

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

### **INDICE**

#### **CAPÍTULO PRIMERO**

#### **CREACIÓN, MISIÓN Y ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

1. DE LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
2. DE LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
3. OBJETIVO GENERAL
4. OBJETIVO ESPECÍFICO

#### **CAPÍTULO SEGUNDO**

#### **OBJETIVOS Y FUNCIONES GENERALES**

5. DE LAS ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
6. POLÍTICAS

#### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **ORGANIZACIÓN**

7. ORGANIGRAMA GENERAL
8. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN LA INSTITUCIÓN

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **CREACIÓN, MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

## **BASE LEGAL**

Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, como institución independiente, que actuará con plena autonomía funcional administrativa y financiera, sin recibir instrucción de ninguna autoridad, órgano de Estado o persona.

Disposiciones legales: Artículo 42, Ley 7 de 5 de febrero de 1997

<< La Defensoría del Pueblo contará con las unidades administrativas necesarias para su gestión. Dichas unidades estarán consignadas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría. >>

## **MISIÓN**

La Defensoría del Pueblo velará por la promoción, defensa y protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá. Así como los derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley, mediante el control de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos y actuará para que ellos los respeten, en los términos establecidos por la Ley que crea la Defensoría del Pueblo.

## **VISIÓN**

Una institución autónoma e independiente, líder en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, vigilante de la administración pública, revestida de la jerarquía que le permita legitimar sus actuaciones frente a los poderes del Estado, con la autoridad e inmunidad que su naturaleza requiere.

## **OBJETIVOS GENERALES**

Atender de manera eficiente y oportuna las quejas y peticiones presentadas por presuntas vulneraciones a los derechos y garantías de los ciudadanos y promover una cultura ciudadana de respeto a los derechos humanos para contribuir a la consolidación de una democracia participativa.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Ejercer control no jurisdiccional de la administración pública y defensa de los derechos humanos frente al Estado.
- Velar por la protección de los derechos humanos, a través de la investigación, intervención y denuncia de actos, hechos u omisiones de autoridades o servidores públicos y de concesionarios mixtos o privados de servicios públicos.
- Contribuir a la efectividad de la implementación de la Ley N°6 de 22 de enero de 2002, que dicta normas para la transparencia en la gestión pública.
- Mediar en los conflictos que se presenten entre la administración pública y los particulares, con la finalidad de promover acuerdos que solucionen el problema.
- Mantener comunicación permanente con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la protección y defensa de los derechos humanos.
- Realizar convenios de cooperación con organismos internacionales que promuevan el desarrollo de programas y proyectos dirigidos al respeto de los derechos humanos.
- Propiciar el intercambio de experiencias de los programas de defensa de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia, personas con VIH/SIDA, discapacitados y acceso a los servicios públicos privatizados.
- Promover programas especiales de educación en derechos humanos.
- Concienciar y fomentar la participación de la población en la conservación y protección del ambiente.

**CAPÍTULO SEGUNDO**

**ATRIBUCIONES Y POLITICAS  
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO**

## **ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

- a) Investigar e inquirir sobre los actos u omisiones de las autoridades y de los servidores públicos, que impliquen violaciones a los derechos establecidos en el Título III de la Constitución Política de la República de Panamá, los demás derechos constitucionales, así como los previstos en los tratados, convenios y declaraciones internacionales, suscritos y ratificados por el Estado panameño.
- b) Inquirir sobre los actos, hechos u omisiones de la administración pública, incluyendo como tal al Órgano Ejecutivo, a los gobiernos locales y a la Fuerza Pública, que pudieran haberse realizado irregularmente.
- c) Velar por el derecho de las personas discapacitadas y por el respeto, a la cultura y a las costumbres de los grupos étnicos nacionales.
- d) Investigar y denunciar hechos, actos u omisiones de las empresas públicas, mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas, que desarrollen un servicio público por concesión o autorización administrativa.
- e) Recomendar anteproyectos de ley en materia de su competencia a los titulares de la iniciativa legislativa
- f) Realizar estudios e investigaciones, a fin de incorporar normas internacionales sobre Derechos Humanos en el ordenamiento jurídico interno.
- g) Presentar a la Asamblea Legislativa un informe anual de sus actuaciones, así como cuantos informes especiales considere conveniente.
- h) Atender las quejas y situaciones que afecten los derechos humanos y promover ante la autoridad respectiva, que se subsanen las condiciones que impidan a las personas el pleno ejercicio de sus derechos.
- i) Diseñar y adoptar políticas de promoción y divulgación de los derechos humanos; difundir el conocimiento de la constitución Política de la República, especialmente de los derechos consagrados en ella; establecer comunicación permanente con organizaciones gubernamentales o no gubernamentales para la protección y defensa

de los Derechos Humanos; celebrar convenios con establecimientos educativos y de investigación para la divulgación y promoción de los Derechos Humanos; celebrar convenios de cooperación con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales, extranjeras e internacionales.

- j) Mediar en los conflictos que se presenten entre la Administración Pública y los particulares, con la finalidad de promover acuerdos que solucionen el problema. Esta atribución sólo podrá ser ejercida de común acuerdo con las partes enfrentadas.

