

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

**SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE
LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES**

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República define al Ecuador como un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 3 establece los deberes primordiales del Estado. Entre estos deberes se encuentra el garantizar sin discriminación alguna, el efectivo goce de los derechos reconocidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales;

Que, el artículo 11 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe que los derechos y garantías establecidos en ella y en los instrumentos internacionales son de directa e inmediata aplicación, de oficio o a petición de parte, por y ante cualquier servidor público, administrativo o judicial;

Que, el artículo 35 de la Constitución de la República considera a las personas privadas de libertad como un grupo de atención prioritaria, estableciendo que recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado;

Que, el artículo 51 de la Constitución de la República reconoce como derechos de las personas privadas de la libertad los siguientes: no ser sometidas a aislamiento como sanción disciplinaria; comunicación y visita de sus familiares y profesionales del derecho; declarar ante una autoridad judicial sobre el trato que haya recibido durante la privación de libertad; contar con los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar su salud integral en los centros de privación de libertad; atención de sus necesidades educativa, laborales, productivas, culturales, alimenticias y recreativas; recibir un tratamiento preferente y especializado en el caso de las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, adolescentes, y las personas adultas mayores, enfermas o con discapacidad; y, contar con medidas de protección para las niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad y personas adultas mayores que estén bajo su cuidado y dependencia;

Que, el artículo 83, numerales 1, 4, 5, 7, 8 y 11 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe los deberes y responsabilidades de los ecuatorianos, entre los que se encuentran: el cumplir la Constitución y la ley; colaborar con el mantenimiento de la seguridad y de la paz; respetar los derechos humanos; promover el bien común y anteponerlo al interés particular; administrar de manera honrada y transparente el patrimonio público y denunciar los actos de corrupción; y, asumir la función pública como un servicio a la colectividad que incluye la rendición de cuentas como mecanismo de transparencia;

Que, el artículo 85 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, determinan que las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos están orientadas a hacer efectivos el buen vivir y los derechos;

Que, el artículo 201 de la Constitución de la República determina como finalidades del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, la rehabilitación integral de las personas sentenciadas penalmente para reinsertarlas en la sociedad, así como su protección y la garantía de sus derechos. Además prioriza el desarrollo de sus capacidades para ejercer sus derechos y cumplir sus responsabilidades al recuperar la

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

libertad;

Que, el artículo 202 de la Constitución de la República, en concordancia con el artículo 674 del Código Orgánico Integral Penal, contempla la existencia de un organismo técnico encargado de la evaluación de las políticas, administración de centros de privación de libertad y fijación de estándares de cumplimiento de los fines del Sistema Nacional de Rehabilitación Social; este organismo tiene un órgano gobernante o directorio integrado por las autoridades establecidas en el artículo 675 del Código Orgánico Integral Penal;

Que, las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos, Reglas Nelson Mandela, aprobadas el 17 de diciembre de 2015 por la Asamblea General en resolución N° 70/175, establecen las condiciones mínimas que deben cumplirse respecto a la privación de libertad de personas en relación con principios básicos de respeto, dignidad, prohibición de tortura y malos tratos, igualdad y no discriminación, así como, aspectos de seguridad, clasificación y necesidades especiales de alojamiento, personal penitenciario, archivos y registros, alojamiento de los reclusos, disciplina y sanciones, contacto con el mundo exterior, actividades diarias, salud física y mental, inspecciones e investigaciones, traslado, transporte y liberación;

Que, la Regla 54 literal b) de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Reglas Mandela) indica: “Todo recluso recibirá con prontitud, en el momento de su ingreso, información escrita acerca de lo siguiente: (...) (b) Sus derechos, incluidos los métodos autorizados para informarse, el acceso a asesoramiento jurídico, incluso por medio de programas de asistencia jurídica, y los procedimientos para formular peticiones o quejas; (...)”;

Que, la Regla 56 del mismo instrumento, contempla: “1. Todo recluso tendrá cada día la oportunidad de presentar peticiones o quejas al director del establecimiento penitenciario o al funcionario penitenciario autorizado a representarlo. (...) 3. Todo recluso estará autorizado a dirigir, sin censura en cuanto al fondo, una petición o queja sobre su tratamiento a la administración penitenciaria central y a la autoridad judicial o cualquier otra autoridad competente, incluidas las autoridades con facultades en materia de revisión o recurso. (...)”;

