordará ‘lo que proceda sobre las peticiones o quejas que los internos formulen en relación con el régimen y el tratamiento penitenciario’. Estas peticiones y quejas también pueden ser depositadas en un sobre cerrado en el Centro Penitenciario, quien lo dirigirá a las autoridades u organismos competentes para resolverlas (art. 50 LOGP; art. 53.2 RP).

Por último, las P+Q también pueden remitirse al Defensor del Pueblo (DP) (art. 54 RP).

De nuestro estudio, consistente en diversas entrevistas con técnicos de la Inspección Penitenciaria, Jueces de Vigilancia Penitenciaria, el director de la Unidad De-

<sup>3</sup> En el caso de la administración penitenciaria catalana, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Servicios de Ejecución Penal de Cataluña (ROFSEPC) también atribuye la función de atender a las peticiones y quejas a los siguientes empleados penitenciarios:

- Funcionarios y encargados de régimen interior: recibir las P+Q de los internos y resolver aquellas relacionadas con el funcionamiento del módulo (arts. 63.3.h y 65.l)
- Servicio administrativo: gestionar y tramitar los expedientes relativos a las P+Q (art. 53.1.c)
- Dirección y subdirección: atender P+Q relativas a materias de su competencia (art. 17.e)
- Junta de tratamiento y Equipos multidisciplinares: adoptar los acuerdos que consideren pertinentes en relación con las P+Q formuladas por las personas preseas en relación con su clasificación, tratamiento o programa de intervención (arts. 32.1.f y 38.1.e)
- Coordinador de equipos multidisciplinares: resolver las P+Q formuladas por las personas presas en relación con su programa individualizado de tratamiento (art. 59.2.i)
- Jefe de servicios: resolver las P+Q de su competencia relacionadas con el funcionamiento de los servicios de régimen interior (art. 64.l)

fensor del Pueblo-MNP, juristas de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP) y de la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima (SMPRAV, Generalitat de Catalunya), y de nuestras visitas a cuatro Centros Penitenciarios de Cataluña realizadas en 2020, y a salvo de un estudio más exhaustivo, podemos deducir algunos de los rasgos más característicos del sistema español referido a la presentación de las P+Q de los internos:

En primer lugar, la organización de las P+Q en el interior de los Centros penitenciarios es muy deficiente, fundamentalmente porque se agrupan las peticiones y las quejas; en consecuencia, no hay una *diferencia entre P+Q* por lo que, de facto, se anula la capacidad para distinguir lo que constituye peticiones (necesidades cotidianas) y quejas (agravios).

En segundo lugar, en España se reconoce el derecho de peticionar, pero nada se dice sobre *la obligación de responder*; y por tanto *no hay 'trazabilidad' de las P+Q*. Si bien es cierto que recientemente se están introduciendo 'hojas autocopiativas', lo único que estas aseguran es que el interno se queda con una copia de su petición, no que esta sea contestada.

En tercer lugar, en el supuesto que la P+Q se dirija a la Dirección del centro penitenciario, no hay en España un nivel administrativo superior, una *instancia independiente específica* a la que los presos se pueden dirigir si la Dirección no les proporciona una respuesta, o la respuesta no les resulta satisfactoria. No parece (y no nos constan datos) que la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias asuma la tarea de recibir las P+Q que no hayan sido resueltas por los directores.

Como hemos destacado, las quejas también pueden enviarse al DP. En este caso, la recepción de una queja por parte del DP da lugar a un trámite administrativo, probablemente largo, en el que se solicita información al centro y posteriormente al interno, hasta que se produce la resolución, que se envía a la SGIP. Las quejas dirigidas al DP aparecen catalogadas por materias en el Informe Anual<sup>4</sup>, aunque solo se contabilizan 598 quejas individuales y 27 agrupadas en 2019 en toda España (Defensor del Pueblo, 2019, p. 21).

Además, es importante resaltar que *no existe un orden de prelación* entre las P+Q dirigidas a la Dirección del centro penitenciario, al DP o al JVP, pudiendo el preso acudir de forma simultánea a la administración, al DP o directamente al JVP. El sistema permite dirigirse 'a todos, para todo', lo cual puede conducir a un sistema sobrecargado e ineficiente.

Por último, solo *el preso* puede interponer P+Q. Asimismo, como hemos apuntado, la regulación prevé que las P+Q pueden realizarse por el interno de forma *con-*

<sup>4</sup> De acuerdo con el propio Informe Anual del Defensor del Pueblo, "se han iniciado 728 expedientes, de ellos 103 de oficio. Los más frecuentes son los motivados por traslados (159) y por aspectos higiénico-sanitarios y alimenticios (139). Superan los 40 expedientes los relativos a comunicaciones (49), separación interior y clasificación (48), malos tratos (47) y fallecimientos (45)" (Defensor del Pueblo, 2019, p. 101).

*fidencial*, en sobre cerrado al Director (o quien este determine) para que este las remita a las autoridades u organismos competentes para resolverlas (art. 50 LOGP; art. 53.2 RP). No obstante, lo primero que deberá hacer el DP y el JVP será pedir informes al centro penitenciario para dilucidar lo que el interno alega<sup>5</sup>. Si no los pide, el hecho no queda probado, y si los pide, el interno queda al descubierto<sup>6</sup>.

Una vez analizadas las características que presenta el sistema de peticiones y quejas en España, en este artículo profundizaremos en las tres primeras características, es decir, en las relativas a las peticiones y quejas formuladas por las personas presas ante la administración penitenciaria. Ello se debe a que, en nuestra opinión, un factor relevante del sistema español es precisamente la inexistencia de un sistema administrativo ‘rápido y diligente’ de tramitación de P+Q. Por ello, es necesario centrar nuestra atención en las respuestas que adopta la dirección del centro penitenciario, y subrayar la necesidad de que la Administración penitenciaria ejerza de autoridad independiente superior para dar una respuesta efectiva a las P+Q y evitar que la apelación al JVP en materia de P+Q sea casi exclusivamente una táctica dilatoria.

### 3. LAS PETICIONES Y QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA

Como ya hemos expuesto, los internos pueden ejercer su derecho de petición y queja formulándolas por escrito mediante instancia o sobre cerrado ante el personal de interior de su módulo, o por medio del buzón de P+Q cuando el módulo dispone de uno. En este apartado se explica el funcionamiento del sistema de peticiones y quejas en los centros penitenciarios y, posteriormente, se analiza el contenido de las P+Q que las personas presas dirigen a la administración a partir del ejemplo de un centro penitenciario.

Con el objetivo de conocer cómo funciona el sistema de peticiones y quejas, visitamos cuatro centros penitenciarios de Cataluña (Brians 1, Brians 2, Lledoners y Quatre Camins) a principios de 2020. La primera constatación es que las P+Q únicamente se registran en el libro-registro de cada módulo, el cual no contiene apenas información, y luego son llevadas a la Oficina de Gestión Interior (OGI), desde

<sup>5</sup> Comunicación personal JVP.

<sup>6</sup> La importancia que tiene la confidencialidad de los escritos puede verse en la reciente STC 18/2020 de 10 de febrero. En esta Sentencia, fundamentalmente sobre la libertad de expresión, se aborda también el derecho al secreto de las comunicaciones. El interno se queja de que sus escritos han sido leídos por diversos funcionarios del centro. El TC concluye que no existe vulneración del derecho al secreto de comunicaciones porque el interno no usó un sobre cerrado y, en una argumentación un poco confusa, porque el escrito estaba dirigido a ser solucionado por el director del centro con la intervención de diversos funcionarios del centro, por lo que no hay vulneración del derecho al secreto de las comunicaciones (FJ 3B c). Es confuso a nuestro parecer, porque el escrito, si bien no en sobre cerrado, está dirigido a la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias, que tiene, como apunta el Ministerio Fiscal, precisamente labores de supervisión del centro penitenciario (véase Larrauri, 2021, pp. 152-153). La Sentencia también pone de manifiesto lo ya apuntado, la paradoja de posibilitar que el interno dirija una petición o queja en sobre cerrado, al tiempo que se reconoce que la institución que lo recibe debe recabar información del centro penitenciario y de las personas aludidas.