## **POLÍTICAS**

- Garantizar la atención de los usuarios con excelencia y amabilidad en relación a presuntas vulneraciones a los derechos y garantías de los ciudadanos.
- Propiciar el desarrollo de una cultura ciudadana de respeto de los derechos humanos, contribuyendo a la consolidación de una democracia participativa.
- Propiciar la celebración de convenios con centros educativos y de investigación para la divulgación y promoción de los derechos humanos, así como de cooperación con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales nacionales e internacionales.
- Promover la cultura de transparencia, acceso a la información y gobernabilidad, a través de la participación de diversos actores en actividades que impulsen la adopción de leyes y reglamentos que demuestren la eficiencia gubernamental y la confianza en sus actuaciones.
- Adoptar políticas de promoción y divulgación de los derechos humanos.
- Lograr la efectividad en la investigación y denuncia de actos u omisiones de las autoridades, servidores públicos y empresas mixtas o privadas, que implique la presunta violación a los derechos humanos.
- Promover la adopción de planes, programas, medidas legislativas y acciones concretas para la igualdad entre todas las personas, con énfasis la mujer, niñez y adolescencia, personas con VIH/SIDA, discapacitados, y privados y privadas de libertad.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **ORGANIZACIÓN**

#### **ORGANIGRAMA GENERAL, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN LA INSTITUCIÓN**

## **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

## **NIVEL POLÍTICO**

### **DEFENSORIA DEL PUEBLO**

#### **OBJETIVO**

Garantizar la protección de los derechos y garantías fundamentales consagradas en la Constitución, así como los previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley. Promover una cultura ciudadana de respeto a los derechos humanos para contribuir a la consolidación de una democracia participativa.

#### **FUNCIONES GENERALES**

- Representar a la institución en su calidad de Defensor o Defensora del Pueblo.
- Nombrar y separar libremente al Adjunto (a).
- Establecer la planilla de la institución.
- Ejecutar el nombramiento del personal al servicio de la institución o su destitución, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Ley N° 9 de 20 de junio de 1994, el Decreto Ejecutivo N° 222 de 12 de septiembre de 1997, y del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo.
- Mantener una comunicación permanente con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, para la protección y defensa de los derechos humanos.
- Convocar y aprobar el orden del día de las reuniones de los Directores, Asesores, Jefes de departamento y Oficiales de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo.
- Ejercer la potestad disciplinaria de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 9 de 20 de junio de 1994, el Decreto Ejecutivo N° 222 de 12 de septiembre de 1997, y el Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo.
- Aprobar las instrucciones de orden interno que se dicten para el mejor ordenamiento de los servicios tanto internos como externos que presta la institución.

- Presentar el anteproyecto de presupuesto para el periodo fiscal correspondiente y fija las directrices para la ejecución del presupuesto.
- Mantener comunicación con la Asamblea Nacional, por intermedio de su Presidente, como también de la Comisión de Derechos Humanos, para el mejor cumplimiento de sus funciones.

## **ADJUNTO(A) DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PUEBLO**

### **OBJETIVO**

Garantizar la protección de los derechos y garantías fundamentales consagradas en la Constitución, así como los previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley.

**DEPENDENCIA: Despacho Superior**

### **FUNCIONES GENERALES**

- El Adjunto (a) asumirá las atribuciones administrativas correspondientes al titular de la Defensoría del Pueblo, mientras dure su ausencia.
- Colaborar de manera directa con el Defensor o Defensora del Pueblo, en las atribuciones que le sean conferidas por el titular, como su auxiliar más inmediato, conforme a la Ley.
- El Defensor o Defensora del Pueblo, le asignará funciones específicas relativas a la tramitación de quejas ciudadanas, ya sean individuales o colectivas.
- Participar en diversas reuniones, conferencias y seminarios a nivel nacional o internacional, en nombre y representación del Defensor o Defensora del Pueblo.
- Otra (s) que le sean conferidas por el Defensor o Defensora del Pueblo.

## **NIVEL COORDINADOR**

### **SECRETARÍA GENERAL**

#### **OBJETIVO**

Realiza trabajos de programación, coordinación, seguimiento y control de la atención de los asuntos administrativos y técnicos de las actividades que le designe o delegue el Defensor o Defensora del Pueblo.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

#### **FUNCIONES GENERALES**

- Orientar y asesorar al Defensor o Defensora del Pueblo, Directivos y demás servidores públicos de la institución, sobre los medios más apropiados y oportunos de manejar los asuntos administrativos y técnicos a considerar o decidir.
- Resolver los asuntos encomendados por el Defensor o Defensora del Pueblo, de acuerdo con las instrucciones que reciba al respecto.
- Disponer de las políticas, normas, reglamentaciones e instrucciones que emita el Defensor o Defensora del Pueblo, para la ejecución de las funciones de la institución
- Coordinar la atención, tramitación y certificación de la vigencia de las normas legales del país
- Mantener relación y comunicación con los representantes de instituciones públicas, medios de comunicación social y otros, que se relacionen con las funciones de la institución
- Recibir las correspondencias del Despacho Superior y, en base a las normas procedimientos establecidos, seleccionar los asuntos que correspondan directamente a la Secretaría General
- Asignar y coordinar con la unidad organizativa correspondiente, la atención de los asuntos técnicos – jurídicos que le compete a la institución
- Preparar y revisar notas, memorandos, informes y otros documentos que debe aprobar y firmar, anotando las observaciones que estime conveniente

- Coordinar, con otros funcionarios directivos de la institución , la atención de los asuntos y ejecución de las acciones que determine el Defensor o Defensora del Pueblo
- Informar periódicamente a su superior jerárquico, o a solicitud de éste(a), sobre los asuntos que se ventilen y el estado de ejecución de las actividades específicas
- Representar al Defensor o Defensora del Pueblo en reuniones, comisiones, giras de trabajo y otros actos que le designe o delegue el Defensor o Defensora del Pueblo.
- Otra(s) que le sean conferidas por el Defensor o Defensora del Pueblo.

## **NIVEL ASESOR**

### **OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES**

#### **OBJETIVO**

Establecer, Fomentar y Desarrollar las relaciones de la Defensoría del Pueblo con las instituciones nacionales de derechos humanos homólogas a nivel internacional, en especial con aquellas que conforman organizaciones regionales de las cuales es miembro. Desarrollar una política de apoyo con organismos internacionales, agencias y gobiernos extranjeros para la realización de proyectos especiales en las materias que atiende la Defensoría.