Que, sobre el mismo aspecto la Regla 57 señala: “1. Toda petición o queja se examinará cuanto antes y recibirá una pronta respuesta. Si la petición o queja es desestimada, o en caso de retraso injustificado, el interesado tendrá derecho a presentarla ante un juez u otra autoridad. 2. Se contará con salvaguardias que garanticen a los reclusos la posibilidad de presentar peticiones o quejas de forma segura y, si así lo solicita el interesado confidencial. Ni el recluso ni las personas mencionadas en el párrafo 4 de la regla 56 quedarán expuestos a represalias, intimidación u otras consecuencias negativas por haber presentado una petición o queja. 3. Las denuncias de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes se tramitarán con prontitud y darán lugar a una investigación rápida e imparcial a cargo de una autoridad nacional independiente de conformidad con lo dispuesto en los párrafos 1 y 2 de la regla 71.”;

Que, los Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas, en su Principio VII estipula: “Las personas privadas de libertad tendrán el derecho de petición individual o colectiva, y a obtener respuesta ante las autoridades judiciales, administrativas y de otra índole. Este derecho podrá ser ejercido por terceras personas u organizaciones, de conformidad con la ley. Este derecho comprende, entre otros, el derecho de presentar peticiones, denuncias o quejas ante las autoridades competentes, y recibir una pronta respuesta dentro de un plazo razonable. También comprende el derecho de solicitar y recibir oportunamente información sobre su situación procesal y sobre el cómputo de la pena, en su caso (...)”;

Que, el artículo 12 del Código Orgánico Integral Penal establece los derechos y garantías de las

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

personas privadas de libertad;

Que, el Código Orgánico Integral Penal en su artículo 12 establece los derechos y garantías de las personas privadas de libertad, entre los que se encuentra: “9. Quejas y peticiones: la persona privada de libertad, tiene derecho a presentar quejas o peticiones ante la autoridad competente del centro de privación de libertad, a la o al juez de garantías penitenciarias y a recibir respuestas claras y oportunas.”;

Que, el artículo 670 del mismo Código señala, en cuanto al control de la ejecución de la pena que realiza el juez de garantías penitenciarias: “(...) *La persona privada de libertad o su defensora o defensor podrá presentar cualquier petición, reclamación o queja relacionada con la ejecución de la pena o la vulneración de sus derechos. En estos casos, la autoridad administrativa enviará el expediente de la persona privada de libertad a la o al juez de Garantías Penitenciaria (...)*”

Que, el artículo 672 del Código Orgánico Integral Penal define al Sistema Nacional de Rehabilitación Social como el conjunto de principios, normas, políticas institucionales, programas y procesos que se interrelacionan e interactúan de manera integral para la ejecución penal;

Que, el artículo 673 del Código Orgánico Integral Penal señala que el Sistema Nacional de Rehabilitación Social tiene cinco finalidades: 1. Proteger los derechos de las personas privadas de libertad, con atención a sus necesidades especiales; 2. Desarrollar las capacidades de las personas privadas de libertad que les permitan ejercer derechos y cumplir responsabilidades al recuperar la libertad; 3. Rehabilitación integral de las personas privadas de libertad en el cumplimiento de la condena; 4. Reinserción social y económica de las personas privadas de libertad; y, 5, las demás establecidas en la normativa vigente;

Que, el artículo 674 del Código Orgánico Integral Penal señala que el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social tiene entre sus finalidades organizar y administrar el funcionamiento del Sistema; y, administrar los centros de privación de la libertad;

Que, el artículo 676 del Código Orgánico Integral Penal, establece como responsabilidad del Estado la custodia de las personas privadas de libertad, así como, la determinación de responder por las acciones u omisiones de los servidores públicos que violen los derechos de las personas privadas de libertad;

Que, el artículo 678 del Código Orgánico Integral Penal indica que las medidas cautelares personales y las penas privativas de libertad y apremios se cumplirán en centros de privación de libertad. Para el efecto, determina que estos centros de privación de libertad son: 1) centros de privación provisional de libertad; y, 2) centros de rehabilitación social. Los primeros son aquellos en los que permanecen personas en virtud de una medida cautelar de prisión preventiva o por apremio; y, los segundos son aquellos en los que permanecen personas con sentencia condenatoria ejecutoriada;

Que, el artículo 687 del Código Orgánico Integral Penal determina que la autoridad competente designada es la responsable de la dirección, administración y funcionamiento de los centros de privación de libertad;

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República e instrumentos internacionales, estableciendo entre otros objetivos los siguientes: a) Cumplir lo dispuesto en la Constitución Política de la República referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas al que están sometidas todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, dignatarios, autoridades y funcionarios públicos, incluidos los entes señalados en el artículo anterior, las personas jurídicas de derecho

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

privado que realicen obras, servicios, etc., con asignaciones públicas. Para el efecto, adoptarán las medidas que garanticen y promuevan la organización, clasificación y manejo de la información que den cuenta de la gestión pública; y en, el literal d) Garantiza la protección de la información personal en poder del sector público y/o privado.

