

## SECCIÓN 8

# **QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN**

## CAPÍTULO 27. DERECHO GENERAL A PRESENTAR QUEJAS

### OBJETIVO

El objetivo del presente capítulo es destacar que los procedimientos de queja deben elaborarse de tal modo que puedan ser comprendidos y aceptados tanto por los reclusos como por los responsables de la administración penitenciaria.



### PRINCIPIOS ESENCIALES

Toda persona cuyos derechos o libertades hayan sido violados podrá interponer un recurso efectivo, sobre el que decidirá un tribunal competente.

Todo recluso tendrá derecho a presentar una queja en relación con el tratamiento que recibe y, a menos que esté evidentemente desprovista de fundamento, a que sea examinada sin demora, y de forma confidencial, si así lo desea el recluso. En caso necesario, la queja podrá ser presentada en nombre del recluso por su representante legal o su familia.

En el momento de su ingreso, cada recluso recibirá información por escrito sobre las normas y sobre los procedimientos disciplinarios y de queja en un lenguaje que pueda comprender. En caso necesario, esas normas habrán de ser explicadas de palabra.

Si una queja es rechazada o no recibe respuesta a su debido tiempo, el denunciante podrá presentarla ante una autoridad judicial u otra autoridad competente.

Estos principios se presentarán por medios visuales y se mantendrán expuestos a lo largo de toda la sesión.

### BASE EN LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

*Ejercicio:*

Utilizando la Recopilación de instrumentos, los alumnos trabajarán en parejas para encontrar la base de cada uno de estos principios.

Los alumnos deberán informar de lo que han encontrado.

### REPERCUSIONES

Como la cantidad de material que hay que asimilar es considerable, indudablemente será útil que por lo menos en parte se presente por medios visuales.

La información se refiere a la teoría de por qué debe existir un derecho general a presentar quejas, la formulación del procedimiento correspondiente y los posibles motivos de queja. En la presentación, puede ayudar a los alumnos que se divida la sesión del mismo modo.



### RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

Preséntelas a los alumnos, dejando tiempo suficiente para comentarios y preguntas después de cada una.

## ② TEMAS DE DEBATE

En el Manual se presenta una lista de temas.

### *Metodología:*

Se dividirá a los alumnos en pequeños grupos de debate. Los facilitadores del equipo de instructores se moverán de unos grupos a otros para ayudar en los debates.

### *Aspectos destacables/aspectos que podrían debatirse:*

- El personal penitenciario siempre está expuesto a las críticas de los reclusos que pueden, de manera totalmente errónea, culparlo por su encarcelamiento. Sin embargo, a veces sucede que un funcionario de prisiones utiliza indebidamente su poder. El establecimiento y el respeto estricto de procedimientos eficaces sirven tanto para proteger a los funcionarios que desempeñan su labor correctamente como para proteger a los presos;
- Los reclusos deben poder acudir al personal superior de la prisión tanto como sea posible, y el personal superior debe estar accesible para el de menor grado. Esto ayudará a crear un ambiente en el que nadie se sienta separado del proceso de adopción de decisiones o libre de supervisión;
- Los administradores superiores deben mantenerse al corriente de lo que sucede recorriendo todas las zonas de la prisión con frecuencia y a intervalos irregulares más que en inspecciones programadas y predecibles;
- Una política de investigación sistemática de todas las quejas presentadas por los reclusos probablemente servirá para prevenir cualquier caso de hostigamiento de los reclusos;
- Los instrumentos afirman que las solicitudes y las quejas deben resolverse lo más cerca posible del punto en el que sucedió el problema;
- Aunque es necesario que los presos tengan, y sepan que tienen, acceso a los funcionarios superiores para presentar quejas si reciben un trato injusto, el personal penitenciario de primera línea debe ser capacitado y alentado para explicar los reglamentos y procedimientos de manera completa antes de aplicarlos. Probablemente esto reducirá de forma drástica el número de quejas;
- Incumbe al director de la prisión asegurarse de que todo el personal respeta las normas de la prisión;
- Las quejas de un gran número de presos sobre la misma cuestión sugieren que hay un problema. Puede ser que el personal esté intentando aplicar una política equitativa y que ello no sea bien recibido por cierto grupo de reclusos o puede ser que las normas no se estén cumpliendo;
- Si no se están aplicando las normas en materia de asignación de trabajo, el director debe revisar sus propios procedimientos de comprobación, que evidentemente han fallado.



## ESTUDIO DE CASOS

### *Metodología:*

Se recomienda un debate en mesa redonda en el que los alumnos cuenten con la asistencia de un miembro del equipo de instructores.

### *Aspectos destacables/aspectos que podrían debatirse:*

#### ESTUDIO DE CASO 1

- Normalmente los reclusos deben seguir el procedimiento de presentación de quejas de la prisión;
- Si el recluso no está satisfecho con el resultado, es decir con la forma en que se aplicó el procedimiento, debe tener acceso a un órgano independiente;
- El director de la prisión evitará que sucedan incidentes como éstos debido al perjuicio que pueden suponer para el ánimo del personal, así como para el funcionamiento del centro, pero siempre es difícil para un organismo investigarse a sí mismo. Sobre esta base, y para proteger la integridad del personal, probablemente sea beneficiosa una investigación independiente.

#### ESTUDIO DE CASO 2

- Los instrumentos exigen que todas las quejas sean registradas de forma completa;
- Se anotarán los datos del recluso que ha presentado la queja, el incidente, el lugar y la hora, el autor y todos los testigos, sean reclusos o funcionarios;
- Convendría incluir toda la información en esta fase, no sólo lo que pueda ser confirmado por los testigos.