**DEPENDENCIA: Despacho Superior**

#### **FUNCIONES GENERALES**

- Coordinar y desarrollar las relaciones de la Defensoría del Pueblo con las instituciones nacionales de derechos humanos de otros Estados y atender las reuniones de las organizaciones internacionales de las cuales forma parte.
- Negociar, elaborar y coordinar convenios de cooperación, entre otros, con instituciones homólogas extranjeras, con organismos internacionales y otras instituciones en temas de interés mutuo.
- Elaborar, actualizar y coordinar una cartera de proyectos que permita la captación de los fondos necesarios para la realización de los proyectos que requiera la institución.
- Coordinar y ejecutar acciones tendientes a la obtención de financiamiento para la ejecución de proyectos de la institución.
- Obtener material informativo para el Centro de Documentación de los Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo.
- Brindar asistencia a los nacionales que se encuentran en el extranjero sobre hechos o actos que pudieren vulnerar sus derechos humanos.
- Garantizar la protección de los derechos humanos de las poblaciones migrantes que se encuentran en Panamá

- Otras designaciones que delegue el despacho del Defensor o Defensora del Pueblo.
- Desarrollar una política de apoyo por parte de los organismos y agencias internacionales de naciones amigas, a fin de ejecutar proyectos especiales de colaboración e investigación.
- Otra(s) funciones que sean asignadas.

## **OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS**

### **OBJETIVO**

- Divulgar a la opinión nacional o internacional a través de los medios de comunicación social las actividades que realiza la Defensoría del Pueblo, proyectando una imagen correcta y objetiva de sus acciones.

### **DEPENDENCIA: Despacho Superior**

### **FUNCIONES GENERALES**

- Brindar apoyo y asesoramiento al Despacho Superior en lo referente a políticas de Relaciones Públicas de la institución.
- Programar y ejecutar todos los actos de tipo protocolar y oficial en los cuales deba participar la institución.
- Divulgar al público material informativo de interés general que promueva la institución.
- Examinar la información sobre discursos, entrevistas, noticias, charlas y otros, en materia de política nacional y defensorial emitidos por las altas autoridades de los sectores públicos y privados, con el fin de procesarlos, analizarlos y divulgarlos a los funcionarios y altas autoridades de la institución.
- Apoyar en la preparación de todo el material didáctico, audiovisual, entre otros, que deberá confeccionarse para los diferentes eventos que desarrollan las unidades administrativas de la institución.
- Recopilar la documentación necesaria para elaborar informes a divulgar, a través de los medios de Comunicación Social.
- Realizar campañas publicitarias a través de los diferentes medios de comunicación social, orientados a promover los programas y políticas de la institución.
- Colaborar con el Despacho Superior en el diseño del informe anual de la institución.
- Servir de enlace con los medios de comunicación y lograr una estrecha vinculación con los mismos.
- Presentar informes periódicos de las labores realizadas.

- Otra(s) funciones que sean asignadas.

## **OFICINA DE AUDITORIA INTERNA**

### **OBJETIVO**

Lograr una organización en áreas de trabajo según las distintas especialidades de acuerdo a la naturaleza de los trabajos que se realizan, administrativa, financiera – contable y fiscalización operativa que lleve a la institución a una administración efectiva, eficaz, basada en economía y transparencia en sus operaciones.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

### **FUNCIONES GENERALES**

- Evaluar que los niveles operativos y administrativos estén aplicando las políticas, leyes, reglamentos, sistemas y procedimientos en la realización de sus funciones.
- Verificar los controles internos y procedimiento de seguridad de los activos fijos.
- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la institución.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno , tanto el sistema de control interno contable como operativo.
- Evaluar el control y seguimiento del Proceso General de Quejas.
- Recomendar los correctivos para que la información que se genere en cada unidad operativa sea oportuna y apropiada.
- Dar seguimiento a las recomendaciones vertidas en las evaluaciones realizadas en las diferentes unidades de la institución.
- Presentar informe del resultado de las evaluaciones a la Autoridad Nominadora.
- Otra(s) funciones que le asignadas.

## **NIVEL DE APOYO**

### **OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

#### **OBJETIVOS**

Lograr y asegurar la efectiva actuación y operación de todos los niveles de la organización, a través de la correcta aplicación de las normas de recursos humanos establecidas en el sistema de Carrera Administrativa y colaborar en lo que corresponda con los Órganos Superiores de la Dirección General de Carrera Administrativa y la Autoridad Nominadora.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

#### **FUNCIONES GENERALES**

- Cumplir y hacer cumplir en la Defensoría del Pueblo, sus reglamentos y las disposiciones que en esta materia emanen de la Dirección General de Carrera Administrativa.
- Asesorar al Defensor o Defensora del Pueblo, su Adjunto, Directores, Jefes de Departamentos y todos los servidores públicos de la institución, en la aplicación de las normas y procedimientos de los programas técnicos de administración de recursos humanos y en acciones disciplinarias
- Ejecutar las actividades técnicas, y coordinar los diversos programas con la Dirección General de Carrera Administrativa.
- Velar por la correcta aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno en cuanto a los deberes, derechos, prohibiciones y las sanciones, cuando sea necesario.
- Diseñar y mantener un sistema de información debidamente actualizado sobre el historial laboral de los servidores públicos de la Defensoría de lo Pueblo
- Elaborar un programa anual de capacitación y de otras actividades para los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo
- Revisar conjuntamente con la Sección de Planilla, la ejecución de las resoluciones de licencias, con o sin sueldo, de gravidez, estudios y cualesquiera otra(s)
- Coordinar las actividades propias de las acciones de personal, como también velar porque la Sección de Planilla prepare la misma, para el pago de salarios de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo

- Supervisar las actividades que se desarrollan a través de los subsistemas de Clasificación y Retribución de puestos, Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Acciones de Recursos Humanos y capacitación de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo
- Ejecutar Decretos, Resoluciones, Memorandos, Notas, Circulares, como también desarrollar la ejecución de las planillas pre-elaboradas, planillas adicionales, informes mensuales de asistencia, desglose y pagos de quincenas, gastos de representación y décimo tercer mes, como cualesquiera otras actividades que emanen del Despacho Superior.
- Desarrollar, mantener y aplicar el manual de Clases Ocupacionales según las normas establecidas por la Dirección General de Carrera Administrativa.
- Formular y desarrollar programas de incentivos y bienestar laboral para el personal de la institución.
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

## **UNIDAD DE INFORMATICA**

### **OBJETIVO**

Planificar, administrar, organizar, investigar y coordinar todas las actividades relacionadas con la operación y funcionamiento para el desarrollo tecnológico e informático, con la finalidad de brindar un sistema de soporte efectivo a la institución y a la vez planear las estrategias de trabajo conforme a las expectativas de crecimiento.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

### **FUNCIONES GENERALES**

- Actualización de equipos informáticos para terminales clientes.
- Actualización de equipos informáticos para Servidores.
- Actualización de software para terminales y servidores.
- Implementar políticas sobre la instalación de programas en las computadoras clientes.
- Implementar políticas sobre el almacenamiento de archivos en la red.
- Administración de Base de Datos.
- Mantenimiento y desarrollo de los sistemas implementados para el manejo de inventarios de almacén.
- Mantenimiento y desarrollo de la página WEB de la Defensoría del Pueblo.
- Administración de la Red.
- Capacitación a funcionarios de la institución.
- Coordinar y atender las solicitudes de servicios, asistencia técnica, solución de problemas, reportes de daño, capacitación de los funcionarios y usuarios de la institución, y llevar registros actualizados de todos los bienes informáticos de la institución.
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas: Soporte Técnico de Redes, Sistema de Información y Base de Datos y Sistema de Transparencia en la Gestión Pública.

## **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

### **OBJETIVO**

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los servicios administrativos y financieros para el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

### **FUNCIONES GENERALES**

- Velar por el cumplimiento de las normas administrativas, reglamentos y disposiciones generales de carácter interno, así como las disposiciones legales y demás normas emitidas por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía y Finanzas.
- Desarrollar las proyecciones que permitan definir los insumos materiales, de información y recursos humanos que requiera la institución para poder operar en condiciones de eficiencia y eficacia.
- Diseñar las estrategias que posibiliten la aplicación y desarrollo de las políticas generales establecidas por el Despacho Superior.
- Fortalecer la gestión de la institución, manteniendo información permanente y actualizada de la cantidad, valor, estado de conservación y ubicación de todos los bienes y recursos materiales.
- Planificar y ejecutar los procedimientos financieros y presupuestarios, tendientes a mantener un sistema de registro y control de la información.
- Mantener un sistema de inventario permanente con codificaciones de control para llevar el registro adecuado y control de los bienes e inmuebles adquiridos.
- Supervisar y analizar los resultados del ejercicio contable, a efectos de presentar los estados financieros y presupuestarios conforme a lo establecido en las normas y procedimientos, con información confiable y razonable de la situación económica de la institución.

## **ESTRUCTURA INTERNA**

Para el logro de los objetivos cuenta con las siguientes unidades administrativas:

1. Departamento de Contabilidad
2. Departamento de Presupuesto
3. Departamento de Tesorería
4. Departamento de Compra y Proveduría
  - 4.1 Sección de Almacén
5. Departamento de Servicios Generales
  - 5.1 Sección de Transporte
  - 5.2 Sección de Mantenimiento
  - 5.3 Sección de Recepción
6. Departamento de Bienes Patrimoniales
7. Departamento de Seguridad

## **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

### **OBJETIVO**

- Realizar trabajos de registros y de análisis de cuentas de las operaciones contables y financieras, que se ejecutan, en la institución, de acuerdo a los lineamientos de la Contraloría General y el Ministerio de Economía y Finanzas.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES**

- Mantener disponible los controles, Leyes, Reglamentos, Normas, Principios, Decretos y Procedimientos relacionados con los manejos contables.
- Ejecutar el Sistema Contable actual, que permite proporcionar oportunamente la Información Financiera requerida para la toma de decisiones.
- Validar, clasificar y registrar los resultados de las operaciones Presupuestaria y Financiera.
- Proporcionar para uso de los usuarios internos y externos, una base de datos oportuna y confiable, con el fin de verificar y controlar, la información financiera.
- Preparar y remitir informes financieros, ya sean mensuales, trimestrales y anuales, requeridos para las toma de decisiones y auditoria posteriores.
- Realizar y registrar los inventarios de bienes de almacén, de acuerdo a los reporte de entrada y salida del departamento de Almacén.
- Mantener los registros de las cuentas de Activos Fijos y su correspondiente Depreciación, aplicando lo que establece las Normas y Procedimientos Contables Gubernamental.
- Registro diario de los ingresos y gastos, de los depósitos, Ordenes de Compra, Viáticos, Reembolso de Caja menuda, entre otros.
- Preparar y analizar mensualmente las Conciliaciones Bancarias y el Flujo de Caja.
- Otra (s) Funciones que le sean asignadas.

## **DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO**

### **OBJETIVO**

- Coordinar, supervisar y controlar la ejecución del presupuesto de funcionamiento e inversión de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a lo establecido en las Normas, Leyes, Circulares vigentes sobre gestión presupuestaria.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES**

- Preparar las transferencias de partidas de gastos, las solicitudes de asignaciones periódicas y otras acciones para la aprobación del Despacho Superior.
- Cumplir con lo establecido en la Ley Presupuestaria, a fin de controlar la ejecución del presupuesto de inversión y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y presentar los análisis e informes correspondientes.
- Establecer o mantener procedimientos de control interno para la programación de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos, a fin de asegurar la disponibilidad de fondos en las asignaciones presupuestarias aprobadas.
- Establecer procedimientos de control previo a los compromisos de gastos, a fin de garantizar la correcta aplicación de las partidas presupuestarias y mantener actualizada la información de los saldos de estas partidas.
- Coordinar el control de las partidas presupuestarias con la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Preparar los informes de ejecución presupuestaria así como también los traslados, créditos adicionales, solicitud de reservas e informar sus resultados periódicamente a la Secretaría Administrativa, Dirección General, Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas y la Asamblea Nacional, según sea el caso.
- Preparar la redistribución de gastos periódicos, fijos y variables, previa autorización superior.

