

**SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD
PENITENCIARIA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PENITENCIARIA**

«Informe técnico sobre capacitación sobre el Procedimientos para la presentación y trámite de quejas y peticiones en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social»

*Informe Técnico Nro. SNAI-DEP-2025-0038-IT.
Quito, D.M., 30 de junio de 2025.*

1. Solicitud de información:

Mediante Memorando Nro. SNAI-SMCEPMS-2025-0520-M de 01 de mayo de 2025, el Subdirector de Medidas cautelares, ejecución de penas y medidas socioeducativas, a la fecha David José Saritama Luzuriaga, en referencia al Acción de Hábeas Corpus No. 17741202500001 dictada por la Sala Especializada de lo Contencioso Tributario de la Corte Nacional de Justicia, solicita a este Servicio de Estado , solicita que: *“(...) en el marco de sus atribuciones y responsabilidades relacionadas con los servidores del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria, se sirva disponer a quien corresponda, se elabore y ejecute una capacitación del Reglamento para la Presentación y Tramitación de Quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social, contenido en la SNAI-SNAI-2022-0056-R de 27 de junio de 2022, dirigida a los servidores públicos de seguridad penitenciaria, con énfasis en aquellos que prestan servicios en el CPL Pichincha Nro 3”.*

2. Antecedentes:

De acuerdo con el «ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores (SNAI)» 1, la Dirección de Educación Penitenciaria tiene tres gestiones internas, entra una de las cuales se encuentra la Gestión Interna de formación, capacitación, especialización y reentrenamiento de los

Servidores del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria. Por lo cual la Dirección de Educación Penitenciaria con Oficio Nro. SNAI-DEP-2025-0036-O de 07 de mayo de 2025, se solicitó a la Directora del Mecanismos de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles Inhumanos y Degradantes, una reunión de trabajo para coordinar y planificar el curso virtual sobre el **«Reglamento para la presentación y tramitación de quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social»**

Con Oficio Nro. DPE-DNMPCTOTPCID-2025-0080-O de Quito, D.M., 07 de mayo de 2025, la Defensoría del Pueblo confirma la reunión de trabajo.

Con Memorando Nro. SNAI-DEP-2025-0410-M de Quito, D.M., 09 de mayo de 2025, se informó a la Subdirección de Medidas Cautelares, Ejecución de Penas y Medidas Socioeducativas la planificación para la capacitación sobre el reglamento de quejas y peticiones, de acuerdo con la hoja ruta realizada con la Defensoría del Pueblo.

Para el desarrollo de los contenidos del curso virtual se solicitó a la Unidad de Comunicación del SNAI, la elaboración de un video sobre el procedimiento de quejas y peticiones en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social (Memorando Nro. SNAI-DEP-2025-0421-M de Quito, D.M., 13 de mayo de 2025)

Con Memorando Nro. SNAI-UCS-2025-0173-M de Quito, D.M., 30 de mayo de 2025, la Unidad de Comunicación remite el link del video para la tramitación de quejas y peticiones en el sistema nacional de rehabilitación social

<https://drive.google.com/file/d/1G78gkpzh47JZ26jn0oALpkmVSJWF3GNW/view?usp=sharing>.

3. Contenidos de curso:

El curso virtual: **«Procedimientos para la presentación y trámite de quejas y peticiones en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social»** se realiza en el marco de coordinación interinstitucional con la Defensoría del Pueblo; y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 62 de la Ley Orgánica que regula el Uso Legítimo de la Fuerza

[LORULF]; y, del artículo 184 del Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, a través de la plataforma Moodle del SNAI, del 05 al 25 de junio del 2025.

El curso virtual: *«Procedimientos para la presentación y trámite de quejas y peticiones en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social»* está organizado en dos módulos:

Módulo 1. Situación de las mujeres privadas de libertad y su derecho a presentar quejas y peticiones, cuyos contenidos fueron desarrollados por la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de *«Conocer la situación de las mujeres privadas de libertad con el fin de entender, desde el enfoque de género y derechos humanos, sus particularidades y necesidades en los contextos penitenciarios. Así como, contar con información que permita el correcto cumplimiento de la gestión penitenciaria desde la garantía de derechos»*.

