

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**MINISTERIO DE GOBIERNO**

Resolución N° 62-R-95Panamá, 01 de octubre de 2015

“Que adopta el Manual de Procedimiento para la Dirección de Derechos Humanos y de la Dignidad del Servidor Público y el Usuario del Ministerio de Gobierno”

**EI MINISTRO DE GOBIERNO**  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Ley N°19 de 3 de mayo de 2010, se reorganizó el Ministerio de Gobierno y se establece que en el cumplimiento de sus fines y funciones, estará facultado para velar por los derechos y garantías de los habitantes de la República de Panamá;

Que por medio de la Resolución N°52-R-22 de 5 de marzo de 2015, se crea la Dirección de Derechos Humanos y de la Dignidad del Servidor Público y el Usuario del Ministerio de Gobierno como una unidad administrativa adscrita al Despacho del Ministro (a), cuyas siglas son DHUDISPU, con la finalidad de proteger los derechos humanos y la dignidad del servidor público y de los usuarios de esta institución;

Que es menester que esta Dirección determine un procedimiento interno en el que se defina la forma de actuar de la misma ante quejas de usuarios y servidores públicos así como también, que todos los funcionarios del Ministerio estén anuentes de la colaboración que deben brindar a la dirección en mención para el esclarecimiento de cualquier situación en la que se presenten quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos de servidores y usuarios del Ministerio.

Que este Procedimiento interno de la Dirección de Derechos Humanos y de la Dignidad del Servidor Público y el Usuario (DHUDISPU), explica cronológica y secuencialmente cómo se inician las solicitudes, denuncias, quejas, disconformidades y la manera en qué se llevarán los registros de los casos que se atiendan en esta Dirección;

Que en virtud de lo anterior, se hace necesario aprobar mediante Resolución el Manual de Procedimiento y Organización de la Dirección de Derechos Humanos y de la Dignidad del Servidor Público y el Usuario (DHUDISPU) del Ministerio de Gobierno.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Aprobar el Manual de Procedimiento para la Dirección de Derechos Humanos y de la Dignidad del Servidor Público y el Usuario del Ministerio de Gobierno.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA DIRECCION DE DERECHOS  
HUMANOS Y DE LA DIGNIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO Y EL USUARIO  
DEL MINISTERIO DE GOBIERNO**



**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES Y PRINCIPIOS BÁSICOS**

**CAPÍTULO I**

## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objetivo.** Garantizar a través de la atención y canalización de las solicitudes, denuncias, quejas o disconformidades, el funcionamiento óptimo de los servicios que brinda el Ministerio de Gobierno (MINGOB), así como la protección de derechos humanos de servidores públicos y usuarios del Ministerio.

**Artículo 2.** Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de obligatorio cumplimiento por parte de la DHUDISPU.

**Artículo 3. Legitimidad.** La DHUDISPU actuará cuando reciba solicitudes, denuncias, quejas o disconformidades por parte de los usuarios del Ministerio y cualquiera de sus dependencias, sean estos usuarios personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeros y sin ningún distingo. También actuará si recibe solicitudes, denuncias, quejas o disconformidades por parte de servidores públicos.

## CAPÍTULO II PRINCIPIOS BÁSICOS

**Artículo 4. Principios.** El procedimiento que se regula en el presente Manual debe responder a principios de probidad, responsabilidad, sumariedad, informalidad, celeridad, legalidad, objetividad, eficiencia, eficacia, integralidad, gratuidad, razonabilidad, oportunidad, proporcionalidad, accesibilidad, igualdad, no discriminación y calidad del servicio.

**Artículo 5. Garantía de Observancia de los Principios.** El personal adscrito a la DHUDISPU deberá garantizar la observancia de los principios descritos en el artículo anterior.

## TÍTULO II DE LA LEGITIMIDAD Y NATURALEZA

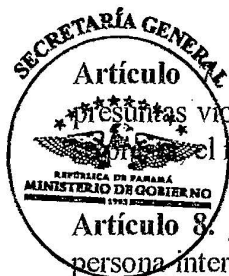
**Artículo 6.** La DHUDISPU es la unidad administrativa adscrita al Despacho del Ministro (a), la que está legitimada para proteger, defender o tutelar los derechos humanos y la dignidad del servidor público y los usuarios del MINGOB, así como también garantizar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, mediante actuaciones que permitan canalizar a otras oficinas, direcciones y dependencias las distintas solicitudes, denuncias, quejas o disconformidades que se presenten ante esta Dirección, así como hacer las averiguaciones pertinentes para dar respuesta inmediata a aquellos usuarios y servidores públicos que acuden a esta Dirección la cual se encuentra fundamentada en la Resolución No. 52-R-22 de 5 de marzo de 2015 y la Ley No. 19 de 3 de mayo de 2010, que reorganiza el Ministerio de Gobierno y Justicia como Ministerio de Gobierno, misma que fue modificada mediante Ley No. 64 de 20 de septiembre de 2013.