donde se distribuyen a los departamentos o profesionales que deben encargarse de tramitarlas. Además, que sepamos, ningún Centro Penitenciario mantiene un registro centralizado, ni informatizado, de las peticiones y quejas. En este sentido, el Centro Penitenciario Lledoners constituye una excepción, pues registra las instancias en una base de datos electrónica, la cual nos ha permitido analizar el contenido de las P+Q con mayor profundidad, como mostraremos más adelante.<sup>7</sup>

En estas visitas, también observamos que una vez las instancias llegan a su destino no hay seguimiento de si se atiende la P+Q del interno o qué retorno se le daba. Por ejemplo, en el caso de una petición de entrevista con la educadora social, la instancia rellenada por el interno es registrada en el libro-registro (o base de datos) del módulo y enviada a la OGI, quien a su vez la hace llegar a la educadora social. Al recibir la instancia, la educadora puede ir al módulo a entrevistarse con el interno y anotarlo en el expediente de este ("entrevista con el interno a petición suya"). No obstante, también puede no hacer dicha anotación, o no entrevistarse con el interno por considerar que el motivo por el cual está pidiendo la entrevista no es de su competencia. En cualquiera de estos supuestos, la información que tiene el Centro Penitenciario sobre la P+Q es la misma: una anotación de emisión de una P+Q para la educadora social en el libro-registro. Es decir, los libros-registro de cada módulo permiten saber el número de P+Q que efectúan los internos, pero no si la administración las atiende o qué motivos aduce para no resolver ('trazabilidad').<sup>8</sup>

Otro de los objetivos de este trabajo ha sido estudiar empíricamente el contenido de las P+Q formuladas por las personas presas a la administración penitenciaria, esto es, al Centro Penitenciario o al Centro Directivo. Para efectuar este análisis, nos hemos servido de las instancias de P+Q registradas en el año 2019 en la base de datos del Centro Penitenciario Lledoners (n=55.407)<sup>9</sup> y en la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima (SMPRAV) (n=1.887). En ambos casos, la información fue obtenida mediante sendas solicitudes a la administración penitenciaria catalana. De este modo disponemos de información sobre el número y tipo de P+Q, lo que nos ha permitido realizar análisis descriptivos sobre cuáles son las cuestiones que más problemas generan a los internos en su día a día. Asimismo, obtuvimos copia de todas las instancias recibidas en el Centro Penitenciario Lledoners durante 5 días de octubre y noviembre de 2020 (n=275), las cuales aportan información

<sup>7</sup> En algunos centros penitenciarios de la Administración General del Estado las instancias también son registradas electrónicamente por el personal penitenciario en el Sistema Informático Penitenciario (SIP).

<sup>8</sup> Posteriormente (mayo de 2021) se nos informó de un cambio en el sistema de petición y queja mediante la incorporación de un nuevo modelo de instancia con hojas autocopiativas. En el nuevo sistema, cuando el interno entrega la instancia a los funcionarios de interior del módulo, se queda una de las copias (verde) como comprobante de la P+Q realizada. El profesional que recibe la P+Q debe responderla en la propia instancia, entregándose al interno la copia (amarilla) con la respuesta y archivándose el original (blanco). Agradecemos a Jordi Enjuanes, actualmente subdirector de tratamiento del Centro Penitenciario de Lledoners las explicaciones.

<sup>9</sup> La base de datos original contenía 55.933 registros. Sin embargo, había 526 registros en blanco, los cuales han sido excluidos de nuestros análisis.

cualitativa sobre cómo son las instancias que procesa diariamente el centro penitenciario.<sup>10</sup>

A continuación se ofrecen los resultados de dichos análisis de forma separada para el Centro Penitenciario y el Centro Directivo.

### 3.1. *Peticiones y quejas en el Centro Penitenciario Lledoners*<sup>11</sup>

El Centro Penitenciario Lledoners nos proporcionó el listado de todas las instancias registradas como “Documentació de sortida” en cada módulo del centro penitenciario. Como ya se ha señalado, cuando los internos entregan una instancia a los funcionarios de interior, estos la registran en la base de datos del módulo. Para cada instancia disponemos información de la fecha, tipo de documento, destinatario y número de registro. No se nos proporcionó el CIC (número de identificación) de los internos que habían emitido cada P+Q por protección de datos<sup>12</sup>. La base de datos no ofrece a los funcionarios de interior categorías predefinidas, por lo que cada funcionario rellena los campos “tipo de documento” y “destinatario” según su criterio. En consecuencia, fue necesario categorizar manualmente todas las instancias.

Las 55.407 peticiones y quejas emitidas por los internos del Centro Penitenciario de Lledoners a lo largo de 2019 fueron clasificadas en función de su tema o de su destinatario<sup>13</sup>. El resultado puede consultarse en la Tabla 1.

**Tabla 1. Instancias "Documentació de sortida" CP Lledoners (2019)**

	N	%
<b>Instancias según tema</b>		
Contacto con el exterior	17.729	32,0%
<i>Vis-a-vis</i>	6.477	11,7%
<i>Otros (alta/baja listado teléfono, paquetería, correo, llamada intercentros...)</i>	11.252	20,3%
Vida diaria/ Necesidades básicas	15.070	27,2%
<i>Peculio</i>	12.569	22,7%

<sup>10</sup> Concretamente, 67 instancias del día 5 de octubre, 47 del 6 de octubre, 56 del 7 de octubre, 70 del 16 de noviembre y 35 del 19 de noviembre.

<sup>11</sup> El Centro Penitenciario Lledoners implementa el modelo de participación y convivencia. Ello implica la existencia comisiones en cada módulo. Estas comisiones permiten la gestión de las quejas relativas a temas organizativos del centro y que son comunes a varios internos (comunicación personal con Jordi Enjuanes). El modelo de comisiones representa sin duda una forma de participación posiblemente muy superior a la emisión de peticiones y quejas individuales. En esta ocasión nuestro estudio se centra en las P+Q emitidas individualmente por cada interno, por lo que este tipo de quejas colectivas no han sido incluidas en nuestro análisis.

<sup>12</sup> No fue posible obtener información sobre las características sociodemográficas y penitenciarias de las personas que emitían las P+Q, por lo que no nos ha resultado posible indagar en la pregunta ¿de qué depende que los internos interpongan recursos?

<sup>13</sup> Para clasificar las instancias hemos dado prioridad al objeto de la P+Q, si bien en numerosos casos la información contenida en el campo “tipo de documento” no era suficiente para determinar el objeto de la solicitud (p.ej. simplemente pone “Instancia”), considerábamos que el destinatario era lo relevante (p.ej. Directora) o no se dirigía a la administración del centro penitenciario (p.ej. el destinatario era el Juez de Vigilancia Penitenciaria). En estos casos, hemos optado por clasificar las P+Q según destinatario. Agradecemos a Nuria Calvo su ayuda en esta tarea.



<i>Economato</i>	1.107	2,0%
<i>Servicio médico y enfermería</i>	928	1,7%
<i>Otros (suministros, pertenencias, indigencia...)</i>	466	0,8%
<b>Tratamiento / Ayuda a la reinserción</b>	<b>9.521</b>	<b>17,2%</b>
<i>Permisos</i>	2.129	3,8%
<i>Trabajador/a social</i>	1.155	2,1%
<i>Jurista</i>	1.122	2,0%
<i>Educador/a social</i>	1.101	2,0%
<i>Psicólogo/a</i>	499	0,9%
<i>Pedagogo/a / docente</i>	328	0,6%
Sistema de Evaluación Motivacional (SAM) <sup>14</sup>	197	0,4%
<i>Otros temas de tratamiento (subdirección, Junta, mediación, 3r grado, programas...)</i>	2.991	5,4%
<b>Actividades penitenciarias</b>	<b>4.816</b>	<b>8,7%</b>
<i>Trabajo penitenciario (destinos y talleres)</i>	3.195	5,8%
<i>Socioculturales y deportivas</i>	1.253	2,3%
<i>Educativas y formativas</i>	368	0,7%
<b>Régimen y gestión interior</b>	<b>2.928</b>	<b>5,3%</b>
<i>Régimen (subdirección, jefe/a de servicios, jefe/a de módulo)</i>	1.012	1,8%
<i>Oficina de Gestión Interior (copia documentación, carné, huelga de hambre...)</i>	926	1,7%
<i>Departamento de ingresos</i>	715	1,3%
<i>Derechos penitenciarios (religión, voto...)</i>	199	0,4%
<i>Comisión disciplinaria</i>	76	0,1%
<b>Responsabilidad civil</b>	<b>1.012</b>	<b>1,8%</b>
<b>Traslados</b>	<b>26</b>	<b>0,0%</b>
<b>Otros</b>	<b>113</b>	<b>0,2%</b>
<b>Instancias según destinatario</b>		
<i>Dirección / Secretaría Técnica Jurídica</i>	995	1,8%
<i>Gerencia / Gestión económica / Gestión penitenciaria</i>	377	0,7%
<i>Secretaría de Mesures Penals, Rehabilitació i Atenció a la Víctima (SMPRAV)</i>	33	0,1%
<i>Juzgado de Vigilancia Penitenciaria (JVP)</i>	482	0,9%
<i>Otras instancias judiciales o administrativas</i>	247	0,4%
<i>Servicio Orientación Jurídica Penitenciaria (SOJP) / abogado / notario</i>	338	0,6%
<i>Supervisión externa (Síndic de Greuges, Defensor del Pueblo, OSPDH)</i>	8	0,0%
<i>Sin especificar</i>	1.703	3,1%
<b>Total PQR</b>	<b>55.407</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos proporcionada por la SMPRAV*

