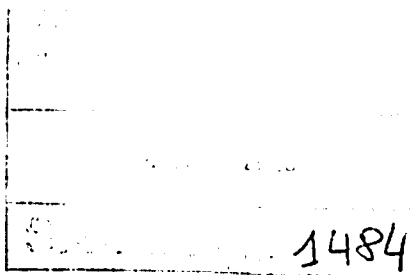




MINISTERIO  
DEL INTERIOR



SECRETARÍA GENERAL  
DE INSTITUCIONES  
PENITENCIARIAS

Orden de Servicio  
5/2020

EP y RS

**Asunto: VIDEOLLAMADAS Y OTROS SERVICIOS TELEFÓNICOS**

Desde el año 2008 el número de llamadas telefónicas autorizadas a las personas privadas de libertad se amplió, con carácter general a 10 semanales -ocho en el caso de quienes, de acuerdo con lo establecido en el art. 51 de la LOGP y art.43 del RP, tengan intervenidas las comunicaciones-

Recientemente, en 2019, de igual modo, se amplió la duración de las mismas a 8 minutos.

En la actualidad y como consecuencia, de un lado, de la generalización del uso de las video llamadas a través de smartphones con ocasión de la pandemia del covid 19 y, de otro, del desarrollo de nuevas posibilidades tecnológicas, se van a ir implementando progresivamente en los centros penitenciarios diferentes servicios que complementan y mejoran los actuales. Así:

1. Instalación de teléfonos de video llamada.
2. Posibilidades de llamada a cobro revertido.
3. Buzones de voz.
4. Recarga de los "pines" por parte de los familiares a través de la web de la empresa concesionaria.
5. Uso de los smartphones facilitados a los centros penitenciarios durante el primer estado de alarma.

**Instalación de teléfonos de video llamada**

De forma progresiva se van a ir instalando en los centros penitenciarios teléfonos con pantalla que permiten la realización de video llamadas.

Para ello deberá preverse el uso de un espacio que permita la necesaria privacidad de la llamada, preservando la imagen del personal penitenciario, sin menoscabo de los controles que deban llevarse a cabo para garantizar un uso adecuado de la instalación.

La realización de estas llamadas computará dentro del límite máximo y respetará la duración ya establecida de 8 minutos y las personas destinatarias aquellas que tenga autorizadas.



MINISTERIO  
DEL INTERIOR

SECRETARÍA GENERAL  
DE INSTITUCIONES  
PENITENCIARIAS

El procedimiento a seguir para llevar a cabo las mismas es el ya establecido para las llamadas telefónicas tradicionales garantizando que quienes quieran hacer uso de esta posibilidad puedan tener este tipo de comunicación, al menos, dos veces por semana.

### **Llamada a cobro revertido**

Se va a implementar este servicio a través de la empresa concesionaria. El procedimiento será el siguiente:

1. El interno o interna realizará una llamada de aviso. Esta llamada no tendrá coste y una duración máxima de dos minutos.
2. La empresa concesionaria realizará una llamada de aviso al familiar.
3. Si el familiar acepta esta llamada a cobro revertido, la empresa concesionaria contactará a ambas personas.

Estas llamadas contabilizarán, de igual modo, en el cupo semanal que corresponda a la persona que realice la comunicación, siguiendo las pautas establecidas en cuanto a su duración y personas que tenga autorizadas.

### **Buzones de voz**

Se trata de una nueva utilidad mediante la cual las personas privadas de libertad podrán recibir mensajes de voz de familiares o amigos previamente autorizados o de sus abogados, pudiendo acceder a los mismos mediante una llamada de muy bajo coste. Estos mensajes no excederán de dos minutos.

El procedimiento de este servicio será el siguiente:

1. La dirección del centro determinará un horario diario específico de consulta del buzón, pudiendo ser el mismo del de las cabinas telefónicas.
2. El número máximo de mensajes que podrán dejar en el buzón los familiares y amigos se establece en dos semanales. A partir del segundo mensaje semanal recibido, se bloqueará el servicio circunstancia de la que se advertirá a los comunicantes mediante un mensaje locutado.

**MINISTERIO  
DEL INTERIOR**

3. Escuchados los mensajes, ser borrarán automáticamente.
4. A los efectos de una adecuada organización de este servicio, la población reclusa podrá hacer uso del mismo como máximo una vez al día, pudiendo establecerse un uso en días alternos por parte de la dirección del centro si necesidades organizativas y de utilización del buzón de voz lo hicieran necesario.

En todo caso, realizada una llamada al buzón para comprobar la existencia de mensajes, no podrá realizarse otra hasta el siguiente día habilitado en cualquiera de los dos supuestos descritos.

**Recarga directa de los “pines” telefónicos por familiares.**

A partir del mes de diciembre los familiares pueden recargar con tarjeta bancaria y desde internet el saldo de los “pines telefónicos”. Para ello, sólo tienen que acceder a la página web: [www.mytello.es](http://www.mytello.es) y seguir la indicaciones que se establecen en la misma. La recarga está autorizada hasta un máximo de 51 € de saldo del interno o interna en el sistema y se securiza mediante envío de código.

**Uso de los smartphones facilitados a los centros penitenciarios**

La utilización de los mismos quedará reservada para aquellos casos en los que las personas privadas de libertad no dispongan de medios económicos, supuestos indicados de tipo terapéutico o treatmental, situaciones contempladas en el artículo 155 del Reglamento Penitenciario -permisos extraordinarios-, circunstancias análogas a criterio de la dirección del centro.

Como anexo a esta Orden de Servicio se adjuntan los carteles informativos que deberán ser expuestos en los lugares más apropiados para que los internos/usuarios tengan una información clara y precisa de cada uno de los nuevos servicios.

Madrid, 4 de diciembre de 2020

**Miguel Ángel Vicente Cuenca**

**Director General de Ejecución Penal y Reinserción Social**