



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
DEFENSORIA DEL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN No. DDP-DAJ-013-2025
de 13 de febrero de 2025**

“Por la cual se aprueba el Manual de procedimiento de solicitudes de trámite ante la Defensoría del Pueblo para la protección de derechos humanos”

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ,
en uso de las facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO QUE:

La Constitución Política de la República de Panamá establece en su artículo 129 que la Defensoría del Pueblo velará por la protección de los derechos y las garantías fundamentales consagradas en la Constitución, así como los previstos convenios internacionales de derechos humanos y la Ley, mediante el control no jurisdiccional de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos y actuará para que ellos se respeten.

Mediante la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las leyes No. 41 de 1ero. de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, se crea la Defensoría del Pueblo, como una institución independiente, con plena autonomía funcional, administrativa y financiera, sin recibir instrucción de ninguna autoridad, órgano del Estado o persona.

El artículo 4, numeral 8, de la referida Ley No. 7 de 1997, atribuye a la institución la facultad de 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.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el Manual de procedimiento de solicitudes de trámite ante la Defensoría del Pueblo para la protección de derechos humanos, agrupados estos trámites en orientaciones, peticiones, mediaciones, quejas e investigaciones de oficio.

SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de su aprobación.

TERCERO: PUBLICAR la presente resolución en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá y la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009.

Dado en la ciudad de Panamá a los trece (13) días de febrero dos mil veinticinco (2025).

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
SECRETARIA GENERAL
CERTIFICA QUE

ESTE DOCUMENTO ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
EXTENDIDO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Día: 18 Mes: 2 Año: 2025 **EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ**
Defensor del Pueblo de la República de Panamá



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE TRÁMITE ANTE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS

TÍTULO I OBJETIVO, AMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS

CAPÍTULO I OBJETIVOS

- Artículo 1.** Las disposiciones del presente manual persiguen alcanzar los siguientes objetivos:
- Garantizar la tramitación uniforme y expedita referente a las presentaciones de quejas, peticiones y/o solicitudes de orientaciones respecto a sus derechos humanos.
 - Asegurar al usuario(a) la prestación de un servicio eficiente, con acciones específicas y contenidas en un procedimiento conforme a estándares internacionales para la protección de derechos humanos.
 - Velar por el respeto a los derechos humanos consagrados en la Constitución Política, las leyes de la República y los convenios internacionales suscritos por la República de Panamá.
 - Salvaguardar los derechos del usuario(a) que acude a la Defensoría del Pueblo para presentar quejas, peticiones, o solicitar orientación respecto a sus derechos humanos.

CAPÍTULO II ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 2. El presente manual regula los procedimientos de orientación y protección de los Derechos Humanos, que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá en todo el territorio nacional y debe ser aplicado por todas las unidades operativas en la sede central y en las oficinas regionales, así como en dispositivos móviles de atención.

Artículo 3. Los procedimientos señalados en el presente manual son de acatamiento obligatorio por todos los servidores públicos y servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo, que se desempeñan como oficiales de derechos humanos, promotores de derechos humanos, directores (as) nacionales, directores (as) regionales, coordinadores y todo personal que brinde orientaciones o intervenga en quejas y peticiones, tanto en la sede central, como en oficinas regionales, puestos de atención itinerantes, espacios de atención en zona de frontera o unidad móvil.

CAPÍTULO III DE LOS PRINCIPIOS, ENFOQUES Y ACTUACIONES

Artículo 4. Todos los procedimientos que se regulan en el presente manual deben observar los siguientes principios:

- Brevedad
- Informalidad
- Celeridad
- Legalidad
- Objetividad
- Eficiencia
- Eficacia
- Gratuidad
- Razonabilidad
- Oportunidad
- Proporcionalidad
- Oficiosidad
- Accesibilidad
- Igualdad
- No discriminación
- Transparencia



Asimismo, todas las unidades operativas y administrativas de la Defensoría del Pueblo deberán coordinar sus labores para garantizar la observancia de estos principios, así como la aplicación y efectividad de los procedimientos establecidos en el presente manual.