<sup>14</sup> El Sistema de Evaluación Motivacional (SAM por sus siglas en catalán) establece la evaluación trimestral de los internos en tres áreas (Actividades, Conducta penitenciaria y Salidas al exterior) y su clasificación en distintos niveles (A, B, C y D) en función de los créditos obtenidos en cada una de ellas. El nivel que el interno obtenga en el SAM sirve para guiar al centro penitenciario en la adjudicación de las recompensas (principalmente, comunicaciones vis a vis y llamadas extraordinarias y notas meritorias que permiten adelantar la cancelación de los partes que consten en el expediente). De este modo, con el SAM se pretende estimular la buena conducta de los internos.

Para poner estos datos en contexto, debemos tener presente que el Centro Penitenciario Lledoners es un centro penitenciario relativamente pequeño (674 internos de media a lo largo de 2019, de acuerdo con datos obtenidos a través del portal de transparencia). Es decir, aproximadamente 674 internos emitieron 55.407 P+Q en un año, en conjunto una media de 151,8 P+Q diarias a lo largo de 2019.

Si analizamos todas las instancias registradas a lo largo de 2019 (véase Tabla 1), observamos que dos grandes temas representan la mitad del volumen de P+Q recibidas por el centro penitenciario: *Contacto con el exterior* (32%) y peticiones cotidianas relacionadas con la *Vida diaria/ necesidades básicas* de los internos (27,2%).

En el primer bloque, *Contacto con el exterior*, observamos que un tercio de las P+Q son relativas a la solicitud de vis-a-vis o modificación de fecha/hora de un vis-a-vis ya solicitado (11,7%), mientras que el resto (20,3%) se deben principalmente a la solicitud de altas o de bajas en el listado de teléfonos autorizados para las llamadas y, en menor medida, a solicitudes a paquetería.

En el caso del segundo bloque, las *necesidades básicas* que más destacan cuantitativamente son las relacionadas con el *peculio* (cuenta corriente) de los internos (22,7%). En prisión no se permite a las personas presas realizar gestiones económicas como consultar su saldo, programar transferencias (p.ej. a familiares), reclamar cobros no autorizados o efectuar pagos (p.ej. al abogado) directamente, sino que deben tramitarlo mediante una instancia, las cuales representan más de la quinta parte de las P+Q recibidas por el centro penitenciario estudiado.

“[Expongo] Que el lunes día 27 de septiembre encargué una televisión LCD y hoy día 7 de octubre revisándolo con un funcionario hemos visto que la retención del importe correspondiente no estaba hecha. [Solicito] Porfavor revisar si ha habido un error y en caso de que así sea, rectificarlo. Muchas gracias.”

Ese mismo procedimiento es el que deben seguir para encargar productos al *economato* (p.ej. televisión, mp3, geles específicos...). Estas instancias, que ocasionalmente también incluyen reclamaciones por productos defectuosos o productos cobrados, pero no entregados, representan un 2% del total de P+Q.

“Solicito al recadero del centro, la compra de infusiones para dormir y frutos rojos, ya que en el economato no hay y me cuesta mucho dormir y no quiero tomar medicación, gracias. A ser posible marca *Hornimans*. Lo descuenten de mi peculio.”

“Por favor quiero saber cuando me mandarán mi Ropa, Bambas y MP3 que solicite en Brians 1 módulo 5, donde mi dinero ya esta retenido. También Reloj. Muchas gracias.”

Las *cuestiones de salud* representan un volumen similar de P+Q (1,7%). En este caso, destacan las solicitudes de visita con el médico o el psiquiatra del centro peni-

tenciario, aunque también encontramos numerosas peticiones de copias de documentos sanitarios que necesitan para efectuar ciertos trámites (como test de drogodependencias, informes médicos o listados de medicación), solicitudes de pruebas médicas externas, solicitudes de autorización o reclamaciones relativas a productos sanitarios o renunciadas a visitas médicas externas que tenían programadas.

Oftalmólogo / Oculista. “Me dirijo a usted para pedirle por favor, me hagan llegar unos lenteste que me hicieron hace como 20 días, ya que en cualquier momento me voy de 3º grado. Muchas gracias espero su pronta colaboración.”

“Solicito copia de mis resultados de mis 2 analíticas de orina realizadas como test de control por esta Junta de Tratamiento del Módulo 2. Muchas gracias.”

“Solicito por favor todos mis informes médicos y la medicación que tomo y he tomado desde 2006 hasta 2020 ya que mi asistenta me los pide. Gracias.”

Finalmente, aunque son pocas en términos relativos (0,8%), encontramos algo más de 450 P+Q solicitando ayuda material al centro (p.ej. ayuda semanal para personas sin recursos económicos o solicitud de una mochila del centro penitenciario para guardar sus pertenencias) o quejándose por problemáticas cotidianas como que la ropa haya vuelto sucia de la lavandería o que su ropa o su televisión se hayan extraviado en un cambio de módulo o de centro penitenciario.

“Pido por favor 5 euros pin telefónico para ponerme en contacto con mi familia ya que estaba destinado a Figueras y a última hora se me cambió desde Brians 1. Gracias.”

“Por favor solicito un macuto para guardar la ropa de verano ya que no se lo dejan entrar a mi familia.”

“El domingo 27 me trajieron un paquete de ropa, se me entregó el sábado 3, faltan dos auriculares, quiero saber que apasado con ellos”

Como se puede observar en los ejemplos, estos dos bloques, referidos a Contactos con el Exterior y Necesidades Básicas, que representan más de la mitad de las P+Q están compuestos principalmente por *peticiones* para efectuar trámites burocráticos relativos al contacto con el exterior y el peculio, siendo pocas las quejas que hemos podido identificar en nuestra base de datos en relación con estas temáticas.<sup>15</sup>

El tercer bloque hace referencia a cuestiones que son competencia del área de *Tratamiento* del centro penitenciario. Las peticiones de entrevista y solicitudes de ayuda a los profesionales encargados de la reinserción de los internos representan un

<sup>15</sup> No obstante, como se mostrará más adelante, en el análisis cualitativo de las instancias hemos detectado que los internos dirigen parte de las quejas directamente a la directora, por lo que es posible que la ausencia de quejas sobre estos temas en la base de datos se deba a que muchas fueran clasificadas por los funcionarios de forma genérica como “Instancia” destinada a la “Directora”.

7,6% de las P+Q, siendo los trabajadores sociales, juristas y educadores sociales los que más peticiones reciben (por encima de las 1.000 cada uno, es decir, un 2% de todas las P+Q emitidas). Los psicólogos y pedagogos/docentes son menos demandados, recibiendo 499 y 328 P+Q respectivamente. A continuación, ofrecemos algunos ejemplos de instancias en las que los internos del Centro Penitenciario Lledoners requerían a los profesionales del centro:

A: Trabajadora social. “Solicito por favor hablar con la trabajadora social para la renovación del NIE. Muchas gracias”

A: Jurista “Solicito por favor poder hablar con mi jurista cuanto antes sobre mi nueva condena y situación. Muchas gracias.”

A: Psicóloga “Solicito por favor una entrevista lo mas pronto que le sea posible porque estoy atravesando una muy mala situación emocional y preciso de su ayuda y experiencia para poder gestionar mi angustia muchas gracias por atenderme un cordial saludo”

A: Educadora “Solicito por favor a mi educadora (mañanas) información sobre cómo pueda entrar dos C.D. de estudios al centro. Gracias.”