Introducción a la temática

Como introducción de la temática se propone la lectura reflexiva de tres cartas escritas por mujeres privadas de libertad. *«El tren de la vida privada de libertad con ansias de mi libertad anhelada»*, del CPL Guayas Nro. 2, *«Cartas a mis hijos; Valor a mi familia»*, del CPL Guayas Nro. 2; y, *«la Vida es bella»* CPL Esmeraldas Nro. 1

Soporte teórico.

Posteriormente, se propone leer el documento: *«Soporte teórico sobre la situación de las mujeres privadas de libertad y el derecho a presentar quejas y peticiones»*, de Dirección la Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos y degradantes, tomado del Informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, sobre: Mujeres Privadas de Libertad de las Américas. publicada en el 2023 (páginas 68-103), en el cual se abordan las temáticas sobre:

1. Situación especial de riesgo en el contexto de privación de libertad;
 - a. Afectaciones especiales en consideración al género:
 - Ausencia de perspectiva de género en la recopilación de datos;
 - Inadecuada infraestructura penitenciaria;

- Sometimiento a actos de violencia;
 - Formas de violencia
 - Situaciones especiales de riesgo;
 - Mujeres detenidas en centros mixtos;
- b. Deber estatal de debida diligencia reforzada;
 - Falta de atención a la salud con enfoque de género;
 - Falta de cuidado de la higiene personal;
 - Falencias en la asistencia de su salud mental;
 - Ausencia de tratamientos adecuados ante el consumo problemático de droga.
 - Inadecuada atención a la salud de las mujeres trans;
- c. Grupos en especial situación de riesgos:
 - Mujeres embarazadas, en periodo de posparto y lactantes;
 - Niñas y niños que viven en centro de detención con sus madres;
 - Mujeres trans.
- 2. Requisas y revisiones invasivas
 - a. Normativa nacional sobre requisas y revisiones
 - Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social;
 - Instrumentos y estándares para mujeres privadas de libertad;
 - b. Derechos a quejas y peticiones

Aplicación del conocimiento.

Luego de leer las cartas de mujeres privadas de libertad, se solicita escribir el mensaje que le dejó las cartas.

Evaluación del conocimiento

Contiene 10 preguntas de opción múltiple sobre los temas abordados en los contenidos teóricos.

Módulo 2. Procedimiento para la recepción y trámite de quejas y peticiones en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social, cuyos contenidos fueron desarrollados por la Dirección de Educación Penitenciaria, tomando como referencia el «***Reglamento para la presentación y tramitación de quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social***», publicado en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 106 de viernes 15

de julio del 2022, con el objetivo de *«Proporcionar a los servidores del Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social herramientas para la presentación y tramitación de quejas y peticiones por parte de las personas privadas de libertad, familiares y de la sociedad civil.»*

Introducción a la temática

Para introducción a la temática se propone el mirar el video: ***«El Reglamento para la presentación y tramitación de quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social»***, elaborado en coordinación entre la Dirección de Educación Penitenciaria y la Unidad de Comunicación del SNAI, y validado por la Defensoría del Pueblo.

Soporte teórico.

El desarrollo teórico se establece el procedimiento de la tramitación de quejas y peticiones por parte de las personas privadas de libertad, sus familiares y sociedad civil; de acuerdo con lo establecido en el ***«Reglamento para la presentación y tramitación de quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social»***, que contiene 27 artículos organizados en cuatro capítulos:

Capítulo I Normas Generales;

Capítulo II Unidades a cargo de los mecanismos de quejas y peticiones;

Capítulo III Mecanismos para la presentación de quejas y peticiones; y,

Capítulo IV Procedimientos para la atención de quejas y peticiones.

Material complementario.

Como material complementario se anexa el ***“«Reglamento para la presentación y tramitación de quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social»***, publicado en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 106 de viernes 15 de julio del 2022.

Aplicación del conocimiento.

Contiene un estudio de caso que tiene que ser respondido mediante los procedimientos establecidos en el Reglamento y preguntas de refuerzo sobre el procedimiento de presentación y tramitación de quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social

Evaluación del conocimiento.

La evaluación consiste en un banco de cuarenta (40) preguntas de opción múltiple, que deberán ser respondidas veinte (20) preguntas de manera aleatoria.