Que, el artículo 5 de la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado;

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública considera como información confidencial a aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, estableciendo que el uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes; de igual forma determina que no podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas;

Que, el artículo 32 del Código Orgánico Administrativo sobre el derecho de petición refiere que las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna;

Que, el Presidente de la República, a través del Decreto Ejecutivo N° 282 de 08 de diciembre de 2021, designó al General de Distrito Pablo Efraín Ramírez Erazo como Director General del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores;

Que, el Directorio del Organismo Técnico en la Sesión Ordinaria N° 3 llevada a cabo el 30 de julio de 2020 convocada por la Presidencia del Directorio del Organismo Técnico aprobó con nueve (9) votos a favor (decisión unánime) el Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, mismo que fue expedido por el Director General del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores que ejerce la secretaría del Directorio;

Que, la Resolución N° SNAI-SNAI-2020-0031-R de 30 de julio de 2020 contiene el Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, y fue publicada en la Edición Especial N° 958 del Registro Oficial de 04 de septiembre de 2020;

Que, el Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, en el artículo 14 señala que *“El Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores o quien hiciere sus veces, es la entidad encargada del Sistema Nacional de Rehabilitación Social y consecuentemente, constituye el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social”*;

Que, el artículo 26 del mismo Reglamento, que trata sobre el Sistema informático de gestión penitenciaria, indica que entre la información que se ingresa al mismo estará: *“(...) 11. Información relativa a peticiones, quejas o denuncias de la persona privada de libertad respecto a tortura u otros tratos de penas crueles, inhumanos o degradantes (...)”*;

Que, el artículo 38 del mismo cuerpo legal, contempla: *“Quejas y peticiones.- Las personas privadas de libertad tienen derecho a presentar quejas de manera pacífica respecto a tratos crueles, inhumanos y*

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

degradantes, condiciones de la privación de libertad y vulneración a sus derechos constitucionales y legalmente reconocidos; así como peticiones propias relacionadas con el tratamiento en rehabilitación social. Para el efecto, se diseñarán mecanismos de recepción de quejas, que estarán establecidos en la norma técnica correspondiente. Las quejas se responderán motivadamente y no se permitirán represalias de ningún tipo en contra de la persona privada de libertad o su familia.”;

Que, la Disposición Transitoria Décima Primera del Reglamento indicado, establece que: *“En el plazo de noventa (90) días contados a partir de la vigencia del presente Reglamento, la entidad encargada del Sistema Nacional de Rehabilitación Social en coordinación con la Defensoría del Pueblo, expedirá la norma técnica correspondiente para llevar a cabo los mecanismos formales de quejas y peticiones.”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 560 de 14 de noviembre de 2018, se dispuso transformar el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos en la Secretaría de Derechos Humanos; y, en el Artículo 3 creó el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores (SNAI) como una *“entidad de derecho público, con personalidad jurídica, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera, encargada de la gestión, seguimiento y control de las políticas, regulaciones y planes aprobados por su órgano gobernante”;*

Que, el artículo 6 del instrumento en mención, estableció que el órgano gobernante del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, es el responsable de *“ejercer la rectoría, regulación, planificación y coordinación del Sistema Nacional de Rehabilitación Social”* el cual se integrará conforme lo dispone el COIP y estará presidido por un delegado del Presidente de la República; siendo, el Director General del SNAI el secretario del órgano gobernante que interviene con voz pero sin voto; y,

Que, el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores SNAI al constituirse en el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, es responsable de dar cumplimiento al Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social y con el asesoramiento de la Defensoría del Pueblo, organiza el mecanismo de presentación de quejas y peticiones en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social, para dar viabilidad al derecho reconocido en el Código Orgánico Integral Penal y en el Reglamento que rige al Sistema,

En ejercicio de las atribuciones y facultades que le confiere la Constitución de la República en concordancia con el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, el Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social; y, del Decreto Ejecutivo N° 282 de 08 de diciembre de 2021,