- Elaborar las gestiones de cobro mensuales, para el recibo de los subsidios a través de transferencias de capital, aporte libre y obligaciones patronales que deben presentarse ante la Asamblea Nacional.
- Analizar las solicitudes presupuestarias de acuerdo a las justificaciones consolidar las peticiones para formular el Anteproyecto de Presupuesto y Resumen Ejecutivo a las autoridades superiores de la institución. Realizar las sustentaciones necesarias para asistir a las vistas sobre el mismo en la DIPRENA/Ministerio de Economía y Finanzas y la Comisión de Presupuesto/Asamblea Nacional.
- Elaborar las proyecciones mensuales de asignación de recursos que deben presentarse a la Dirección de Presupuesto de la Nación/MEF.
- Elaborar las solicitudes y justificaciones de las modificaciones al presupuesto de la institución a través de traslados y redistribuciones de partidas de los presupuestos de inversión y funcionamiento, así como, apoyar en la justificación de las solicitudes de Créditos Extraordinarios y Suplementarios, que se requieren para responder a las necesidades reales. Coordinar estas con la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas el proceso de programación de lo anterior, así como también el seguimiento ante el Consejo Económico Nacional (CENA), Contraloría General, Asamblea Nacional y otras entidades estatales.
- Vigilar la ejecución financiera del presupuesto a través de las acciones de registro y control. A través de registros presupuestarios de las diferentes transacciones (cheques, órdenes de compra, ajustes presupuestarios, ajustes de orden de compra, y otros).
- Administrar el sistema de información presupuestaria y transmitir o remitir por medios magnéticos u otros a la DIPRENA, para facilitar la evaluación de la gestión institucional.
- Otra (s) funciones que le sean asignadas.

## **DEPARTAMENTO DE TESORERÍA**

### **OBJETIVO**

- El Departamento de Tesorería tiene por objetivo cumplir a cabalidad todos los procedimientos y normas establecidos para el manejo de los ingresos y egresos de los fondos públicos, a fin de que la información administrativo - financiera de la Institución sea pública, oportuna, confiable y auditable. Asegurar que las obligaciones contraídas por la Institución sean canceladas oportunamente.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES**

- Mantener disponible, ordenadas y cumplir todas las leyes, reglamentos, normas, principios, procedimientos relacionados con el manejo de los fondos y desembolsos que se ejecutan en la Institución.
- Establecer e implementar procedimientos de control interno para la programación de las recaudaciones y desembolsos, a fin de asegurar la disponibilidad de fondos en la Institución.
- Velar por que se realicen de manera inmediata los depósitos de en las cuentas bancarias de la Institución, de las recaudaciones recibidas.
- Recepción de las cuentas por pagar a proveedores.
- Efectuar el pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución, de acuerdo a una programación eficaz y eficiente.
- Custodiar los documentos de valor, así como también los cheques emitidos, cheques de planillas y cheques de pago a las entidades de crédito hasta el momento de su pago al respectivo beneficiario.
- Emitir informes de saldo en Bancos y cuentas por pagar, a fin de que la Administración pueda tener un control efectivo de las recaudaciones y los desembolsos realizados por la Institución, que facilite la toma de decisiones.
- Registrar y controlar los desembolsos y reembolsos de la Caja Menuda, para que siempre exista liquidez para sufragar los gastos imprevistos y urgentes que requiera la Institución.

- Registro claro y ordenado en libros de Banco de todas las transacciones efectuadas diariamente que involucren salida o entrada de dinero de las cuentas bancarias.
- Confeccionar, archivar y custodiar los expedientes de rendiciones de cuentas que deban mantenerse a disposición de la Administración y de la Contraloría General de la República.
- Mantener un archivo ordenado de todos los documentos que ingresan y salen del Departamento de Tesorería.
- Cumplir con las demás funciones o tareas que encomiende la Secretaría Administrativa, de acuerdo a la naturaleza de las funciones de este departamento.
- Otra (s) funciones que se les asigne.

## **DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURÍA**

### **OBJETIVO**

- Apoyar a todas las unidades administrativas que conforman la Institución a través de coordinación y control de la adquisición de bienes y servicios, así como también el almacenamiento y entrega de los mismos, aplicando los procedimientos y mecanismos de control interno instituidos por la Dirección de Administración y Finanzas, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las unidades gestoras para la realización de los programas institucionales.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES**

- Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos, procedimientos y demás disposiciones que regulan las contrataciones públicas.
- Programar, coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades de adquisición de materiales, equipos y otros insumos de uso de la Institución.
- Tramitar las solicitudes para suministrar los equipos, repuestos, materiales, útiles de oficina y otros insumos de todas las unidades administrativas de la Institución.
- Cotizar en el sistema electrónico Panamá-Compra de acuerdo a los montos establecidos, analizar cuadros de propuestas, elaborar requisiciones, armar el expediente del proveedor seleccionado, foliar, revisar y firmar órdenes de compra y otros documentos de trabajo.
- Coordinar conjuntamente con la unidad solicitante, la identificación, distribución y control del uso de los materiales, equipos y otros insumos, según sus necesidades.
- Verificar y garantizar la calidad y fecha de entrega de los materiales, equipos, repuestos y útiles de oficina que se estén adquiriendo, correspondan a lo solicitado.
- Vigilar que los pedidos de materiales, equipos, repuestos y materiales de oficina y otros insumos estén disponibles dentro de los plazos y condiciones establecidos.
- Elaborar y mantener un expediente actualizado de proveedores, a fin de mantener eficiencia en el procedimiento de compras.