4. Disposiciones del curso virtual

Considerando la importancia del procedimiento para la presentación y tramitación de quejas y peticiones de las personas privadas de libertad, familiares y sociedad civil, se dispuso a todos los servidores del Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores [SNAI], el cumplimiento obligatorio del curso virtual, de acuerdo con el siguiente detalle:

Con Memorando Nro. SNAI-DEP-2025-0512-M de Quito, D.M., 04 de junio de 2025, se solicitó a la Directora de Administración del Talento Humano se disponga a los servidores de Planta Central bajo el régimen LOSEP el cumplimiento del curso.

Con Memorando Nro. SNAI-DEP-2025-0513-M de Quito, D.M., 04 de junio de 2025, se solicitó al Subdirector de Protección y Seguridad Penitenciaria disponer a los servidores del CSVP el cumplimiento obligatorio del curso.

Con Memorando Nro. SNAI-DEP-2025-0514-M de Quito, D.M., 04 de junio de 2025, se solicitó a la Subdirectora de Medidas Cautelares y Penas Privativas de libertad el disponer a los técnicos y administrativos de CPL el cumplimiento obligatorio del curso virtual tramitación de quejas y sugerencias en el SNRS

Con Memorando Nro. SNAI-DTIC-2025-0606-M de Quito, D.M., 05 de junio de 2025, el Director de Tecnologías de la Información pone en conocimiento que se ha procedido a ***la matrícula de todos los servidores del SNAI, en el curso.***

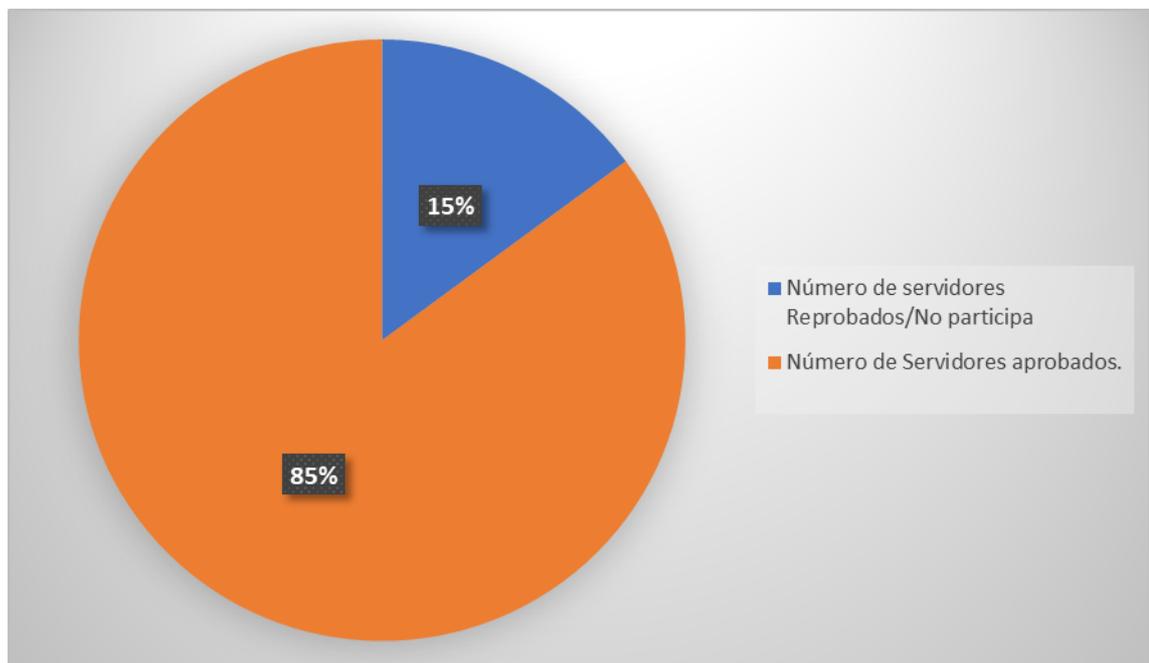
5. Resultados del curso virtual de todos los servidores del Organismo Técnico

Con Memorando Nro. SNAI-DEP-2025-0624-M de 26 de junio de 2025 se solicitó a la Dirección de Tecnología de la Información los resultados del curso virtual.

Mediante Memorando Nro. SNAI-DTIC-2025-0730-M de 26 de junio de 2025 se remite la matriz con los resultados del curso virtual del cual se despliega lo siguiente:

- 3211 servidores técnicos, administrativos y del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia del SNAI cumplieron con el curso.
- Existió una participación del 81% de los servidores del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria con base en la nómina de servidores con corte a enero 2025.
- El promedio de calificaciones de los participantes es de 95.53 sobre 100.