RESUELVE:

Expedir el **REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE REHABILITACIÓN SOCIAL**

**CAPÍTULO I
NORMAS GENERALES**

Artículo 1. Objeto.- El presente reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos idóneos para la presentación y trámite de quejas y peticiones por parte de las personas privadas de libertad al interior de los establecimientos que forman parte del Sistema Nacional de Rehabilitación Social; así como también, de las peticiones que presenten sus familiares u organizaciones de sociedad civil en relación a las

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

condiciones de privación de la libertad o de la ejecución de la pena de las personas privadas de libertad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.- Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de aplicación obligatoria para el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, para todos los servidores públicos y trabajadores que intervienen en dicho Sistema; y, para las personas privadas de libertad sentenciadas, procesadas, contraventores o con apremio, que se encuentran bajo custodia del Estado en establecimientos que pertenecen al Sistema Nacional de Rehabilitación Social.

Los familiares u organizaciones de sociedad civil que presentaren quejas o peticiones sobre las condiciones de privación de libertad, se sujetarán a las disposiciones de este Reglamento, sin perjuicio de los mecanismos legales de participación ciudadana previstos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

Artículo 3. Finalidad.- La finalidad de este Reglamento es promover la libre expresión de las personas privadas de libertad sobre las condiciones de habitabilidad, los programas y procesos de rehabilitación, legales, servicios de alimentación, economato y cualquier trato recibido durante la privación de libertad; y, servir como insumo para la mejora permanente del funcionamiento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, y de las acciones y custodia en contextos de privación de libertad.

Artículo 4. Principios.- El presente reglamento se rige por los siguientes principios:

1. Confidencialidad.- Las peticiones, quejas y sugerencias presentadas por las personas privadas de libertad ya sea por sí mismas o de terceros a través de mecanismos formales e informales, tendrán el carácter de confidencial, a menos que sus autores manifiesten expresamente lo contrario; por lo que las autoridades de los centros o funcionarios en general quienes las recepen, deberán guardar la respectiva reserva sobre las mismas.

2. Garantía de no represalias.- Las máximas autoridades de los centros y servidores/as en general, quienes recepen las peticiones, quejas y/o sugerencias, garantizarán a quienes las presentan, el hecho de que no existan represalias de ningún tipo, con respecto al ejercicio de este derecho.

3. Prontitud.- Las personas privadas de libertad recibirán atención a sus quejas y peticiones de manera pronta, considerando los tiempos previstos para quejas, peticiones y acciones en el marco del Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, las normas que rigen al sistema y en este Reglamento.

4. Interculturalidad.- Las personas privadas de libertad presentarán quejas y/o peticiones en el idioma oficial del Estado ecuatoriano, sin perjuicio de que pudieren presentarlo además en idiomas oficiales de relación intercultural o del idioma del privado de libertad extranjero.

Artículo 5. Obligatoriedad de denuncia.- Las máximas autoridades de los centros y cualquier servidor público que recepe las peticiones y quejas de las personas privadas de libertad, cuyo contenido presuma sobre el cometimiento de una presunta infracción penal, tienen la obligación de denunciar ante la Fiscalía General del Estado, a fin de que se efectúen las acciones que correspondan conforme lo determinado en la ley.

Es obligación de las máximas autoridades de los centros entregar información o disponer la exposición pública de los medios y procedimientos de denuncia, sobre delitos cometidos al interior de centros de privación de libertad, independientemente del tipo, en contra de las personas privadas de libertad, familiares o personal que labora en los centros de privación de libertad.

La máxima autoridad del centro de privación de libertad, independientemente que se encuentre con cargo titular, subrogando o encargando, tiene la obligación de realizar y presentar las denuncias por muertes violentas de personas privadas de libertad y de cualquier delito de acción penal pública que ocurran en el centro de privación de libertad a su cargo, hasta los cinco días término de ocurridos los hechos y de prestar las facilidades para las investigaciones pre procesales y procesales penales.

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

Artículo 6. Responsabilidad de confidencialidad.- Los servidores públicos del Sistema Nacional de Rehabilitación Social que laboran en centros de privación de libertad y aquellos que tuvieren conocimiento de quejas sobre la privación de libertad, son responsables de mantener la confidencialidad y el adecuado manejo de la información relativa a la recepción de quejas a fin de no generar fuga de información o actos que atenten contra la integridad del denunciante.