A: Jefe/a de programas “Solicito por favor una entrevista con la cap de programas para tratar un tema relacionado con mi PIT y la falta de entendimiento con el equipo de tratamiento. Gracias.”

Las P+Q relacionadas con *Permisos* también destacan en este bloque, pues representan un 3,8% de las instancias. En este grupo encontramos tanto solicitudes de permisos – ordinarios y extraordinarios – como peticiones de entrevista donde recibir explicaciones sobre los motivos de una denegación:

“Solicito poder salir las 48 horas de Noviembre para ir al CAS de Vic, pido salir el día 7-11 a las 5 de la tarde y volver el 9-11 a las 4 de la tarde. Gracias”

A: Psicóloga “Por la presente Srta. (nombre) le solicito una entrevista con usted pues me han denegado el permiso alegando que no he superado el PIT. Entiendo a mi forma de ver que no he superado el programa *Para i pensa* y desearía una explicación si es posible pues emocionalmente me he quedado muy mal y no entiendo el porque muchas gracias por su atencion espero su respuesta un cordial saludo”

Dentro de este bloque hay, además, cerca de 200 P+Q (0,4%) en las que los internos manifiestan su desacuerdo con el *nivel de SAM* que les ha sido asignado o piden alguno de los beneficios que les corresponde por el nivel alcanzado.

Por último, encontramos un elevado número de instancias (5,2%) clasificadas de forma genérica como ‘Tratamiento’ o se dirigen a la Junta de Tratamiento o la Subdirección de Tratamiento sin indicar el motivo de la instancia. Es probable que este porcentaje incluya P+Q relativas a clasificación/revisión de grado, puesto

que en la base de datos no había ninguna categoría dedicada a este importante asunto<sup>16</sup>.

El cuarto bloque lo conforman las *Actividades penitenciarias* (8,7%). Destacan las P+Q relacionadas con el *Trabajo penitenciario*, 3.195 instancias que representan un 5,8% del total de P+Q registradas. Entre ellas predominan las solicitudes de destino laboral en los servicios auxiliares del centro penitenciario o plaza en talleres productivos del *Centre d'Iniciatives per la Reinserció* (CIRE), aunque también encontramos instancias genéricas al CIRE, quejas por no haber cobrado la nómina o peticiones de copia del contrato de trabajo u otra información de carácter laboral, como en los casos siguientes:

A: Educadora “Le expongo, ya que llevo tiempo en lista de espera, para trabajar y hago de peluquero de voluntario. Quisiera poder estado de alta cobrando. Ya que necesito dinero y mi familia no va bien económicamente. Muchas gracias. Atentamente.”

“Señor solicito mi dinero falta de Brians 1 de los talleres yo trabajo talleres Brians 1 mis faltas de dinero de agosto 49,78€ y septiembre día 1 y hasta el día 18 no llego mi dinero. Por favor reglar y poner mi dinero. Muchas gracias.”

A: CIRE “El pasado viernes día 13 el turno de lavandería no fuimos a trabajar por la tarde. Sin explicación, porque había trabajo – y de sobra – para ambos turnos. No es la primera ni la segunda vez que esto sucede, por desgracia. Supongo que, para variar, será otro día que no cobraremos sin haber hecho algo malo para merecer el castigo.”

Para participar en cualquier actividad penitenciaria los internos deben apuntarse solicitándolo mediante instancia, igual que acabamos de ver con los destinos y talleres productivos. Las *actividades socioculturales y deportivas* son las que más solicitudes generan (2,3%), destacando sobre todo las peticiones de apuntarse al polideportivo, mientras que las P+Q relacionadas con *actividades educativas y formativas* como la escuela o los cursos de formación representan un volumen más reducido (0,7%).

“Solicito apuntarme al polideportivo por favor, ya salgo habitualmente, pero nos han dicho de apuntarnos por instancia. Muchas gracias.”

“Solicito asistir a la actividad de encuadernación o mascarillas, porque tengo trabajos a medio hacer y quiero ir a terminar. Muchas gracias.”

<sup>16</sup> En este sentido, uno de los pocos ejemplos que hemos encontrado relativos a la clasificación en grado en la evidencia cualitativa iba dirigido a “Gestión penitenciaria”: “Solicito por favor los informes realizados para la petición del mantenimiento en segundo grado realizado el 30/09”. Esto refuerza la posibilidad de que la falta de evidencia de P+Q sobre esta cuestión en nuestra base de datos se deba a la forma en que los funcionarios de interior clasifican las instancias.

“Solicito hacer el cursillo de carretillero por favor quel año pasado no pude por que llege tarde y ya avia enpezado. M. Gracias.”

El quinto bloque de P+Q lo comprenden las instancias sobre cuestiones relacionadas con el *Régimen y la gestión interior* del establecimiento penitenciario (5,3%). En este conjunto destacan las P+Q dirigidas a ‘régimen’, a la subdirección de interior y, en menor medida, al jefe/a de servicios o jefe/a de módulo (2%). Aunque en este grupo predominan las P+Q etiquetadas meramente como “Instancia”, en las que sí consta algún concepto podemos observar una gran variedad de temas por las que los internos se dirigen a estos trabajadores: “entrevista”, “petición de videoconferencia”, “solicita aclaraciones llamadas”, “destino módulo”, “petición retirada incompatibilidad”, “autorización auriculares”, “autorización rueda de reconocimiento”, “solicitud de cancelación de parte”, etc. En nuestra evidencia cualitativa encontramos ejemplos de estas P+Q:

A: Subdirector Interior. “Solicito porfavor a verme al MR 6 tengo problemas mui serio muchas gracias por entenderme.”

“Solicito me quiten la incompatibilidad con (nombre interno) yá que no tenemos nada el uno contra el otro. Gracias.”

Asimismo, la *Oficina de Gestión Interior* recibe un gran número de peticiones (925 en el año 2019, un 1,7% del total) relacionadas con la obtención de copias de ciertos documentos (p.ej. expediente penitenciario), la emisión o duplicado del carné de identificación penitenciario, la solicitud del certificado de permanencia en prisión o la notificación de inicio o renuncia a la huelga de hambre, entre otras cuestiones.

“Solicito por favor un certificado de ingreso y permanencia en prision para tramitar mi alquiler social con la trabajadora social muchas gracias”.

También son frecuentes las P+Q dirigidas al *departamento de ingresos* (1,3%). La evidencia cualitativa nos muestra que estas instancias son sobre cuestiones relativas a nuevos ingresos o para reclamar el retorno de pertenencias que fueron retenidas en el momento del ingreso en prisión:

A: Ingresos (urgente) “Solicito atentamente se me entregue urgentemente la citación con el nº de causa retenida en ingresos para el Juicio del 15-10 preciso entregarle con urgencia a mi abogado el nº de ejecutoria si no es posible dármele en mano ruego se la envíen por favor a (nombre) fax (número) en calidad de mi abogado. Por todo ello muchas gracias.”

A: Ingresos “Agradecería poder recuperar de mis pertencias una linterna de cabeza para poder leer en al celda sin molestar a mi compañero. En el economato no tienen. Gracias y disculpen las molestias.”

En el grupo de régimen y gestión interior también hemos incluido las pocas instancias (0,4%) en las que las personas presas efectuaban solicitudes para el ejercicio

de algunos de sus *derechos penitenciarios*. Principalmente, hemos encontrado P+Q en las que se solicitaba autorización para la asistencia a actos de culto, el cambio de dieta por motivos religiosos o que se iniciasen los trámites para solicitar el voto por correo, como en los siguientes ejemplos:

“Solicito por favor una entrevista con el parroco Catolico Apostolico. Muchas gracias.”

“Solicito por favor con caracter de urgencia mi inclusión y alta en la lista de comida musulmana pues me estan dando general y no puedo comer la mayoría de platos muchas gracias por su preciado tiempo”

Finalmente, encontramos 76 P+Q dirigidas a la *Comisión Disciplinaria* (0,1%). Aunque representan una proporción muy pequeña del total, estas P+Q tratan cuestiones importantes como la cancelación de expedientes disciplinarios, petición de audiencia o quejas por una sanción impuesta:

“Solicito por favor que si fueran tan amables de mirar y ver si es un error la fecha de cancelación del expediente disciplinario “xxx/2020” que es 109 F y con la letra he mandado la cancelación y me sale que desde el 4/9/20 al 4/3/21 para rehabilitarlo. Hable con mi educadora y me dijo que había un error si podrían mirarlo y arreglarlo. MUCHAS GRACIAS.”