Número de servidores convocados	Número de Servidores aprobados.
2711	2308



6. Resultados del curso virtual de los servidores del CPL Pichincha Nro. 3:

Con Memorando Nro. SNAI-DEP-2025-0382-M de Quito, D.M., 05 de mayo de 2025, se solicitó a la Dirección del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria la nómina de servidores del CSVP, que laboran en el CPL Pichincha Nro. 3 para la capacitación sobre el reglamento de quejas y peticiones.

Con Memorando Nro. SNAI-DCSVP-2025-11750-M de Quito, D.M., 07 de mayo de 2025, la Dirección del CSVP, remite la nómina de servidores del CSVP que prestan sus servicios en el CPL Pichincha Nro. 3

De la matriz adjunta al memorando, actualmente prestan sus servicios en el centro de privación de libertad Pichincha Nro. 3, treinta y siete [37] servidores del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria; de los cuales, treinta y dos [32] son mujeres y cinco [5] son varones. En cuanto a los servidores de las áreas técnicas, actualmente laboran doce [12] servidores, incluyendo el Coordinador del Centro de Privación de Libertad.

- Los resultados específicos del CPL Pichincha 3 demuestran que de los 49 servidores (administrativos y del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia penitenciaria) que actualmente prestan sus servicios en el centro, 48 realizaron el curso lo que representa el 98%.
- El promedio de la calificación fue 94,13/100 puntos.
- Una servidora del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria (CSVP) no realizó el curso, sin embargo, es importante considerar que es obligación de todos los SCSVP realizar todas los cursos ofertados en el año ya que estos son parte de las evaluaciones académicas; además, en el mes de diciembre se realizan las evaluaciones de recuperación de acuerdo a lo establecido en el artículo 225 del Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público [COESCOPE], y su incumplimiento tiene sanciones disciplinarias.

7. Conclusiones y recomendaciones:

En cumplimiento de la Acción de Hábeas Corpus No. 17741202500001 dictada por la Sala Especializada de lo Contencioso Tributario de la Corte Nacional de Justicia, solicita a este Servicio de Estado , y solicita que: *“(...) en el marco de sus atribuciones y responsabilidades relacionadas con los servidores del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria, se sirva disponer a quien corresponda, se elabore y ejecute una capacitación del Reglamento para la Presentación y Tramitación de Quejas en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social, contenido en la SNAI-SNAI-2022-0056-R de 27 de junio de 2022, dirigida a los servidores públicos de seguridad penitenciaria, con énfasis en aquellos que prestan servicios en el CPL Pichincha Nro. 3”, se coordinó con la Defensoría del Pueblo la elaboración de los contenidos del curso virtual: **Procedimientos para la presentación y trámite de quejas y peticiones en el Sistema Nacional de Rehabilitación Social***

Considerando la importancia del procedimiento para la presentación y tramitación de quejas y peticiones de las personas privadas de libertad, familiares y sociedad civil, se dispuso a todos los servidores del Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores [SNAI].

De acuerdo con la información enviada por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación los resultados del curso virtual son:

- 3211 servidores del SNAI realizaron el curso;
- El 81%, de servidores del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria a nivel nacional cumplieron el curso con un promedio de calificación de 95.53 sobre 100 puntos.
- Del Centro de Privación de Libertad Pichincha Nro. 3, el 98% de servidores técnicos y administrativos realizaron el curso, con un promedio de 94,13/100 puntos.

- Una servidora del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria no realizó el curso sin embargo en el mes de diciembre se realizan los cursos de recuperación, de acuerdo con el artículo 225 del COESCOP, y si no cumplen con los cursos o no alcanzan la puntuación establecida tienen sanciones disciplinarias.
- Con lo cual se da cumplimiento con la Acción de Hábeas Corpus No. 17741202500001 dictada por la Sala Especializada de lo Contencioso Tributario de la Corte Nacional de Justicia.

Elaborado por	Cecilia Benalcázar Pérez Analista de la DEP	
Revisado por	Pedro Gallegos Intriago Analista de la DEP	
Aprobado por	Jhaksson Montenegro Pozo Director de la DEP	