La confidencialidad a la que se refiere este artículo no excluye la responsabilidad de realizar acciones para subsanar los inconvenientes que generaron la queja, o de direccionar a las autoridades que tuvieren a cargo las gestiones necesarias para atender la queja.

Artículo 7. Remisión de casos relacionados a vulneración de derechos sobre las condiciones de privación de libertad.- Las máximas autoridades de los centros que lleguen a conocer las peticiones y quejas de las personas privadas de libertad, familiares u organizaciones las cuales tengan que ver con las condiciones de privación de libertad que vulneren directamente los derechos reconocidos a las personas privadas de libertad, tienen la obligación de poner en conocimiento de los jueces de garantías penitenciarias, y/o Defensoría del Pueblo, a fin de que en el ámbito de sus competencias realicen las acciones que correspondan.

Artículo 8. Información al ingreso al Centro de privación de libertad.- El procedimiento para la presentación de quejas, debe ser parte de la información inicial que se entrega por escrito a las personas privadas de libertad, al momento de su ingreso a los centros de privación de libertad, independientemente del tipo, debiendo existir las respectivas constancias de dicha acción, de conformidad a lo establecido en el Reglamento al Sistema Nacional de Rehabilitación Social.

CAPÍTULO II

UNIDADES A CARGO DEL MECANISMO DE QUEJAS Y PETICIONES

Artículo 9. Entidad responsable.- El Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social es la institución responsable de atender las quejas en vía administrativa respecto de los tratos recibidos durante la privación de libertad, sobre las condiciones de privación de libertad o la calidad, oportunidad y pertinencia del servicio prestado por las instituciones que interactúan con el Sistema Nacional de Rehabilitación Social.

Cuando las quejas o peticiones tengan relación con los ejes de tratamiento o ejercicio de derechos, el Organismo Técnico informará de manera inmediata al ente responsable de educación, salud, inclusión económica y social, deportes, trabajo, cultura y otras instituciones que interactúan con el Sistema Nacional de Rehabilitación Social, de las necesidades y requerimientos, para que sean atendidos en el marco de la protección de derechos y de conformidad con los modelos de atención aprobados o normativa vigente.

Artículo 10. Responsable de la Gestión de Quejas.- La Subdirección General del Organismo Técnico, o quien hiciera sus veces, será la unidad administrativa del Organismo Técnico que reciba las quejas a través de mecanismos escritos, físicos o digitales, y direccionará a las unidades sustantivas y adjetivas de la entidad la atención que corresponda.

En caso de tratarse de actos u omisiones que estén tipificados como delitos de acción penal pública, que no hubieren sido denunciados por la máxima autoridad del centro, el responsable de la gestión de quejas solicitará al centro los informes correspondientes y remitirá a la unidad de asesoría jurídica para la

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

presentación de la denuncia, sin perjuicio de la aplicación del régimen administrativo disciplinario a la máxima autoridad del centro por el incumplimiento en la presentación de denuncia.

Artículo 11. Atribuciones del Organismo Técnico para atender las quejas.- El Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, para atender las quejas, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Gestionar un correo electrónico único y confidencial para recibir quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social;
2. Implementar un mecanismo seguro de presentación de quejas escritas y físicas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social;
3. Direccionar las quejas vinculadas al ámbito de competencias de otras instituciones que interactúan con el Sistema Nacional de Rehabilitación Social; y,
4. Realizar las acciones internas para atender y en lo posible, solucionar los inconvenientes derivados de las quejas presentadas.

**CAPÍTULO III
MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES**

Artículo 12. Quejas.- Las personas privadas de libertad podrán presentar quejas acerca de cualquier aspecto relacionado con el trato que reciben o a las condiciones de la privación de libertad.

Los familiares de las personas privadas de libertad o quienes ingresen a visitarlos, podrán presentar quejas acerca del trato recibido durante el ingreso y permanencia en el centro de privación de libertad.

Artículo 13. Peticiones.- Las personas privadas de libertad, por sí mismos o a través de terceros, podrán presentar peticiones para acciones relacionadas con la privación de libertad o ejes de tratamiento. Si estas estuvieran sujetas a la aplicación de procedimientos previamente establecidos se le dará el trámite pertinente en el ámbito administrativo, conforme los tiempos determinados en la normativa vigente.

Cuando se trate de pedidos de atención en el marco de la ejecución del Plan Individualizado de la Pena, las personas privadas de libertad presentarán la necesidad de atención al líder del equipo de tratamiento del centro; sin perjuicio de que se pueda solicitar a planta central del Organismo Técnico.