Artículo 5. Todas las orientaciones, actuaciones, acciones, atenciones y procedimientos que desarrolla la Defensoría del Pueblo deben aplicar los siguientes enfoques:

- a) Enfoque basado en derechos humanos
- b) Enfoque diferencial
- c) Enfoque de género
- d) Enfoque intercultural

Artículo 6. Los oficiales de Derechos Humanos procurarán la más justa, eficaz y eficiente de las causas cuya administración se les asigne, de forma que garanticen la debida y oportuna protección de los derechos humanos de los usuarios, poniendo especial empeño en todas las gestiones que estimen convenientes en la búsqueda de la verdad y la resolución clara y oportuna de estos procesos; mediante la práctica de todas las diligencias, incluyendo la obtención, práctica y evaluación de todas las pruebas que consideren necesarias.

Los expedientes se mantendrán en formato físico y/o digital debidamente actualizados, con la información de cada actuación, gestión y trámite realizado.

El impulso y dirección del proceso corresponde al oficial de derechos humanos, quien es el funcionario encargado de velar por su ágil tramitación.

Artículo 7. Si en la solicitud de documentos, actuaciones o pruebas, el funcionario responsable de suministrarla se negara, sea expresa o tácitamente, podrá ser declarado por el Defensor o Defensora del Pueblo como funcionario hostil y entorpecedor, lo cual se hará mediante resolución motivada, de conformidad con el artículo 29 de la Ley 7 de 1997.

Lo anterior no excluye la notificación a las autoridades competentes consignada en artículo 28 de la Ley 7 de 1997.

Artículo 8. Las diligencias que realice el oficial de derechos humanos para solicitar información o hacer del conocimiento del quejoso o quejosa sobre oficios, resoluciones, notificaciones o citaciones, podrán practicarse, según las circunstancias, personalmente, por correo, teléfono, correo electrónico y deberán constar en el expediente, ya sea mediante la incorporación de la documentación física y/o informe secretarial, o por los medios digitales correspondientes en el sistema de trámite digital.

Artículo 9. Las autoridades deberán prestar, con prontitud, la cooperación a los oficiales de derechos humanos de la Defensoría del Pueblo, para el cumplimiento de las facultades que le otorga la Constitución y la Ley, entre estas, la protección y defensa de los derechos humanos de las personas.

TÍTULO II DE LA LEGITIMIDAD Y NATURALEZA DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 10. El artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá y la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, por la cual se crea la Defensoría del Pueblo, y sus actos reformativos, le asignan a la institución la potestad de proteger, defender, garantizar o tutelar los derechos humanos, a través de distintos mecanismos.

TÍTULO III DE LA PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO I NORMAS GENERALES

Artículo 11. El proceso es toda actuación, ya sea de parte interesada o de oficio, que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo para proteger, defender, garantizar o tutelar los



derechos humanos consignados en la Constitución Política, los convenios internacionales de derechos humanos y la Ley.

Los procedimientos para proteger los derechos humanos en la Defensoría del Pueblo son el conjunto de pasos y etapas concatenadas, que se siguen para atender las solicitudes de orientación, petición, mediación, y quejas de las personas, ante la posible vulneración de sus derechos; e investigaciones de oficio.

Artículo 12. Son competentes para brindar orientaciones, recibir quejas y peticiones, e intervenir en los procedimientos señalados en el presente manual, el Defensor o Defensora del Pueblo, su adjunto(a), los oficiales de derechos humanos, promotores de derechos humanos, directores (as) nacionales, directores (as) regionales, delegados (as) regionales, coordinadores (a), y el personal técnico designado.

Artículo 13. Las actuaciones que inician el proceso pueden ser a solicitud de parte o de oficio. Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera, podrá acudir de manera individual o colectiva a la Defensoría del Pueblo para solicitar orientación, mediación, presentar una petición o una queja.

Estas solicitudes podrán presentarse de manera oral o escrita, y ser transmitidas por cualquier medio, incluyendo medios digitales, en cualquier lugar, día y hora, ante un servidor o servidora pública de la Defensoría del Pueblo competente o habilitado para tal recepción.