“Me gustaria poder canselar el ED del 4-8-20 con mi letra del SAM. Muchas gracias.”

Al margen de los cinco bloques que acaparan las P+Q -contactos con el exterior, necesidades cotidianas, tratamiento, actividades y régimen- otro tema que destaca (1.012 en 2019, un 1,8%) es el relativo a la *Responsabilidad civil*, probablemente por la importancia que tiene su pago para una buena valoración por parte de la Junta de Tratamiento para la concesión de permisos.

A: Jurista “Solicito porfavor que compruebe el jurista Sr. [nombre] en el Juzgado de lo Penal nº3 de Terrassa Barcelona Rambla Pare Alegre nº112 que se está pagando mi R.C. para poder salir de permiso Procedimiento ejecutoria xxx/20xx. Porfavor muchas gracias.”

A: OGI “Necesito la ejecutoria de la audiencia, específicamente, para poder hacer efectivo el pago de la R.C. correctamente muchas gracias. No está mi jurista en estos momentos, disculpen las molestias gracias.”

Por último, en el análisis hemos encontrado únicamente 26 P+Q relativas al *Traslado* de centro penitenciario, algo que nos sorprendió pues esperábamos que esta cuestión tuviera mayor peso. Esto puede deberse a que este tipo de solicitudes hayan sido clasificadas por los funcionarios de interior de forma genérica como “Instancias” dirigidas a órganos superiores como la Dirección del centro penitenciario o la SMPRAV. Esto resulta coherente tanto con la información cuantitativa de la SMPRAV (véase Tabla 2) como con la información cualitativa que tenemos, pues

en la muestra de 275 instancias que pudimos leer sí encontramos ejemplos de peticiones de traslado:

“Mi señorita directora: Desearía por favor me trasladara al centro penitenciario La Roca por problemas de desplazamiento y sobre todo economico por favor. Gracias.”

“Solicito porfavor estar en el CP 4 Camins por vinculo familiar”

Una vez vistas las P+Q por materias también es posible vislumbrar el gran volumen de instancias (5,4%) de las cuales generalmente desconocemos el contenido (vienen referidas como “Instancia”, “Petición”, “Sobre cerrado”, etc.) pero sí sabemos su *Destinatario*.

De estas, la mayoría se dirigen a la Dirección (1,8%) o la Gerencia del centro penitenciario (0,7%), seguido del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria (0,9%), el Servicio de Orientación Jurídica Penitenciaria o el abogado personal (0,6%), otras instancias judiciales o administrativas, como los juzgados de lo penal o la Generalitat de Catalunya (0,4%) y la SMPRAV (0,1%).<sup>17</sup> El tema de las instancias dirigidas a Dirección y Gerencia de la base de datos de las que sí conocemos la materia, así como la información cualitativa – instancias escaneadas -, nos ayudan a conocer un poco más sobre el posible contenido de las P+Q dirigidas a estas dos áreas del centro penitenciario.

La *Dirección* del centro penitenciario recibe solicitudes de todo tipo: entrevista con la directora, asignación de un destino laboral, autorización para aparcar el coche en el parking del centro penitenciario, cambio de módulo, petición o anulación de traslado de centro penitenciario, P+Q relacionadas con permisos ordinarios y extraordinarios, autorización de comunicaciones, petición de vis-a-vis extraordinario por el nivel de SAM, inicio o renuncia a la huelga de hambre, solicitar o anular incompatibilidad entre internos...

Aunque muchas de las solicitudes analizadas en la evidencia cualitativa eran por cuestiones que no es necesario que atienda la dirección del centro penitenciario (p.ej. solicitar un duplicado del NIE y pasaporte a la Policía Nacional), también encontramos ejemplos en los que parecería que los internos se dirigen a la directora por considerar que su caso es especialmente urgente, que están viviendo una situación injusta o que los miembros del personal que deberían atenderles no lo están haciendo:

“Dirigido a la señorita (nombre) directora. Lo mas urgente posible. Solicito que me agan caso por que tengo una en conpatiblidat en el Modulo 7 y en el 8 y solicito que me agan caso quiero el Artículo 75. Muchas gracias. Polfador agame caso tengo miedo. !!gracias¡¡”

<sup>17</sup> También hay 8 P+Q dirigidas a organismos externos como el Síndic de Greuges o el Observatori del Sistema Penal i dels Drets Humans. Adicionalmente, hay un 3,1% de P+Q registradas en la base de datos de forma genérica como “Instancia” que no refieren el destinatario.



“Dirigida a la directora del centro. Muchas gracias.

Buenos días, el motivo por el que le escribo son los siguientes. Yo desde que estado en esta prision estado trabajando de voluntario en modulo, consigna, oficce, limpieza. También en talleres, y actualmente estava encargado de talleres, siempre e tenido muy buena conducta, como puede comprobar, y ahora le rruego que porfavor que considere mi situación. Tengo problemas económicos, tengo que pagar r.c. tengo dos niños. Estoy de los primeros en lista. Muchas gracias.”

PD. Me dieron de baja de destino, por cambio de modulo.”

“Directora. Solicito que me da de alta de destino en comedor levo 4 mesem trabajando voluntario sin cobrar 1 vez gracias Jefe de MR6 y ahora nada. No tengo ingresos. Ai gente con 15 dias en modul ingreso esta cobrando. Yo no lo veo justo.”

Las P+Q dirigidas a *Gerencia, gestión económica y gestión penitenciaria* también son de tipología diversa, pero sobre temáticas más concretas. Destacan las peticiones de recarga de saldo en la tarjeta telefónica, de un macuto (mochila) para guardar las pertenencias o de ayudas de indigencia (dinero, ropa...), aunque también encontramos quejas por impagos, por problemas con productos del economato o con pertenencias extraviadas en un traslado y peticiones sobre gestiones con su peculio. Es decir, es posible asumir que si estas instancias estuvieran adecuadamente clasificadas el peso de las P+Q sobre “Vida diaria y necesidades básicas” sería mayor.

A: Gerente “Solicito yo quiero 5€ de recarga pour hablar con mi madre. Mucha gracis.”

A: Gestión económica “[Expongo] Que el 5-11-2020 llege a este centro procedente de Brians 1 y se me indico que una semana recibiría mi TV de Brians a fecha de hoy 16-11-2020 aun no la he recibido ruego por favor llamen para localizarla y que me sea entregada. Muchas gracias por su ayuda.”

Asimismo, los internos dirigieron 33 P+Q a la SMPRAV. Nuestra base de datos no permite conocer el contenido de estas P+Q (únicamente van referidas como “Escrito” a la SMPRAV), si bien en la evidencia cualitativa encontramos dos ejemplos de quejas por la clasificación en grado de tratamiento, como el siguiente:

“A/A Direccion General. Informo de negligencia por parte de la Junta de Tratamiento hacer clasificado sin ser visto por la jurista.”

El hecho de que los dos únicos ejemplos que tenemos sean sobre cuestiones tratamentales resulta coherente con la información que disponemos sobre el total de P+Q que recibe la SMPRAV anualmente, tal y como podrá constatarse en el siguiente apartado<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Finalmente, en lo relativo al contenido de las P+Q para el resto de los destinatarios como los JVP, estas serán objeto de estudio en próximos artículos.