Para peticiones de traslados, se estará a lo dispuesto en el Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social y en la normativa que emita para el efecto el Organismo Técnico.

Artículo 14. Quejas y sugerencias verbales.- La máxima autoridad del Centro de Privación de Libertad y cualquier servidor público del Organismo Técnico, podrán receptor de manera verbal en los distintos espacios de interacción con las personas privadas de libertad quejas y sugerencias presentadas por estas, acerca de los distintos aspectos de las condiciones de internamiento en los centros, las cuales podrán ser absueltas en el mismo momento, o a través de una respuesta verbal posterior cuando la temática demande mayor complejidad.

De considerarlo necesario, o a petición expresa de la o las PPL que presenten la queja o sugerencia verbal, la autoridad máxima o funcionarios/as de los centros que las receptan, reducirán a escrito dichas quejas y sugerencias, a fin de que se continúe con el procedimiento establecido en este protocolo para quejas o sugerencias presentadas de manera formal.

Artículo 15. Quejas y sugerencias escritas.- Las personas privadas de libertad durante el tiempo de su internamiento, tendrán en todo momento la posibilidad de dirigir quejas o sugerencias escritas a las

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

autoridades o servidores públicos del Sistema, tanto acerca de las condiciones de la privación de libertad como del trato que reciben.

Artículo 16. Mecanismos de presentación de quejas y sugerencias.- Las personas privadas de libertad durante el tiempo de su internamiento, tendrán en todo momento la posibilidad de dirigir quejas o sugerencias escritas a las autoridades o servidores públicos del Sistema, tanto acerca de las condiciones de la privación de libertad como del trato que reciben.

Las quejas y sugerencias podrán ser presentadas de manera escrita y formal por las personas privadas de libertad a través de los siguientes mecanismos:

- a) Buzón de quejas y sugerencias;
- b) Carta o escrito;
- c) Correo electrónico conforme lo establecido en el presente reglamento.

Para el efecto, el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, establecerá los formularios o formatos que deben disponer todos los centros de privación de libertad a nivel nacional, a fin de que sean proporcionados a las personas privadas de libertad que así lo soliciten, para la presentación de sus quejas o sugerencias, observando siempre el principio de confidencialidad.

Además, se facilitará a la persona peticionaria, elementos como esferográficos o papel, cuando así lo requieran para la formulación de la queja o sugerencia. En el caso de que la parte peticionaria no pueda leer y escribir, el servidor público del centro de privación de libertad, levantará el texto de la queja y/o sugerencia y sentará la huella digital del peticionario.

En caso de presentar cartas o escritos se le entregará a la persona peticionaria una fe de presentación o recibido de su queja o sugerencia, en la que se registrará la fecha, hora y persona que recibe la petición, pudiendo para el efecto realizar una fotocopia del documento, o estableciendo cualquier mecanismo que permita este fin.

La persona peticionaria puede acompañar los elementos que estime convenientes para precisar o completar los datos del formulario o modelo, los cuales no podrán ser inadmitidos y serán valorados por la autoridad competente al momento de dar respuesta.

Artículo 17. Publicidad de formatos.- La Subdirección General de la entidad encargada del Sistema Nacional de Rehabilitación Social o quien hiciere sus veces, elaborará los formularios y formatos de quejas y sugerencias, mismos que previa aprobación de la máxima autoridad, serán publicados en la página web institucional por parte de la Unidad de Comunicación Social institucional.

Artículo 18. Buzón de quejas y sugerencias.- Todos los centros de privación de libertad a nivel nacional, contarán con al menos un buzón de quejas y sugerencias, y se implementarán progresivamente buzones adicionales en aquellos establecimientos penitenciarios que por su extensión o población a la que albergan, así lo ameriten.

Para la instalación de buzones de quejas y sugerencias se buscará lugares y espacios a los que todas las personas privadas de libertad tengan acceso efectivo e igualitario.

El número, las características físicas y lugar específico de colocación de los buzones dentro de los centros, serán definidos por el organismo técnico, previo el análisis técnico correspondiente, que incluya aspectos como accesibilidad universal y seguridad.

Las personas privadas de libertad, podrán acceder al buzón de quejas y sugerencias de forma ordenada, y

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

de conformidad al horario de actividades establecido para cada Centro.

Dentro del buzón, se podrán depositar las quejas y sugerencias realizadas tanto en los formularios preestablecidos por el Organismo Técnico, como en escritos elaborados en cualquier formato.