No será impedimento para la solicitud de orientación, petición o queja la minoría de edad, la condición de discapacidad, condición migratoria, ni el internamiento en centros penitenciarios, de salud mental, de rehabilitación o de protección, ni situación de dependencia o sujeción a la administración pública o a los órganos del Estado.

Las actuaciones de oficio son aquellas que se inician por conocimiento de la propia institución, ya sea porque el Defensor o Defensora del Pueblo, su adjunto o adjunta, directores, jefes de oficinas regionales, oficiales de derechos humanos, o cualquiera de sus funcionarios tenga conocimiento de la posible violación de un derecho humano, incluyendo el conocimiento de hechos vía redes sociales o medios de comunicación.

Artículo 14. Todas las solicitudes y actuaciones ante la Defensoría del Pueblo son gratuitas, salvo la expedición de copias que serán a costas de la parte interesada; no son formalistas, y no requieren de asistencia o intermediación de un profesional del derecho o abogado (a).

Artículo 15. Las solicitudes podrán provenir de fuentes anónimas o identificadas, y podrán invocar la protección a la privacidad y mantener la confidencialidad, aún en los casos en que hayan sido presentadas ante otras autoridades administrativas y judiciales.

Al momento de registrar una solicitud en el sistema de trámite digital, se deberá indicar si es anónima o identificada, marcando la casilla con la opción correspondiente.

Durante las atenciones a usuarios se registrarán los datos que la persona voluntariamente comparta. El formulario permitirá registrar el género, condición de discapacidad, edad, condición migratoria, nacionalidad, condición jurídica, entre otros datos que el usuario o la usuaria o colectivo facilite al funcionario competente, de conformidad con el artículo 10.

Artículo 16. Quienes formulen peticiones y/o presenten quejas son partes interesadas en los procesos.

Artículo 17. Cuando un procedimiento se paralice por un plazo mayor de sesenta (60) días calendario, por causa imputable al o la solicitante, ya sea por desatención, falta de respuesta, inasistencia a citas o gestiones, u otras causas, la Defensoría del Pueblo podrá declarar inactividad del procedimiento. El abandono se hará constar mediante resolución motivada, en la que se registra el abandono y se ordenará el cierre del trámite.

Artículo 18. Quien solicite o presente una queja podrá desistir en cualquier momento de su trámite. La voluntad de la persona deberá constar por algún medio digital o documental, que se anexará al expediente. El desistimiento se hará constar mediante una resolución motivada que ordene el cierre del trámite.

Cuando se trate de una solicitud colectiva, y una de las partes interesadas manifieste su deseo de desistir, las otras partes podrán continuar con el trámite. Un informe deberá registrar el desistimiento de una de las partes y la voluntad de continuar de las demás. Todo esto debe constar en el expediente.

Cuando la Defensoría de Pueblo valore que la situación planteada para desistimiento advierte posibles vulneraciones de derechos humanos que deben ser atendidas o aclaradas, podrá iniciar una investigación de oficio.

CAPÍTULO II DE LAS ORIENTACIONES

Artículo 19. Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera, podrá acudir a la Defensoría del Pueblo, de manera individual, o como parte de un colectivo, identificándose, o de manera anónima, para solicitar orientación sobre sus derechos humanos o para informar sobre hechos que puedan constituirse como vulneraciones de derechos humanos.

Artículo 20. A través de la orientación se le brinda información a personas o colectivos de sus derechos humanos y sobre las acciones que pueden promover para su protección, defensa y/o restitución.

La orientación no estará condicionada a la entrega de información, documentación, datos o alguna otra precondition.

Artículo 21. Los usuarios podrán comunicarse por medios digitales, telefónicos o acercarse a cualquier oficina, puesto de atención itinerante o unidad móvil de la Defensoría del Pueblo, y solicitar orientación.

Para asegurar el acceso a la información, la Defensoría del Pueblo dispondrá de material en diversos idiomas, incluyendo las lenguas de los pueblos originarios; igualmente contará con material accesible para personas con discapacidad, mayores y menores de edad.