### 3.2. *¿Qué nos indica el contenido de las peticiones y quejas analizadas?*

El primer aspecto que llama la atención tras nuestro análisis es la *no separación entre peticiones y quejas*. Aunque existen distintos modelos de instancia (de solicitud de permiso, genérica, etc.), todas las peticiones y quejas siguen el mismo cauce administrativo y son agrupadas de forma conjunta para, posteriormente, ser distribuidas entre sus destinatarios. Así, las solicitudes de quienes piden ver el peculio, concertar un vis-a-vis o asistir a alguna actividad se procesan de forma conjunta con las de quienes piden asistencia médica, un traslado o se quejan de alguna actuación arbitraria. Ello implica que, de facto, no existe la posibilidad de distinguir entre necesidades cotidianas (peticiones) y agravios (quejas) y saber el volumen exacto de cada una de ellas. Además, como ya hemos comentado, generalmente la recepción de P+Q no está informatizada, ni hay un registro centralizado, lo cual no ayuda a una gestión eficaz

Por otra parte, si bien algunas de las peticiones relativas a necesidades cotidianas pueden parecer en ocasiones nimias, como afirma Shaw, el Ombudsman de prisiones en Inglaterra, "(...) *nada en prisión es realmente trivial. Los inconvenientes de la vida cotidiana adquieren una importancia enorme en una institución cerrada*" (cit. en Livingstone/Owen/McDonald, 2008, p. 51).<sup>19</sup> Debemos reflexionar que durante el tiempo que dura su condena, las personas presas se ven obligadas a desarrollar todas las dimensiones de su vida diaria en la institución penitenciaria (Goffman, 1961 (2012), p. 15), lo cual dota a la vida en prisión de un carácter doméstico (Crawley/Crawley, 2012, pp. 140 y ss.) del que derivan las peticiones cotidianas (o domésticas) a las que aquí nos referimos. Es decir, en prisión, cualquier cosa de la vida cotidiana resulta importante: desde pertenencias extraviadas en un cambio de módulo o de centro penitenciario hasta la ropa que vuelve sucia de la lavandería, o la autorización para la compra de tapones para dormir, la cual puede ser especialmente importante dado que lo habitual es compartir celda.

Además, debe tenerse presente que una petición no resuelta puede acabar convirtiéndose en queja (Livingstone/Owen/McDonald, 2008, p. 46), como sugieren los siguientes ejemplos:

“Solicito por favor para hablar con jurista urgente esta es la 3 estancia e no hay respuesta. M. Gracias.”

“A/A Direccion General. Solicito que venga a verme la central de observación que es para lo que yo vine y se a vulnerado ese derecho. Y anuncio que si no vienen procederé a demandar a Dirección General y a Lledoners.”

El sistema vigente en España de no separación entre peticiones y quejas *tampoco*

<sup>19</sup> Esta cuestión también ha sido constatada en la literatura española tanto desde la visión de los funcionarios de interior (Güerri, 2020, p. 170) como desde la experiencia de las propias personas encarceladas (Valverde, 1991, pp. 105 y ss.).

*permite la priorización de las quejas* o las necesidades más urgentes. Así, dado que las peticiones cotidianas siguen el mismo curso que las quejas o las necesidades urgentes, los internos pueden creer que necesitan dirigirse directamente – o paralelamente - a la dirección si quieren que les hagan caso. Asimismo, debemos recordar que las peticiones dirigidas a la administración pueden ser también efectuadas simultáneamente al JVP (y al DP) (Larrauri, 2021). Es decir, además de ineficaz, puede acabar resultando ineficiente.

La duplicidad de solicitudes y la ineficiencia que esto genera es una cuestión que preocupa a la administración penitenciaria, tal y como evidencia la Instrucción 16/2011 para la atención individualizada del interno en el entorno penitenciario. Esta Instrucción pretende optimizar la gestión de los (escasos) recursos tratamentales de los centros penitenciarios de su territorio impulsando la creación de catálogos que explicaran a los internos de forma clara, concisa y sencilla cuáles son las competencias de cada profesional para que supieran a cuál dirigir sus demandas.

En segundo lugar, se evidencia la *falta de autonomía* que tienen los internos para manejarse en el día a día (Goffman, 1961 (2012), p. 53), y la *burocratización* de la vida en prisión, puesto que deben pedir casi cualquier cosa por escrito vía instancia (p.ej. consulta de peculio, solicitar vis a vis, apuntarse a actividades, pedir unos tapones para dormir...). Esta burocratización de la vida en prisión provoca que en cada centro penitenciario se esté moviendo una ingente cantidad de papeles y horas de trabajo cuya efectividad, como veremos en las conclusiones, es desconocida. Este hecho, junto a la falta de diferenciación entre peticiones y quejas referida anteriormente, explica la *elevada cifra* de P+Q que hemos encontrado en nuestra investigación en el Centro Penitenciario Lledoners (55.933 en un año), la cual contrasta con las investigaciones en otros contextos (por ejemplo, van der Valk/Aizpurúa/Rogan (2022) registran aproximadamente 500 quejas en seis meses).

De todos modos, y a pesar de la insistencia en que todo queda registrado, siguen produciéndose peticiones informales, es decir, peticiones que los internos hacen directamente a los trabajadores penitenciarios para tratar de esquivar el entramado burocrático de las peticiones y quejas. Por ejemplo, una consulta de peculio vía instancia puede tardar 2-3 días en ser resuelta, mientras que un funcionario de interior puede solucionarla accediendo directamente desde su ordenador o realizando una llamada (Güerri, 2020, pp. 167 y ss.).

En tercer lugar, el análisis según temática nos ha permitido constatar qué cuestiones generan mayor volumen de peticiones y quejas: contacto con el exterior, vida cotidiana y necesidades básicas, tratamiento y ayuda a la reinserción, actividades penitenciarias y régimen y gestión interior. Todas estas cuestiones pueden relacionarse con aspectos que se han mostrado relevantes para la *calidad de vida* de los internos (Rodríguez/Larrauri/Güerri, 2018, pp. 8 y ss.). Así, un 32% de las P+Q son sobre vis-a-vis y comunicaciones y el contacto con el exterior (más concretamente,

recibir visitas de familiares) es un aspecto relevante para la calidad de vida. Las necesidades básicas de la vida diaria se asocian al estándar de vida, cuyo aspecto más importante es la asistencia sanitaria. El bloque de tratamiento nos permite confirmar la importancia de los permisos (Larrauri, 2020, pp. 152-154) y de la ayuda a la reinserción proporcionada por el personal de tratamiento (más de 1.000 P+Q a jurista, educador/a social y trabajador/a social, equivale a una media de 3 al día). Finalmente, en el bloque relativo a las actividades, destacan las P+Q relacionadas con el trabajo penitenciario en destinos laborales o talleres productivos, el cual también resulta especialmente relevante para la calidad de vida. Por ello, resulta posible afirmar que un sistema ineficiente de peticiones y quejas puede repercutir negativamente en la calidad de vida en prisión y empeorar la vivencia del encarcelamiento.

### 3.3. *Peticiones y quejas que llegan a la SMPRAV*

En Cataluña la Secretaría de Medidas Penales, Reinserción y Atención a la Víctima (SMPRAV) también recibe peticiones y quejas procedentes de los internos. Algunas de ellas son enviadas directamente por el interno y otras son remitidas por el centro penitenciario al ser la P+Q referente a alguna cuestión que es competencia del Centro Directivo.<sup>20</sup>

En el año 2019, la SMPRAV recibió 1.887 P+Q procedentes de las trece prisiones de Cataluña. Estas P+Q se nos proporcionaron agrupadas según temática y centro penitenciario de origen. En la tabla 2 se muestran estos datos según objeto de la P+Q:

**Tabla 2. Estadística agrupada PQR en los CP de Cataluña por tema (2019)**

Objeto de la PQR	N	%
Tratamiento	899	47,6%
<i>Clasificación / Grado</i>	678	35,9%
<i>Permisos</i>	150	7,9%
<i>Tratamiento</i>	44	2,3%
<i>Régimen abierto y 86.4</i>	11	0,6%
<i>Trabajo penitenciario</i>	8	0,4%
<i>Otros</i>	8	0,4%
Traslados	639	33,9%
<i>Motivos familiares</i>	233	12,3%
<i>Cumplimiento de condena</i>	190	10,1%
<i>De CCAA (a Cataluña / a Admón. General del Estado)</i>	132	7,0%
<i>Otros</i>	84	4,5%
Cuestiones jurídicas (situación jurídica, libertad condicional...)	279	14,8%
Necesidades básicas (economato, peculio, ropa, alimentación...)	17	0,9%
Régimen (asuntos regimentales y faltas disciplinarias)	16	0,8%
Salud (visita médica, fármacos, drogodependencias)	14	0,7%

<sup>20</sup> Por ejemplo, según datos de la SMPRAV, el Centro Penitenciario Lledoners les remitió 162 P+Q en el año 2019. De ellas, sabemos que 33 fueron enviadas directamente por los internos (véase la tabla 1), por lo que las 129 restantes fueron remitidas por la administración del centro penitenciario.