Los buzones deberán ser abiertos por la máxima autoridad del centro o servidor/a delegado/a para el efecto, de manera diaria, en el horario establecido, con el objeto de recabar las quejas y sugerencias que se hubieren depositado y dar el trámite establecido en el presente reglamento.

Artículo 19. Correo electrónico.- Las personas privadas de libertad podrán presentar sus quejas y peticiones a través de un correo electrónico único creado para el efecto por el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social.

La administración del correo electrónico estará a cargo de la Subdirección General o quien hiciere sus veces de la entidad encargada del Sistema Nacional de Rehabilitación Social.

**CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS**

Artículo 20. Recepción y clasificación.- Una vez recibidas las quejas o sugerencias escritas de las personas privadas de libertad o terceras personas, las mismas deberán ser clasificadas, entre aquellas que exponen o denuncian el presunto cometimiento de un delito o una falta disciplinaria, de aquellas que tratan acerca de problemáticas generales o particulares de las condiciones de privación de libertad.

Las primeras deberán seguir el trámite legal pertinente, esto es, en el caso de presuntos delitos, serán puestas en conocimiento de las Fiscalías para la respectiva investigación, conforme lo establecido en este Reglamento; y, en el caso de faltas disciplinarias se seguirá el procedimiento sancionatorio establecido en la normativa penal vigente y en el Reglamento al Sistema Nacional de Rehabilitación Social, mismo que está a cargo de la máxima autoridad del centro. La omisión o intencional falta de trámite de este tipo de peticiones o quejas, se someterá a las sanciones administrativas o penales establecidas en la ley.

Las quejas o sugerencias relacionadas con las condiciones de privación de libertad serán direccionadas a la o las áreas competentes para su atención.

Artículo 21.- Plazo para respuesta.- Desde la fecha de recepción de la queja o sugerencia escrita, se deberán entregar la respuesta correspondiente al peticionario en el término de ocho días.

Las quejas o sugerencias relacionadas al cometimiento de presuntos delitos deberán ser puestos en conocimiento de Fiscalía de forma inmediata.

Artículo 22. Respuesta a quejas o sugerencias.- En el caso de que las quejas o sugerencias presentadas se puedan solventar únicamente con una explicación o aclaración sobre un tema o problemática particular, se atenderán de dicha manera y, una vez entregada la respuesta se procederá al archivo correspondiente y sentará una razón en una bitácora establecida para el efecto.

Sobre quejas o sugerencias que ameriten la ejecución de acciones puntuales o corrección de procedimientos o mecanismos que no revistan una complejidad mayor, se procurarán realizar dichas acciones o correcciones en el plazo estipulado para la respuesta de la queja o sugerencia. De dichas acciones se y medidas tomadas se informará al peticionario o en su defecto, se comunicará en el plazo perentorio en el que se ejecutarán.

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

Artículo 23. Respuesta a peticiones.- El Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social dará trámite a las peticiones, verificando la naturaleza del pedido a través de los procedimientos que correspondan que luego de su análisis correspondiente.

Cuando la petición amerite la ejecución de acciones que conlleven un mediano o largo plazo para su consecución, se incluirá en la respuesta a la peticionaria, un cronograma tentativo de la ejecución de las mencionadas acciones o la explicación correspondiente.

En el caso que la petición verse sobre procedimientos de rehabilitación social, traslados, cambios de beneficios penitenciarios o demás aspectos normados para el Sistema Nacional de Rehabilitación Social, se informará al peticionario la normativa aplicable al respecto y se archivará la petición.

Artículo 24. Respuesta a peticiones, quejas o sugerencias improcedentes.- Si luego del análisis de la petición, queja o sugerencia, se determina que la misma no es procedente por no tener sustentos fácticos o legales, o por contravenir la legislación vigente, se procederá a entregar la respuesta correspondiente en el término de ocho días desde recibida la petición, queja o sugerencia, fundamentando la negativa de manera clara y sustentada.

Artículo 25. Razón de entrega de respuesta.- Todas las respuestas entregadas a las personas privadas de libertad o terceros en relación a la presentación de sus quejas o sugerencias, deberán tener la correspondiente razón de recibido, en la que conste la fecha y hora de recepción, a más del nombre y firma de quien la recibe, a excepción de las que fueren presentadas de manera verbal.

En caso de que la persona peticionaria se negara a suscribir la recepción de la respuesta a su requerimiento, se sentará en dicho documento la razón correspondiente suscrita por el servidor público que entrega la respuesta.