Artículo 22. El oficial o promotor de derechos humanos de la Defensoría del Pueblo al que le corresponda atender la solicitud de orientación, deberá cumplir con los siguientes pasos:

1. Explicar al usuario(a) su derecho a la confidencialidad.
2. Registrar en el sistema de trámite de la Defensoría del Pueblo la información del o la solicitante de orientación, completando el formulario de registro.
3. Verificar que se trate de una situación enmarcada en las competencias de la Defensoría del Pueblo, según el artículo 4 de la Ley No. 7 de 1997, utilizando como guía el listado de derechos y criterios de vulneración que forma parte de este reglamento, como anexo 1, y los elementos o criterios de admisibilidad que se señalan en el artículo 26 de este manual.
4. Brindar orientación sobre las medidas por las que puede optar en otras esferas, acorde con la situación presentada, documentándola en el sistema de trámites, incluyendo el detalle de la orientación ofrecida.
5. Explicar al usuario las acciones que en su caso puede adoptar, a favor de sus derechos, la Defensoría del Pueblo, como las intervenciones previas, las peticiones, las quejas y la mediación. Completado el formulario de registro en el sistema de trámites, y calificada la solicitud como queja o petición, el servidor público a cargo de la atención hará llegar o entregará al usuario(a) una constancia de solicitud de su trámite, ya sea de forma electrónica o impresa.

Artículo 23. Las personas o colectivos que acudan a la Defensoría del Pueblo, podrán, al momento de la orientación, solicitar una intervención inmediata de la institución para proteger sus derechos, o para prevenir su vulneración. El servidor público que brinda la orientación puede recomendar esta intervención inmediata, y tramitarla, según la gravedad de lo denunciado.

En ambos casos, el servidor público a cargo de registrar el caso en el sistema de trámite digital marcará la casilla de gestión previa, estableciendo su prioridad: si debe ser inmediata, o programable en 24 horas. La intervención previa se tramitará como parte inicial de una queja, siguiendo los pasos establecidos para la atención de quejas.



CAPÍTULO III DE LAS QUEJAS Y SU ADMISIBILIDAD



Artículo 24. Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera, podrá acudir a la Defensoría del Pueblo, de manera individual o colectiva, ya sea que se identifique o pida que se le mantenga en el anonimato, a presentar una queja por la presunta violación o vulneración de derechos humanos, o a reportar hechos que puedan representar vulneraciones de derechos humanos.

La presentación de quejas podrá ser de forma verbal o escrita, por medios digitales, por medio de documentos físicos o presencial.

Artículo 25. Las quejas son reportes o avisos sobre posibles vulneraciones de derechos humanos.

Artículo 26. La admisibilidad es la etapa inicial y sustancial del procedimiento de recepción de quejas por violación a los derechos humanos. En la admisibilidad se determina la viabilidad de darle trámite a una queja, según las competencias constitucionales y legales de la Defensoría del Pueblo, comprendidas en el artículo 4 de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, con sus reformas.

En la etapa de admisibilidad de una queja se debe verificar los siguientes elementos o criterios:

1. Que se trate de acciones u omisiones de una institución o servidor del Estado, de un estamento de seguridad, o de una persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado.
2. Que se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los derechos humanos establecidos en la Constitución de la República o en instrumentos internacionales de Derechos Humanos y normativa legal vigente.
3. Que se trate de mala o indebida prestación de los servicios públicos que dan garantía a derechos humanos, aun siendo estos prestados por delegación, concesión o autorización administrativa a un particular (salud, educación, protección social, etc.).
4. Que se trate de una situación donde se vulneren o amenacen derechos y no exista entidad pública que tenga asignada, por Ley, la responsabilidad de estos casos.
5. Que exista disposición legal expresa que determine competencias a la Defensoría del Pueblo para la atención de casos específicos.
6. Que en la situación presentada existan indicios claros de que la autoridad ha incumplido las normas procesales en la vía gubernativa.