Comunicaciones	7	0,4%
Entrevista	6	0,3%
Otros	10	0,5%
<b>Total PQR</b>	<b>1887</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la SMPRAV*

Como se puede observar, las P+Q que recibe la SMPRAV hacen referencia a dos grandes temas: *clasificación* penitenciaria (n=678; 35,9%) y *traslado* de centro penitenciario (n=639; 33,9%). Les siguen *cuestiones jurídicas* (n=279; 14,8%) y *permisos de salida* (n=150; 7,9%).

Estos temas coinciden con las competencias que tiene la administración penitenciaria catalana para decidir sobre los internos: el SMPRAV es quien decide a qué centro penitenciario serán destinados los reclusos y si deben ser trasladados (art. 6 ROFSEPC), autoriza la clasificación en grado de tratamiento propuesta por la Junta de tratamiento (arts. 32 c) i e) ROFSEPC) y los permisos de salida de hasta 48 horas (art. 32 h) ROFSEPC). Ello resulta coherente con el hecho de que una proporción considerable de las P+Q que llegan a las SMPRAV son remitidas por el propio centro penitenciario, al menos en el caso del Centro Penitenciario Lledoners.

A partir de estos datos, nos planteamos qué rol juegan las P+Q dirigidas a la SMPRAV en el sistema de peticiones y quejas de la administración penitenciaria catalana.

En primer lugar, parece sorprendente la comparación entre el territorio Administración General del Estado y Cataluña. Como hemos destacado, en el año 2019, la SMPRAV recibió 1.887 P+Q procedentes de las trece prisiones de Cataluña. Sin embargo, no nos consta información equivalente en el ámbito de la SGIP. En este sentido, el Informe General 2019 de Instituciones Penitenciarias (pp. 431-432) únicamente menciona que se recibieron 52 cartas procedentes directamente de los internos, entre las cuales predominaban las solicitudes referentes a Traslados (14), Clasificación / Grado / Libertad condicional (8), Permisos (5) y Comunicaciones y vis a vis (5). Si bien no tenemos el dato equivalente para la SMPRAV, sí sabemos que los internos del Centro Penitenciario Lledoners se dirigieron directamente a la SMPRAV en 33 ocasiones (véase Tabla 1). Así, resulta sorprendente que un solo centro penitenciario en Cataluña emita 33 cartas de internos en tanto que 70 centros penitenciarios de toda España solo produjeran 52.

En segundo lugar, pareciera que el hecho de que el interno pueda elevar su petición y queja al Centro Directivo es una garantía de que, en caso de no obtener respuesta en el Centro Penitenciario, hay una ‘autoridad independiente’ administrativa que puede revisar su caso, como prevén las normas europeas e internacionales. Sin embargo, este no parece ser el recorrido habitual en España, ya que o

bien no se recurre de forma habitual a la instancia superior (Administración General del Estado)<sup>21</sup>, o esta solo juega el rol de *instancia específica*, especialmente respecto de ciertos temas como clasificación y traslado (Cataluña).

En consecuencia, la falta de un organismo administrativo superior, junto con la posibilidad de que el interno recurra simultáneamente a todas las autoridades, es lo que posiblemente explica la percepción de que, en última instancia, es el JVP quien recibe todas las peticiones, incluso aquellas referidas a la vida cotidiana interna de cada centro penitenciario. Por ello, los jueces consultados (Larrauri, 2021, p. 154) admiten que la interposición de una P+Q al juez funciona a modo de ‘cajón de sastre’ (en el que cabe desde la queja por la calefacción, la falta de atención de los profesionales del centro penitenciario, o la pérdida de enseres).

#### 4. CONCLUSIONES: UN DIAGNÓSTICO EN ESPAÑA

En España el art. 50 de la Ley Orgánica General Penitenciaria indica que el interno tiene derecho a formular peticiones o quejas al director del Centro Penitenciario. Sin embargo, nada más se establece sobre cómo debe contestar el director y en qué plazos.

A nivel administrativo, hemos destacado como características del sistema de P+Q en España (Larrauri, 2021; Cutiño, 2021):

En primer lugar, la organización de las P+Q en el interior de los Centros penitenciarios es muy deficiente, fundamentalmente porque *no hay una diferencia entre P+Q* por lo que, de facto, se anula la capacidad para distinguir lo que constituye peticiones (necesidades cotidianas) y quejas (agravios). El hecho de que los internos pueden dirigirse directamente a la dirección para todo, no permite la priorización de las quejas o las necesidades más urgentes, que siguen el mismo curso que las peticiones cotidianas o de trámite. Precisamente, un sistema de peticiones debería tener como objetivo prevenir que una petición se transforme en queja, y una queja en un recurso, y un recurso en una apelación (Coyle y Fair, 2018, p. 188, cit. en Kirs, 2021). Además de la cantidad extra de documentos<sup>22</sup> que representa que una petición acabe derivando en una queja (y, tal vez, en un recurso), esta ineficiencia también puede repercutir en una mayor desconfianza hacia la posibilidad de que un uso de los medios legalmente establecidos concluya con algún resultado esperanzador (van der Valk/Aizpurúa/Rogan, 2022).

Por otro lado, el análisis del volumen y el contenido de las peticiones nos muestra la absoluta falta de autonomía de los internos en las prisiones españolas, y debiera

<sup>21</sup> Esta cuestión también fue observada en relación con los permisos de salida, pues si nuestra información es correcta la Administración central no ejerce de forma habitual su potestad de conceder permisos administrativos (Larrauri, 2019).

<sup>22</sup> También resulta interesante la posibilidad de tramitar muchas de estas P+Q por internet. Al respecto véase Baras (2020, *passim*).

reflexionarse, de nuevo, sobre cómo debe el preso aprender a vivir y a responsabilizarse para su vida futura cuando dentro de la institución se le obliga a presentar una instancia para poder consultar el saldo y los movimientos en su peculio o para que le autoricen "la compra de 4 pares de tapones de espuma para los oídos", lo cual le desprovee de la mínima autonomía y responsabilidad.

Asimismo, como hemos apuntado, solo el preso puede interponer P+Q y la regulación prevé que las P+Q pueden realizarse por el interno de forma confidencial, en sobre cerrado al Director (o quien este determine) para que este las remita a las autoridades u organismos competentes para resolverlas (art. 50 LOGP; art. 53.2 RP). No obstante, lo primero que deberá hacer el DP y el JVP será pedir informes al centro penitenciario para dilucidar lo que el interno alega. Como enfatizan las normas europeas, la confidencialidad en el proceso de P+Q, es un elemento trascendental en opinión de los presos (van der Valk/Rogan, 2021, pp. 112 y ss.), por lo que es necesario encontrar otra forma de tramitación distinta a la de pedir informes al propio Centro Penitenciario.

En segundo lugar, en España se reconoce el derecho de peticionar, pero *nada se dice sobre la obligación de responder*; y por tanto *no hay 'trazabilidad' de las P+Q* que se interponen en los centros penitenciarios. El hecho de que los internos deban hacerlo todo por escrito solo garantiza el registro de la petición, no asegura necesariamente su respuesta. Se puede intuir que los profesionales generalmente contestan a las peticiones en un tiempo razonable de tiempo, y así lo hacen constar en la solicitud del interno, pero también parece claro que algunas peticiones 'se quedan en las mesas' (entrevista, funcionario de vigilancia, jefe de la OIT), y otras son desconsideradas (porque como nos dijo un miembro del personal, 'yo no funciono por quejas').

La reciente incorporación de un nuevo modelo de instancia con hojas autocopiativas que permite que cuando el interno entrega la instancia a los funcionarios de interior del módulo, se quede una de las copias como comprobante de la P+Q realizada y que el profesional deba responder en la propia instancia, entregándose al interno la copia con la respuesta y archivándose el original, es sin duda un intento de garantizar una respuesta sin dilaciones (como requiere la regla 57 de las Reglas Nelson Mandela). No obstante, aún queda un largo camino por recorrer para establecer un sistema que garantice de forma adecuada una respuesta a las P+Q planteadas<sup>23</sup>.