Artículo 26.- Peticiones, quejas o sugerencias que no competan a las autoridades del centro.- Si las peticiones, quejas o sugerencias se hallan dirigidas a autoridades o servidores externos al centro de privación de libertad o al Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, o se refieren a temáticas cuya atención o resolución no corresponden a las competencias de los establecimientos penitenciarios, se las remitirán a las instituciones competentes.

En todo caso, se deberá entregar la correspondiente respuesta motivada a la persona peticionaria sobre las acciones ejecutadas, en los términos establecidos para el efecto.

Artículo 27. Archivo.- Tanto las peticiones, quejas y sugerencias presentadas, como las correspondientes respuestas a las mismas, deberán ser registradas en el Sistema informático de gestión penitenciaria y en el expediente personal siempre que el mismo corresponda a situaciones inherentes a las personas privadas de libertad; y, cuando las peticiones, quejas o sugerencias se refieran a las condiciones del centro del manera general se registrará y archivará en el archivo de la dirección del centro y/o de la Subdirección General o quien hiciere sus veces; sin perjuicio del registro en el sistema documental institucional.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Para efectos de aplicación de este Reglamento y de cualquier modelo o norma que señale la frase “entidad encargada del Sistema Nacional de Rehabilitación Social” u “Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social”, se ratifica que se hace referencia al Servicio Nacional de

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores, o quien hiciere sus veces, en virtud de cualquier cambio institucional que se realice conforme la facultad de dirección y organización de la administración pública otorgada constitucionalmente al Presidente de la República.

SEGUNDA.- Las personas privadas de libertad no serán castigadas, intimidadas o aisladas por el hecho de interponer o presentar una petición, queja o sugerencia. En caso de que se tomen represalias en contra de la persona privada de libertad, se aplicará el procedimiento administrativo que corresponda al servidor público que castiga, intimida o aísla a la persona privada de libertad, sin perjuicio de la acción penal que corresponda.

TERCERA.- El derecho a presentar quejas, sugerencias o peticiones relacionadas con la privación de libertad está ligado al derecho de petición y se sustenta en la posibilidad de que la persona privada de libertad, sus familiares u organizaciones acudan al Organismo Técnico y reciban atención de forma oportuna, clara y motivada. El derecho a presentar quejas, peticiones o sugerencias de ninguna manera implica recibir una respuesta favorable sino recibir una respuesta oportuna, aunque esta sea negativa.

CUARTA.- Encárguese a la Subdirección General o quien hiciere sus veces, la Subdirección de Rehabilitación Social y Reinserción o quien hiciere sus veces, la Subdirección de Protección y Seguridad Penitenciaria o quien hiciere sus veces, los centros de privación de libertad a nivel nacional, independientemente del tipo, a la Dirección Administrativa, a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y a la Unidad de Comunicación Social del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores SNAI, la ejecución de la presente Resolución.

QUINTA.- Encárguese a la Dirección Administrativa la custodia de la presente resolución y envío para la respectiva publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Subdirección General y la Subdirección de Rehabilitación Social y Reinserción o quien hiciere sus veces, en el plazo de veinte días contados a partir de la suscripción de esta Resolución, establecerá formularios y determinará los modelos de solicitudes, formatos o formularios determinados en este Reglamento. Los formularios y modelos estarán a disposición de las personas en las dependencias administrativas y se publicarán a través de los medios de difusión institucional, y serán aprobados por resolución de la máxima autoridad del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores SNAI.

SEGUNDA.- La Subdirección General y la Subdirección de Rehabilitación Social y Reinserción o quien hiciere sus veces, en el plazo de treinta días contados a partir de la suscripción de esta Resolución, socializarán el contenido de esta Resolución en los centros de privación de libertad y a las máximas autoridades de los centros de privación de libertad.

TERCERA.- La Unidad de Comunicación Social en el plazo de sesenta días contados a partir de la suscripción de esta Resolución, realizará una campaña comunicacional del contenido del Reglamento para la Presentación y Tramitación de Quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social.

DISPOSICIÓN FINAL

Resolución Nro. SNAI-SNAI-2022-0056-R

Quito, D.M., 27 de junio de 2022

ÚNICA.- Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dada y suscrita en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los veintisiete días del mes de junio de dos mil veintidós.

Documento firmado electrónicamente

GraD. Pablo Efraín Ramírez Erazo
DIRECTOR GENERAL

mp/km