Artículo 27. La queja presentada ante la Defensoría del Pueblo será inadmisibile cuando se presenten uno o más de los siguientes elementos:

1. El caso presente carencia de pretensión y fundamentos.
2. Se actúe de mala fe.
3. Cuando el trámite conlleve algún perjuicio a derechos de terceros.
4. Cuando la situación o caso este sujeto a proceso o resolución judicial.
5. Cuando se trate de reclamaciones cuyo objeto principal esté relacionado al cumplimiento de cláusulas de contratos de carácter civil, mercantil, laboral u otros de índole patrimonial; salvo que su contenido contemple una afectación directa a derechos reconocidos en la Constitución, instrumentos internacionales y leyes vigentes, en cuyo caso, el contrato podrá servir únicamente como elemento referencial y será considerado para la admisibilidad, sin que constituya el objeto principal de la misma.
6. Que el caso verse sobre una misma materia previamente atendida en la institución, salvo que presente nuevos hechos o elementos que sustenten una nueva presunción de vulneración de derechos. Caso en el cual se iniciará un nuevo proceso, tomando en cuenta lo desarrollado en el proceso anterior.

Artículo 28. La admisibilidad o inadmisibilidad de una queja debe ser declarada por medio de una resolución. Corresponde a la dirección operativa competente la gestión de esta resolución, que deberá ser emitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, ya sea por

medio digital o documento físico. En el evento que no funcione el sistema, el oficial de derechos humanos deberá ingresar la información tan pronto sea posible al expediente digital.

Artículo 29. Las personas o colectivos que presenten una queja serán notificados sobre su admisibilidad o inadmisibilidad. La notificación podrá ser por vía electrónica o por medio de documento físico, dentro de los siguientes dos (2) días hábiles siguientes a la emisión de la resolución.

En caso de que se admita una queja, la resolución, deberá indicar el inicio de la intervención y/o investigación respectiva.

CAPITULO IV DE LA TRAMITACION DE QUEJAS

Artículo 30. La Defensoría del Pueblo podrá, al momento de admitir una queja, inspeccionar la institución objeto de ésta y/o realizar una intervención para garantizar la protección de derechos o prevenir una vulneración mayor.

El servidor público que registra el caso en el sistema de trámite digital deberá marcar la casilla de intervención previa y establecer su prioridad.

De lo actuado, el oficial de derechos humanos elaborará un informe de la intervención, según corresponda. Este informe deberá constar en el sistema de trámite dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a lo actuado.

Artículo 31. Admitida la queja, corresponde a la dirección operativa asignada todas las diligencias y actuaciones de investigación que procedan. Éstas deberán constar en el expediente, ya sea de forma digital, o en documento físico, en el evento de que no funcione el sistema; en cuyo caso, el oficial de derechos humanos deberá ingresar la información tan pronto sea posible al expediente digital.

Estas actuaciones podrán ser comunicadas a las partes interesadas, a través de los medios más idóneos, tanto vía electrónica o digital, como por vía documental o escrita.

Artículo 32. En la tramitación de las quejas, el oficial de derechos humanos a quien le corresponda atender el caso deberá enviar una nota u oficio a la institución o entidad señalada, remitiendo la resolución de admisión, y solicitándole un informe sobre la situación, para lo cual le otorgará o conferirá un plazo para responder a la solicitud de información. Este plazo podrá ser de quince (15) días prorrogables, sin embargo y dependiendo de la urgencia, el término puede ser menor.

De manera adicional, el oficial a cargo del asunto podrá desarrollar un conjunto de acciones y gestiones para comprobar si existe o no vulneración de derechos humanos.

Son acciones que puede llevar a cabo el oficial a cargo de la queja admitida, las siguientes:

1. Entrevistas a las partes o funcionarios, pueden ser presenciales, telefónicas o virtuales.
2. Notas o comunicaciones electrónicas a funcionarios, firmadas por el Defensor o Defensora del Pueblo, solicitando informes o información puntual.
3. Inspecciones o visitas en sitio aprobadas por el Defensor o Defensora del Pueblo.
4. Reuniones con las partes involucradas.
5. Solicitudes de información a las partes o a terceros involucrados en la investigación.
6. Cualquier otra diligencia necesaria para el esclarecimiento de los hechos.

El oficial que lleva el expediente deberá coordinar internamente el manejo de los recursos necesarios para atender las diligencias de investigación; incluyendo solicitudes de transportes, viáticos, materiales u otros. Así como mantendrá comunicación y coordinación con su superior inmediato.