- Velar por el correcto almacenaje y distribución de los materiales, equipos y útiles de oficina y otros insumos adquiridos para la efectiva operación de los programas institucionales.
- Rendir un informe oportuno de las existencias de bienes para el debido abastecimiento del Almacén.
- Balance mensual de las cuentas con el Departamento de Contabilidad, en cuanto a las recepciones y despachos de las compras realizadas.
- Realización de inventarios físicos del Almacén cada seis (6) meses, uno a la mitad y a final de año.
- Otra (s) funciones que le sean asignadas.

## **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

### **OBJETIVOS**

- Mantener vinculados a soporte logístico, transporte, mantenimiento, aseo, correspondencia, giras, entre otras actividades, que son brindados a todas las unidades administrativas de la Defensoría del Pueblo.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES**

- Realizar las planificaciones, coordinaciones y programaciones de las unidades o secciones incorporadas al departamento de Servicios Generales.
- Mantener administrar y controlar el suministro de combustible y lubricantes utilizados por los vehículos al servicio de la institución.
- Llevar un registro de todos los vehículos de la institución relativo a la identificación, uso, años de vida, control de consumo de combustible, lubricantes y mantenimientos entre otros detalles.
- Elaborar la programación diaria de las actividades de movilización de los funcionarios de la institución, en misiones oficiales y giras.
- Gestionar lo concerniente al revisado y mantenimiento y reparación de los vehículos asignados a la institución.
- Organizar y realizar el servicio de Aseo y mantenimiento de las infraestructuras, equipo y mobiliario, a nivel nacional.
- Presentar informes periódicamente sobre los consumos y ahorros energéticos.
- Otra (s) funciones que le sean asignadas.

## **DEPARTAMENTO DE ARCHIVOS Y CORRESPONDENCIA**

### **OBJETIVOS**

- Mantener una base de información confiable y actualizada de todas las quejas que ingresan a la institución, con la finalidad de proveer oportunamente la información estadística requerida por las diferentes direcciones y departamentos, para una efectiva toma de decisiones.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES**

- Administrar los expedientes que se generan de los diferentes tipos de trámites que se manejan en la institución llámese: quejas, orientaciones, peticiones, gestiones, consultas, y mediaciones.
- Garantizar la entrega y recibo de información, relacionada a la tramitación de quejas, tanto a lo interno como externo de la Institución.
- Mantener la base de información actualizada con todas las quejas que ingresan a la institución, con la finalidad de proveer oportunamente la información.
- Custodiar toda la información que se genera, durante la vida útil de los expedientes.
- Suministrar información veraz y objetiva, cuando sea requerida.
- Mantener información actualizada.
- Garantizar que la correspondencia llegue a su destino.
- Presentar informes estadísticos.
- Otra (s) funciones que le sean asignadas.

## **BIENES PATRIMONIALES**

### **OBJETIVO**

- Controlar y mantener actualizada la información de las existencias y ubicación de los Bienes Muebles e Inmuebles de la Institución, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Dirección de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES:**

- Registrar, levantar y mantener actualizado el inventario de los bienes de activo fijo y bienes no despreciables que componen el patrimonio de la Institución, con indicación de la unidad administrativa donde está ubicado o adscrito el bien, su valor, función y todos los detalles que permitan su exacta identificación.
- Emplear los documentos, estructura y códigos diseñados por la Dirección de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Identificar cada bien por una placa que se adhiere a cada activo fijo, para facilitar su ubicación posterior.
- Coordinar con el Departamento de Compras y Proveeduría, el suministro de información referente a la recepción de bienes en el Almacén, con miras a mantener el historial de cada activo desde su ingreso hasta su traslado o retiro.
- Gestionar ante el Departamento de Avalúo de la Dirección de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas las solicitudes de avalúos especializados.
- Elaborar informes consolidados de los inventarios de la Institución a nivel nacional y presentarlos bajo las normas señaladas en el Manual General del Ministerio de Economía y Finanzas, en el tiempo solicitado.
- Gestionar ante el Departamento de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas y la Contraloría General de la República, la tramitación de donaciones de bienes.
- Presentar informes periódicos de las labores realizadas.

- Otra (s) funciones que le sean asignadas.

## **DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD**

### **OBJETIVO**

- Brindar los servicios de protección y seguridad institucional, tanto a los directivos, personal y público que ingresa a las áreas de labores, así también, los bienes e instalaciones de la Institución a solicitar servicios.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Administración y Finanzas

### **FUNCIONES GENERALES:**

- Mantener el servicio de vigilancia en las diferentes instalaciones de la Oficina Central para que no sufran detrimento los bienes, como equipo, vehículos, etc.
- Coordinar y supervisar la entrada y salida de toda persona que acuda a las instalaciones de la Institución a solicitar servicios.
- Garantizar la seguridad del equipo ubicado en las infraestructuras propias o alquiladas de la Institución.
- Realizar las investigaciones preliminares en caso de actos delictivos en las instalaciones de la Institución.
- Brindar seguridad física a los funcionarios que laboran en la Institución.
- Presentar informes periódicos de las labores asignadas.
- Otra (s) funciones que le sean asignadas.