Por último, en el supuesto que la P+Q se dirija al director *no hay en España un nivel administrativo superior, una instancia independiente específica* a la que los presos se pueden dirigir si el director no les proporciona una respuesta, o una respuesta satisfactoria. Si bien las P+Q pueden dirigirse también al DP, solo se contabilizan 598 quejas en 2019 en toda España (Defensor del Pueblo, 2019, p. 21), lo

<sup>23</sup> De la misma forma se desconoce qué sucede con la petición que el interno pueda realizar a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

cual es indicativo de las pocas quejas que alcanzan al DP (pues solo un JVP recibe entre 4.000 y 7.000 al año) (Larrauri, 2021). Además, como hemos enfatizado, las peticiones que se dirigen al director del centro penitenciario pueden ser también efectuadas simultáneamente al JVP (y al DP) sin distinción por materias, ni orden de prelación. Ello conduce posiblemente a un sistema de tramitación de las P+Q sobrecargado e ineficiente.

Curiosamente, en tanto el CPT (2017) eleva sus críticas a los JVP, a los que califica de meros refrendadores de los actos de la administración (*'rubber-stamping authority'*) (Larrauri, 2021, p. 149), parece entender que la existencia de un registro centralizado en cada prisión cumple con el requisito de disponer de un sistema de peticiones y quejas interno previsto en las Reglas Europeas de la Prisión y en las Reglas Mandela<sup>24</sup>.

No obstante, el modelo de P+Q del cual parten las Reglas Europeas de la prisión se basa en la posibilidad de realizar peticiones y quejas a la dirección de la prisión o a cualquier otra 'autoridad independiente' (regla 70.3). Así el TEDH "(...) *ha explicado que la 'autoridad' a que se refiere el artículo 13 de la Convención debe satisfacer los siguientes criterios: (1) ser independiente de las autoridades a cargo del sistema penitenciario; (2) asegurar la participación efectiva de los reclusos en el examen de sus quejas; (3) garantizar la rapidez y manejo diligente de las quejas de los reclusos; (4) tener a su disposición una amplia gama de herramientas legales para erradicar los problemas que subyacen a estas denuncias; y (5) ser capaz de tomar decisiones vinculantes y ejecutivas*" (Kamber, 2020, p. 468).

En España, ciertamente, el requisito de una autoridad independiente se cumple formalmente por la existencia del JVP, al cual pueden dirigirse todo tipo de P+Q. Sin embargo, a nuestro juicio, debemos señalar que el hecho de que el interno que no recibe una respuesta del director del centro penitenciario pueda acudir al JVP refleja una falta de reflexión sobre cómo debe ser un sistema para 'garantizar la rapidez y manejo diligente de las quejas de los reclusos'. Hay que recordar las altísimas tasas de rechazo referidas a P+Q (en concreto un 98,6%, Larrauri, 2021, p. 155) y que posiblemente obedecen a que el JVP no tiene potestad -ya que en principio solo puede intervenir sobre materias relativas a régimen o tratamiento- o no siente que su función sea intervenir sobre los asuntos que se refieren a la 'calidad de vida' de la prisión.

En definitiva, la existencia de un JVP al que los presos pueden acudir no es óbice para insistir en que la administración penitenciaria establezca un sistema 'rápido y diligente' de tramitación de P+Q. Ello pasa en nuestra opinión por la necesidad de que la Administración penitenciaria regule de forma más adecuada y precisa el sistema de P+Q en el interior de la prisión; por conseguir que la Secretaria General de

<sup>24</sup> Por el contrario, el informe del CPT (2013) se manifiesta muy crítico con el sistema de P+Q existente en los centros penitenciarios y afirma que no hay un sistema interno adecuado de tramitación de las P+Q.



Instituciones Penitenciarias ejerza de ‘autoridad independiente superior’ para dar una respuesta efectiva a las P+Q y evitar que la apelación al JVP en materia de P+Q se convierta en una táctica dilatoria; y por revisar la conveniencia de poder plantear una P+Q simultánea a la Dirección del centro penitenciario, al DP y al JVP sin distinción por materias, ni orden de prelación<sup>25</sup>.

## Bibliografía

- BARAS, M. (2020). "Internet en prisión. Los derechos digitales de las personas privadas de libertad". *Revista Digital Nuevas Tecnologías*, 24, SP/DOCT/104223.
- CALAVITA, K.; JENNESS, V. (2014). *Appealing to Justice. Prisoner Grievance, Rights and Carceral Logic*. University of California Press.
- COYLE, A.; FAIR, H. (2018). *A Human Rights Approach to Prison Management – Handbook for Prison Staff*. ICPR - Institute for Crime & Justice Policy Research.
- CPT (2013). Informe al gobierno español sobre la visita a España realizada por el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura y de las penas o tratos inhumanos o degradantes (CPT) del 19 al 22 de junio de 2012. CPT/Inf(2013)8.
- CPT (2016). Informe al gobierno español sobre la visita a España realizada por el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura y de las penas o tratos inhumanos o degradantes (CPT) del 27 de septiembre al 10 de octubre de 2016. CPT/Inf(2017)34.
- CRAWLEY, E.M.; CRAWLEY, P. (2012). "Understanding prison officers: culture, cohesion and conflict", en Bennett, Crewe y Wahidin (Eds.): *Understanding Prison Staff*. Routledge, pp. 134-152.
- CUTIÑO, S. (2021). "Peticiones y quejas de las personas presas. Un primer acercamiento desde la normativa penitenciaria", *InDret*, 4/2021, pp. 309-344.
- Defensor del Pueblo (2019). Informe anual 2019. Volumen I. Informe de gestión. Disponible en (fecha de última consulta: 03/01/2022): [https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2020/05/I\\_Informe\\_gestion\\_2019.pdf](https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2020/05/I_Informe_gestion_2019.pdf)
- GOFFMAN, E. (1961[2012]). *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu. Segunda Edición.
- GÜERRI, C. (2020). *De carceleros y ayudantes. El rol de los funcionarios de interior en los centros penitenciarios españoles*. Atelier.
- KAMBER, K. (2020). "Remedies for breaches of prisoners' rights in the European Prison Rules". *New Journal of European Criminal Law*, 11(4), pp. 467-488.
- KIRS, E. (2021) *Complaint procedures and the right to information in prisons. A Handbook for National preventive mechanisms*. Budapest/EU.
- LARRAURI, E. (2019). "Se Inventan Sus Leyes: ¿Qué criterios se deben valorar en la concesión de permisos de salida penitenciarios?". *Jueces para la Democracia*, 94, pp. 43-58.
- LARRAURI, E. (2020). "Reducing discretion in the administration of prison leave: In search of legitimacy". *European Journal on Criminal Policy and Research*, 26(2), pp. 141-156.
- LARRAURI, E. (2021). "La supervisión de la prisión", *InDret*, 3/2021, pp. 138-159.

<sup>25</sup> Puede parecer lógico, ‘reservar’ al JVP sólo para algunas peticiones, o establecer una prelación de no acudir al JVP hasta que la administración o el DP haya contestado. Para una discusión de las ventajas e inconvenientes véase Livingstone/Owen/McDonald (2008).

- LIVINGSTONE, S.; OWEN, T.; MACDONALD, A. (2008). *Prison law*. Oxford University Press.
- MARTÍ, M.; GÜERRI, C.; PEDROSA, A. (2021). "Fuentes de datos para la investigación criminológica en el ámbito penitenciario en España", *Revista Española de Investigación Criminológica*, Vol. 19(2), pp. 1-31.
- MATHIESEN, T. (1965). *The defences of the weak: A sociological study of a Norwegian correctional institution*. Routledge.
- REVIRIEGO, F. (2008). *Los derechos de los reclusos en la jurisprudencia constitucional*. Universitas.
- RODRÍGUEZ-MENÉS, J.; LARRAURI, E.; GÜERRI, C. (2018). "Percepción de la calidad de vida en prisión. La importancia de una buena organización y un trato digno". *Revista Internacional de Sociología*, 76(2), e098. DOI: 10.3989/ris.2018.76.2.16.159
- SGIP (2019). *Informe General 2019*. Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.
- VALVERDE, J. (1991). *La cárcel y sus consecuencias: intervención sobre la conducta desadaptada*. Popular.
- van der VALK, S.; AIZPURÚA, E.; ROGAN, M. (2022). "«[Y]ou are better off talking to a f\*\*\*\*\* wall» The perceptions and experiences of grievance procedures amongst people in prison in Ireland", *Law and Society Journal*.
- van der VALK, S.; ROGAN, M. (2021). "Experiencing human rights protections in prisons: The case of prison monitoring in Ireland". *European journal of criminology*, 18(1), pp. 101-119.