Artículo 33. Si en cualquier momento de la investigación se evidencia de manera objetiva y clara la existencia de una **grave** vulneración de derechos humanos, la investigación podrá **suspenderse**. En este caso, se procederá con las acciones que correspondan, incluyendo las medidas de defensa o la interposición de garantías jurisdiccionales necesarias para **proteger** los

derechos vulnerados. Esto podría incluir la presentación de recursos judiciales, acciones de amparo, o cualquier otra medida legal disponible y apropiada para garantizar la protección y restitución de los derechos humanos afectados.

Artículo 34. En caso de que durante la investigación el funcionario se percate de la existencia de un delito, deberá **notificar de inmediato** al Defensor del Pueblo, para que lo ponga en conocimiento del Procurador o Procuradora General de la Nación, tal como lo ordena el artículo 30 de la Ley 7 de 1997.

Artículo 35. Concluida la investigación, el oficial que la llevó a cabo elaborará en los próximos diez (10) días hábiles una resolución que ponga fin a la queja que contenga lo siguiente:

1. Descripción de la queja
2. Partes vinculadas
3. Acciones o actuaciones tomadas, fechas y sus resultados.
4. Debe establecer hallazgos y recomendación, en caso de que aplique.
5. Determinar y sustentar si hubo o no vulneración de derechos.
6. Detallar las acciones legales interpuestas y sus resultados, si hubiere.
7. Establecer próximos pasos o recomendaciones.



CAPÍTULO V DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE PETICIONES

Artículo 36. Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera, podrá acudir a la Defensoría del Pueblo de manera individual o colectiva, para formular peticiones respetuosas a la institución, relacionadas a la protección de sus derechos humanos, o en favor de terceros.

Las peticiones podrán presentarse de forma verbal, ya sea personalmente o por vía telefónica, o escrita y también por medios digitales.

Artículo 37. Recibida la petición, el director de Atención Ciudadana la asignará a la dirección nacional que corresponda y este a su vez la reasignará a un oficial de derechos humanos.

En el caso de las oficinas regionales, el jefe asignará la petición a un oficial de derechos humanos.

Artículo 38. Recibida la petición, corresponde al oficial asignado, la gestión de las diligencias que corresponda, ejecutando una serie de acciones concretas y necesarias que tienen por finalidad la protección material del derecho, y se ejecutan por medio de solicitudes a instituciones o entidades, acompañamientos, visitas, entre otros.

Todas las diligencias que se realicen deberán constar en el expediente correspondiente, ya sea digital o físico, en el evento de que no funcione el sistema; en cuyo caso, el oficial de derechos humanos deberá ingresar la información tan pronto sea posible al expediente digital. De igual manera, deben ser comunicadas al usuario(a) solicitante, a través de los medios idóneos, tanto vía electrónica o digital como por vía documental o escrita.

Artículo 39: En la tramitación de las peticiones, el oficial de derechos humanos de la Defensoría del Pueblo, al que le corresponda atender la solicitud, deberá cumplir con los siguientes pasos:

1. Gestionar las actuaciones que sean urgentes o prioritarias.
2. Gestionar la nota de la petición presentada a la institución o entidad correspondiente, plasmando las acciones solicitadas y el plazo para su cumplimiento.
3. Comunicarse con la persona o colectivo peticionario para coordinar la fecha y hora de la visita o acompañamiento solicitado en los casos que sea requerido.
4. Dar seguimiento a la gestión solicitada por vía telefónica, vía correo electrónico o mediante visita a la institución o entidad.
5. Registrar en el sistema de tramite digital de la Defensoría del Pueblo todo lo actuado.
6. Registrar en el sistema de trámite digital de la Defensoría del Pueblo el resultado de la solicitud.
7. Reiterar la petición por medio de una nota, firmada por el Defensor o Defensora del Pueblo, cuando proceda.

El oficial a cargo del caso deberá coordinar internamente los recursos necesarios para atender la diligencia solicitada, incluyendo las solicitudes de transportes, viáticos, materiales u otros. Así como mantendrá comunicación y coordinación con su superior inmediato.

Artículo 40. Cuando se trate de peticiones con carácter de urgencia para la protección de la vida o a la integridad personal, el oficial de derechos humanos a cargo del caso, la atenderá en un plazo de veinticuatro (24) horas. Luego de atendida la urgencia, documentará lo actuado e ingresará la petición al sistema de trámite, en un término no mayor a tres (3) días hábiles.