## **NIVEL OPERATIVO**

### **PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

#### **OBJETIVO**

- Velar que todas las quejas y peticiones que afecten los Derechos Humanos presentadas y admitidas por la Defensoría del Pueblo se tramiten y además, promover, ante la autoridad respectivas, que se subsanen las condiciones que impidan a las personas el pleno ejercicio de sus derechos.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

#### **ESTRUCTURA INTERNA**

Para el logro de los objetivos cuenta con las siguientes unidades administrativas:

1. Departamento de Oficiales de Derechos Humanos
2. Departamento de Coordinación de Regionales

#### **FUNCIONES GENERALES**

- Coordinar los trámites y gestiones de las quejas y peticiones presentadas y admitidas por la Defensoría del Pueblo, en virtud de la competencia asignada por la Ley que crea la institución.
- Coordinar las labores de los Oficiales de Derechos Humanos, Delegadas y las Oficinas Regionales de la Defensoría del Pueblo.
- Mantener una estrecha relación y brindar apoyo a las diversas direcciones, departamentos y programas que conforman la Defensoría del Pueblo.
- Coordinar y participar en las Defensorías Móviles, colaborando en la distribución de material alusivo a los derechos humanos en las calles y demás sitios dentro del territorio nacional, con el propósito de concienciar a la población en general sobre el respeto de los derechos humanos.
- Participar como expositores en conferencias, seminarios y talleres; además, de recibir capacitación en diversos temas de importancia para la defensa y protección de los derechos humanos.
- Brindar los informes y proyectos al Defensor o Defensora del Pueblo sobre los avances en la tramitación de los expedientes
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

## **DEPARTAMENTO DE PRIVADOS DE LIBERTAD**

### **OBJETIVO**

- Atender la problemática carcelaria, velando por el cumplimiento de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad durante su permanencia en los centros penitenciarios, cárceles públicas y demás lugares de reclusión así como propiciar una política gubernamental cónsona con lo establecido al respecto en nuestra Constitución Política de la República de Panamá y los familiares de los internos e internas.

**DEPENDENCIA:** Dirección de Protección de los Derechos Humanos

### **FUNCIONES GENERALES**

- Monitorear los centros penitenciarios y cárceles públicas.
- Atender quejas y peticiones individuales y colectivas que se presenten ante la Defensoría sobre posibles violaciones a los derechos humanos de las personas privadas de libertad, familiares o funcionarios penitenciarios.
- Coordinar con instituciones públicas, organismos de la sociedad civil, organizaciones de derechos humanos, vinculados al tema penitenciario.
- Orientar y atender consultas de los privados (as) de libertad, familiares y sociedad en general sobre el tema de los derechos humanos.
- Mediar en los conflictos entre autoridad y privados de libertad, promoviendo y facilitando el diálogo como medio alternativo de solución pacífica de conflicto.
- Emitir resoluciones Defensoriales que recomienden a las autoridades respectivas la forma de subsanar las condiciones que impidan a la persona privada de libertad el pleno ejercicio de su derecho humano.
- Incentivar la formación y capacitación del personal penitenciario y de la Policía Nacional, sobre la base de criterios de proporcionalidad en el uso de la fuerza y manejo de situaciones críticas, procurando con ello que en todo momento se logre un trabajo digno y humano con las personas privadas de libertad.
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

## **DIRECCIÓN DE UNIDADES ESPECIALIZADAS**

### **OBJETIVOS**

- Atender e investigar las quejas que presentan los ciudadanos sobre los actos, hechos u omisiones de las autoridades y de los servidores públicos que impliquen violaciones a los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política y los instrumentos internacionales aprobados y ratificados por la República de Panamá.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

### **FUNCIONES GENERALES**

- Realizar los trámites y gestiones de las quejas y peticiones presentadas y admitidas por la Defensoría del Pueblo, en virtud de la competencia asignada por la Ley que crea la institución.
- Dar seguimientos los expedientes asignados, para su pronta solución.
- Atender a los peticionarios que se presentan a la institución para buscar información sobre sus quejas presentadas antes la Defensoría del Pueblo.
- Participar en las Defensorías Móviles, colaborar en la distribución de material alusivo a los derechos humanos en las calles y demás sitios dentro del territorio nacional, con el propósito de concienciar a la población en general sobre el respeto de los derechos humanos.
- Participar en conferencias, seminarios y talleres; además, de recibir capacitación en diversos temas de importancia para la defensa y protección de los derechos humanos.
- Brindar los informes a la Dirección de Protección de los Derechos Humanos sobre los avances en la tramitación de los expedientes
- Atender las quejas y situaciones relacionadas con la afectación de los derechos humanos que se presenten, vinculadas a la materia que desarrolla cada delegación.
- Orientar y asesorar a los usuarios de cada una de las delegaciones a fin de coadyuvarles a obtener respuestas y atención a sus requerimientos o solicitudes.

- Promover y divulgar los derechos humanos de cada uno de estos grupos vulnerables, con el propósito de que la población en general los conozcan y respeten.
- Atender las solicitudes de mediación que se presentan diariamente en la Defensoría del Pueblo
- Promover y desarrollar la negociación y la mediación como métodos eficaces de solucionar conflictos, manera rápida, gratuita y de satisfacción mutua para las partes
- Fortalecer con la capacitación a los Oficiales de Derechos Humanos en sus habilidades para mediar, como también asesorar en temas y negociación
- Introducir la negociación en las comunidades para desarrollar la cultura de paz mediante el diálogo y así facilitar el acceso a la justicia a quienes tiene desventaja económica y social.
- Otras (s) funciones que le sean asignadas.

## **DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECOLOGICOS**

### **OBJETIVOS**

- Contar con una unidad administrativa que sirva de base en la dirección y coordinación de la atención e investigación de peticiones de los ciudadanos, relacionadas con las afectaciones ambientales; además, de las vinculadas a la afectación de la salud, con el objetivo de garantizar el derecho a la salud, ambiente y calidad de vida para el pleno desarrollo de su vida.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

### **FUNCIONES GENERALES**

- Investigar las quejas que se presenten en la Defensoría del Pueblo con relación a problemas ambientales.
- Realizar giras e inspecciones con la finalidad de corroborar la vulneración de los derechos a la salud, a un ambiente sano y demás normas ambientales.
- Coordinar y realizar reuniones con las autoridades competentes en las que participen las personas afectadas por los problemas ambientales, con el propósito de mediar y encontrar soluciones o alternativas que subsanen los derechos vulnerados.
- Velar que las autoridades competentes garanticen el cumplimiento de las normas ambientales y sanitarias.
- Velar por el cumplimiento del debido proceso en la evaluación de los estudios de Impacto Ambiental de los proyectos de desarrollo en cualquier comunidad.
- Evaluar el proceso de evaluación de estudios de impacto ambiental de proyectos y actividades de desarrollo, que impliquen violación del Derecho Humano a la Salud, Ambiente y Calidad de Vida, por el cumplimiento de normas sanitarias y ambientales.
- Participar en la elaboración de términos de referencia, guías y manuales de evaluación ambiental.
- Integrar a la sociedad civil en las soluciones de los problemas ambientales para que exista una verdadera participación ciudadana.
- Promover una cultura ambiental en el sector público, privado y la sociedad civil.