#### ESTUDIO DE CASO 3

- El personal penitenciario debe escuchar lo que quiera decir el recluso;
- El personal seguirá los procedimientos establecidos en relación con los reconocimientos médicos de todos los presos recién llegados;
- Si el recluso ha sufrido malos tratos, así se reflejará claramente en el informe médico;
- Los instrumentos afirman que debe existir la voluntad de abordar las cuestiones de forma positiva. Esto significa que, en caso de un incidente como éste, debe manifestarse claramente al recluso que si existen motivos para presentar una queja contra la policía, se le ayudará a hacerlo y su queja se tramitará de forma imparcial.

## CAPÍTULO 28. MECANISMOS DE INVESTIGACIÓN E INSPECCIÓN

### **OBJETIVO**

El objetivo del presente capítulo es subrayar la importancia de los procedimientos de investigación para ocuparse de las denuncias de violaciones de los derechos humanos y la importancia de las modalidades de investigación internas e independientes y cómo deben organizarse. Este capítulo debe estudiarse juntamente con el capítulo 3 del presente Manual, que trata sobre la tortura y los malos tratos.

### **PRINCIPIOS ESENCIALES**

Todo Estado Parte de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes garantizará una investigación pronta e imparcial siempre que haya motivos razonables para creer que se ha cometido un acto de tortura o malos tratos.

Se procederá a una investigación exhaustiva, inmediata e imparcial de todos los casos en que haya sospecha de ejecuciones extralegales, arbitrarias o sumarias, incluidos aquellos en los que las quejas de parientes u otros informes fiables hagan pensar que se produjo una muerte no debida a causas naturales en las circunstancias referidas.

Las prisiones serán inspeccionadas periódicamente por inspectores calificados y experimentados, designados por una autoridad competente e independiente de la autoridad penitenciaria.

Todo recluso tendrá derecho a comunicarse de forma libre y confidencial con los inspectores, con las únicas restricciones necesarias para el orden y la disciplina en la institución.

Estos principios se presentarán por medios visuales y se mantendrán expuestos a lo largo de toda la sesión.

### **BASE EN LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES**

*Ejercicio:*

Utilizando la Recopilación de instrumentos, los alumnos trabajarán en parejas para encontrar la base de cada uno de estos principios.

Los alumnos deberán informar de lo que han encontrado.

### **REPERCUSIONES**

Es importante distinguir el proceso de investigación de quejas relacionadas con violaciones de los derechos humanos del proceso de inspección de prisiones. Los instrumentos internacionales son sumamente claros al respecto.

La cuestión fundamental en relación con las inspecciones es que un servicio de inspección independiente supone considerables beneficios para todas las partes afectadas en el sistema penitenciario, el personal de la prisión, los reclusos y la comunidad, y no presenta inconvenientes.



## RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

Se presentarán a los alumnos de una en una, dejando cada vez tiempo para los comentarios y el debate. Es particularmente importante en esta sesión que la información recibida por los alumnos sea trasladada después a sus respectivas jurisdicciones.

## ? TEMAS DE DEBATE

En el Manual se presenta una lista de temas.

### *Metodología:*

Los alumnos se distribuirán en pequeños grupos de debate.

Los temas escogidos para este ejercicio son bastante delicados. Es fundamental contar con miembros del equipo de instructores que tengan experiencia para ayudar en los debates. Convendría reservar un tiempo suficiente para una sesión de información al grupo.

### *Aspectos destacables/aspectos que podrían debatirse:*

- El director deberá adoptar un enfoque positivo. Normalmente el personal sigue el modelo de comportamiento de su superior inmediato;
- El director deberá presentar el informe de inspección como un informe útil de la situación real del centro frente a la situación ideal;
- En el análisis del informe se destacarán los elementos que pueden abordarse con los recursos y presupuestos disponibles y los que no;
- Puede organizarse una serie de reuniones de consulta con el personal en las que éste pueda formular sugerencias útiles y constructivas acerca de la aplicación de las recomendaciones de la inspección;
- A continuación podrá elaborarse un programa de mejoras;
- Al mismo tiempo, el director de la prisión debe informar con firmeza a las autoridades penitenciarias sobre aquellos aspectos del informe que incumbe a ellas resolver;
- El director de una prisión puede solicitar una inspección independiente si las autoridades se niegan a mejorar las condiciones del centro que a juicio del director son peligrosas o ponen en riesgo la seguridad.
- Probablemente una inspección independiente no resulte de gran ayuda si las autoridades no reconocen su rango.



## ESTUDIO DE CASO

### *Metodología:*

Se recomienda un debate en mesa redonda, formada por alumnos y uno o dos expertos del equipo de instructores.

### *Aspectos destacables/aspectos que podrían debatirse:*

- Es aconsejable que un órgano de ese tipo esté formado por diversos expertos para garantizar el conocimiento del sistema penitenciario junto con una amplia experiencia, buen juicio y prestigio;
- Para que la labor de este órgano sea reconocida y escuchada debe organizarse la inclusión de sus conclusiones en informes de inspección penitenciaria que serán publicados;
- El órgano puede incluir a personas que tengan experiencia directa de trabajo en centros penitenciarios en los niveles superiores;
- También debe incluir a expertos en cuestiones como atención sanitaria, trabajo y otras;
- Para dar más competencias a este órgano debe darse la oportunidad a organizaciones no gubernamentales locales para que señalen a su atención toda cuestión pertinente;
- Es fundamental que el órgano independiente tenga acceso completo a todos los establecimientos penitenciarios y pueda hablar con confianza a los reclusos y a los distintos funcionarios;
- Probablemente sea aconsejable determinar un mandato fijo para el jefe del órgano independiente.