Artículo 41. Las peticiones que ameriten actuaciones o intervenciones que puedan ser programadas, porque no está en peligro la vida o la integridad de una persona, deberán ser gestionadas dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud. Le corresponde al oficial a cargo del caso la gestión, seguimiento, reporte y registro de las diligencias solicitadas, las realizadas y los resultados de éstas.

Artículo 42. Cuando concurren varias peticiones con la misma identidad de sujeto y objeto, podrá ordenarse su acumulación, mediante informe.

Artículo 43. Las peticiones con carácter de asistencia humanitaria, por la condición migratoria de la persona en las Estaciones Transitorias de Recepción Migratoria (ETRM), deberán ser gestionadas en un plazo máximo de cinco (5) hábiles siguientes a la fecha de recepción.

Artículo 44. Concluidas las diligencias surtidas para atender la petición, corresponderá al oficial a cargo del caso elaborar un informe sobre las acciones realizadas.

Este informe deberá constar en el expediente digital, y contener la siguiente información como mínimo:

1. Descripción de la petición.
2. Partes involucradas.
3. Acciones tomadas, fechas y resultados obtenidos. Si se cumplió o no con lo solicitado por el peticionario, total o parcialmente. Si no fuera posible acceder a lo solicitado, explicar las razones o dificultades.
4. Explicar la situación o los hallazgos.
5. Formular recomendaciones y próximos pasos, cuando aplique.

Artículo 45. Este reporte debe constar en el sistema de trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la culminación del periodo de ejecución de la petición.

Artículo 46. En caso de que no haya respuesta de la institución o entidad receptora de la petición, el oficial de derechos humanos podrá iniciar una investigación de oficio cuando sea posible una vulneración de derechos humanos, mediante una resolución que exponga y fundamente las razones, y anexará las gestiones realizadas al nuevo expediente e iniciará un nuevo trámite de oficio en el sistema.

TÍTULO IV
SISTEMA AUTOMATIZADO DE TRAMÍTES
CAPÍTULO I
NORMAS GENERALES



Artículo 47. Todas las resoluciones y oficios que emite la Defensoría del Pueblo, como parte del procedimiento, serán firmadas de manera digital por el Defensor o Defensora del Pueblo, su adjunto o adjunta, o por el funcionario o la funcionaria en quien delegue esta función, mediante resolución interna motivada.

Las resoluciones y oficios llevarán firma física solamente cuando el sistema no está disponible.

Una vez reestablecido el sistema, se deben escanear los documentos firmados físicamente y deberán ser incorporados al expediente digital.

Todas las actuaciones o gestiones realizadas, como parte de la tramitación del expediente, deberán constar digitalmente dentro del expediente.

Artículo 48. El usuario tendrá derecho de acceso digital a su expediente.

Artículo 49. La contraseña de acceso al sistema es de uso estrictamente individual e intransferible para cada funcionario. Queda prohibido compartirla con terceros. En caso de incumplimiento, el funcionario será plenamente responsable de todas las actuaciones y registros realizados bajo su perfil, sin que pueda alegar que fueron efectuados por otro usuario.

Artículo 50. El sistema cuenta con herramientas de **inteligencia artificial** que ofrecen recomendaciones y correcciones. Sin embargo, el **funcionario es el responsable último** de verificar y validar dicha información. Se entenderá que el funcionario es quien emite el concepto y podría ser objeto de **sanción disciplinaria** si incluye en sus documentos o actuaciones, contenido que no se ajuste a la Constitución Política de la República de Panamá, los instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por el país, la Ley y demás normativa aplicable.

Artículo 51. Todo tipo de trámite, sea queja, investigación de oficio, petición u orientación debe ser debidamente digitalizado en el sistema de trámite.

Artículo 52. Si el sistema de trámites estuviese fuera de alcance o de servicio, el funcionario (a) podrá hacer uso de herramientas sustitutivas o de forma manual para documentar las situaciones, con el compromiso de ingresarla posteriormente al sistema.

