



Defensoría del Pueblo de la República de Panamá

## **Reglas de procedimiento para las Solicitudes de Trámites ante la Defensoría del Pueblo**

2012

## PROCEDIMIENTO ORDINARIO

1. El procedimiento Ordinario, es cuando la queja, petición, gestión para trámite u otro asunto en el cual la Defensoría del Pueblo es competente se le imprime el trámite desde la Fase de Recepción hasta la resolución final y cierre del expediente.
2. Durante la Fase de Recepción ó Captura del trámite, el Oficial de Derechos Humanos obtendrá la información del peticionario Ó quejoso, las generales, cuando se pudiere, la entidad que se denuncia, la queja, petición o gestión que se solicita, la relación de los hechos, el concepto de la violación así como cualquier otro elemento que considere importante para el conocimiento y buen trámite. El Oficial de Derechos Humanos llenará todos los datos del sistema para los registros correspondientes y le dará apertura al Expediente Virtual o trámite; siendo en este momento donde el sistema de Trámites clasifica la solicitud por tipo de trámite y relaciona el área de competencia. El tiempo de este trámite deberá realizarse el mismo día.
3. El administrador del sistema de trámites VALIDA toda la información capturada en el paso anterior, si se trata de una Orientación, la atiende, documenta y cierra la solicitud de trámite, si se trata de una queja, petición o gestión entonces, luego de VALIDAR los datos APRUEBA la apertura de la solicitud y se envía a través del sistema la notificación de asignación del trámite tanto al Director o Supervisor del área y, asignará al Oficial de Derechos Humanos que conocerá o sustanciará la causa, quien procederá a confeccionar el Expediente Físico con la documentación e información vertida al Sistema.  
El tiempo de este trámite deberá realizarse en un término no mayor de dos (2) días.
4. El Oficial de Derechos Humanos elaborará un Proyecto de Resolución de Admisión para la lectura, análisis, modificación y aprobación del Coordinador/Supervisor. Dentro del Sistema de Trámite se encuentra un catálogo de plantillas de documentos que le facilita al Oficial de DH la rápida redacción y generación del documento a elaborar.  
El tiempo de este trámite deberá realizarse en un término no mayor de tres (3) días.
5. La Resolución de Admisión se le notificará tanto al peticionario como a la entidad denunciada.
6. En el evento, y pese a las gestiones de notificación al peticionario este no acudiere a la Defensoría del Pueblo para impulsar o promover su causa, esto no sea posible, el Oficial de Derechos Humanos lo hará constar mediante un Informe Secretarial. Las Resoluciones de Admisión, que solicitan al funcionario un Informe de Conducta

el plazo para su cumplimiento no será mayor de cinco (5) días. Sin embargo, dependiendo de la naturaleza y complejidad de la causa podrá extenderse dicho plazo.

7. Transcurrido el plazo impuesto, si el funcionario no respondiere se hará constar en un Informe Secretarial y se le remitirá una nota de reiteración conjuntamente con la Resolución de Admisión y el plazo correspondiente. Este trámite de reiteración deberá realizarse en un término no mayor de dos (2) días.
8. Todos los trámites, gestiones, o actuaciones que realice el Oficial de Derechos Humanos relacionado al expediente, se hará constar mediante Informe Secretarial y deberá quedar registrado en el sistema de trámite se asentará en la Hoja de Ruta inmediatamente realizado el trámite.
9. Cuando el Oficial de Derechos Humanos considere que tiene todos los elementos formales necesarios para emitir una Resolución Final; sin distinción de su naturaleza se hayan dado, entonces el Oficial de Derechos Humanos preparará un proyecto de Resolución para el debido análisis, consideración, observación y aprobación, que tiene que registrar en el Sistema de Trámite y pasa a revisión y aprobación del supervisor del área en esta fase el director o supervisor aprueba y el sistema le notifica al oficial para que se imprima la resolución y pase para la correspondiente firma en el despacho superior y queda en la fase de Notificación de Cierre.
10. La Resolución Final debidamente motivada se notificará a las partes mediante oficio por un período de tres (3) días.
11. Las Resoluciones proferidas por la Defensoría del Pueblo no son recurribles, y solo admiten Solicitud de Aclaración.
12. Cuando la Resolución de Cierre conlleva una condena “moral”, entonces el Sistema de Trámite coloca éste trámite o queja en una fase de “Seguimiento” que consiste en dar alertas de seguimiento al oficial de Derechos Humanos, para en un plazo de... Días calendario se debe realizar la consulta al quejoso para conocer luego de nuestra recomendación, que ha determinado la instancia, institución u organización de acuerdo a la Resolución de cierre.