- Ejecutar programas de capacitación que involucre la conservación, uso, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y la promoción y protección del derecho humano a la salud, un ambiente sano y calidad de vida.
- Realizar recomendaciones a las autoridades competentes, de manera tal que se cumplan las normas ambientales y sanitarias.
- Elaborar informes especiales de casos relevantes atendidos en la Dirección con la finalidad de dar a conocer al público en general la realidad de diversos problemas ambientales atendidos en la Dirección, así como las conclusiones y recomendaciones.
- Elaboración de proyectos de financiamiento para ser presentados a organismos Nacionales e Internacionales.
- Capacitar y actualizar al personal de la Defensoría del Pueblo, en temas de interés ambiental, sanitario y derecho ambiental, que repercuta en mayores beneficios para la comunidad que acude a nuestra institución, además, de fortalecer la capacidad técnica del recurso humano de la Dirección de Asuntos Ambientales.
- Elaboración y distribución de material didáctico como son trípticos sobre Derecho Humano a la Salud, Ambiente y Calidad de Vida.
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

## **DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO**

### **OBJETIVOS**

- Guiar a las personas que a diario se presentan a las instalaciones de la Defensoría del Pueblo para recibir orientaciones y/o asesoría técnico-jurídica que les permita afrontar determinada situación, fungiendo como garantes del reconocimiento de sus derechos fundamentales frente a los actos u omisiones de los funcionarios públicos.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

### **FUNCIONES GENERALES**

- Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros.
- Recibir las quejas susceptibles de investigación según el marco legal que rige a la Defensoría del Pueblo
- Redactar los detalles de quejas de manera clara y sucinta, que expliquen la verdadera pretensión del ciudadano
- Realizar gestiones previas ante determinadas instituciones en aquellos caso que no se amerite la apertura del expediente y que conduzcan a lograr una solución satisfactoria para las partes involucradas
- Realizar informes especiales para el Defensor o Defensora del Pueblo sobre temas de interés
- Llevar un registro estadístico de todas las orientaciones brindadas desde la apertura del Dirección de Orientación al Ciudadano.
- Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos, en el evento que no enmarquen en los parámetros de admisión establecidos por la Ley 7 de 5 de febrero de 1997.
- Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos que llegan a la Defensoría del Pueblo, mediante correspondencia (carta, telegrama, teléfono, fax o correo electrónico), y darles el trámite correspondiente.
- Apoyar a la Oficinas Regionales en la recepción de las quejas y las orientaciones brindadas

- Admitir y tramitar quejas relacionadas con presuntas vulneraciones a los derechos humanos de los ciudadanos
- Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso, que permitan atender al público que por diferentes razones no pueden acceder a alguna Oficinas de la Defensoría del Pueblo a través de las denominadas "Defensoría Móviles".
- Coordinar reuniones con representantes de las entidades involucradas en el trámite de determina queja
- Brindar apoyo a las oficinas de las delegadas especiales del Defensor del Pueblo, en la ejecución de proyectos, seminarios y talleres.
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, PROMOCIÓN E  
INVESTIGACIÓN ACEDÉMICA**

**OBJETIVO**

- Difundir y cultivar tanto a lo interno de la institución como en el ámbito nacional, el conocimiento y práctica de los derechos humanos, mediante el fomento y protección de los mismos, logrando así mayores niveles de respeto y valoración entre los ciudadanos y la consolidación de una sociedad democrática.

**DEPENDENCIA:** Despacho Superior

**FUNCIONES**

- Promover el conocimiento de los derechos humanos a través de actividades educativas y de publicaciones.
- Establecer programas de educación en materia de derechos humanos.
- Administrar el centro de documentación de derechos humanos de la Defensoría del Pueblo.
- Realizar capacitaciones para los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, y otras instituciones gubernamentales u organismos de la sociedad civil por medio de conferencias, foros, seminarios y talleres.
- Participar en actividades relacionadas a los derechos humanos, junto a instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.
- Otra (s) funciones que le sean asignadas.

## **NIVEL EJECUTOR**

### **OFICINAS REGIONALES**

#### **OBJETIVO**

- Planificar, programar, dirigir, coordinar y ejecutar las actividades y funciones en materia de Derechos Humanos de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo ubicados en los distintos puntos del interior del país.

**DEPENDENCIA:** Coordinación de Regionales

#### **FUNCIONES GENERALES**

- Elaborar, ejecutar y evaluar el programa de trabajo que se desarrolla en la provincia de su ubicación, entendiendo las observaciones y recomendaciones pertinentes
- Asignar, coordinar y supervisar el trabajo que realiza el personal a su cargo y señalar los lineamientos técnicos a seguir
- Recibir y acoger las consultas y quejas que presenten los servidores públicos y ciudadanía en general
- Redactar y enviar un reporte periódicamente de las acciones y trabajos mas relevantes ocurridos durante la semana, y enviarlos a la Dirección de Protección de los Derechos Humanos, unidad coordinadora de las Oficinas Regionales de la Defensoría del Pueblo.
- Otra (s) funciones que le sean asignadas.