## TÍTULO III DE LAS ACTUACIONES Y DEL TRÁMITE

### CAPÍTULO I DE LAS ACTUACIONES

**Artículo 1. Inicio de las Actuaciones.** El trámite que inicia una investigación por presuntas violaciones de derechos humanos o falta de atención y calidad en el servicio que el mismo puede ser a solicitud de parte o de oficio.

**Artículo 2. A Solicitud de Parte.** Entiéndase a solicitud de parte cuando es la propia persona interesada quien solicita la actuación o lo hace a través de su representante legal o



representante legítimo, quien la puede presentar ya sea personalmente o por medio de carta, correo postal, teléfono, correo electrónico, página web o cualquier otra.

**Artículo 9. Actuación de Oficio.** Cuando el trámite se inicia por conocimiento de la propia Institución, ya sea por el (la) Ministro (a), los Viceministros, Directores, Jefes de Departamentos o por el personal adscrito a la DHUDISPU de la posible violación de un derecho humano.

La posible violación de un derecho humano puede ser del conocimiento del personal de esta Institución ya sea producto del desarrollo de sus actividades o por los medios de comunicación (prensa escrita, radial o televisivo).

**Artículo 10. Fuente Anónima/Reserva de Identidad.** La DHUDISPU también puede iniciar actuaciones cuando reciba alguna solicitud, denuncia, queja o disconformidad de fuente anónima o cuando la persona plenamente identificada solicita la reserva de su identidad.

## CAPÍTULO II DEL TRÁMITE

**Artículo 11. Trámite.** Se entiende por trámite aquel conjunto de actuaciones o gestiones que realiza la DHUDISPU para dilucidar y/o aclararla solicitud, denuncia, queja o disconformidad desde que se presenta a la DHUDISPU hasta que se realizan todas las gestiones de averiguación que expliquen la situación presentada.

**Artículo 12. De la gratuidad e Informalidad.** Todas las actuaciones ante la DHUDISPU serán gratuitas.

**Artículo 13. Informalidad:** Toda persona que presente una solicitud, denuncia, queja o disconformidad debe razonar su pretensión sin necesidad de solemnidades y formalismos.

**Artículo 14. Medios utilizados para la Presentación de las Solicitudes, Denuncias, Quejas o Disconformidades.** La DHUDISPU podrá recibir solicitudes, denuncias, quejas o disconformidades orales, o escritas, transmitidas por cualquier medio, provengan de fuentes anónimas o identificadas sobre presuntas violaciones a los derechos humanos y dignidad del servidor público y de los usuarios del MINGOB.

**Artículo 15.** La DHUDISPU llevará un registro de las solicitudes, denuncias, quejas o disconformidades que se presenten con las actuaciones llevadas a cabo o que se estén gestionando. Una vez registrada la solicitud, denuncia, queja o disconformidad se considera que se tiene “un caso”. La DHUDISPU llevará el control de cada caso.

**Artículo 16.** Las solicitudes de información que se emitan en la DHUDISPU dirigidas a otras dependencias, oficinas o direcciones del MINGOB como parte del trámite que se lleva a cabo para esclarecer el caso sólo podrán ser suscritas por el (la) Director (a) de la DHUDISPU y quien éste delegue, para realizar esta función.

### SECCIÓN I DE LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES, DENUNCIAS, QUEJAS O DISCONFORMIDADES

**Artículo 17. Recepción de las Solicitudes, Denuncias, Quejas o Disconformidades.** En la fase de recepción, o del registro del caso el personal de la DHUDISPU obtendrá la siguiente información:

Generales de la persona que presenta la solicitud, denuncia, queja o disconformidad de la persona afectada;



- b. Dirección residencial o de oficina para su localización, en caso de ser necesario;
- c. Número de teléfono, celular o de facsímil, apartado postal o correo electrónico, necesario para poder comunicarse con dicha persona;
- d. Una breve descripción de los hechos, la fecha y el lugar donde ocurrieron;
- e. Precisar la pretensión de la persona respecto a la intervención de la DHUDISPU.

**SECCIÓN II  
DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES**

**Artículo 18. Responsabilidades del personal de la DHUDISPU.** El funcionario de la DHUDISPU, a quien el (la) Director (a), le haya asignado el caso deberá cumplir con las siguientes responsabilidades:

- a. Realizar las actuaciones o gestiones para dilucidar la situación presentada. Esta incluye solicitud de información mediante notas o correos electrónicos o llamadas telefónicas a las diferentes oficinas, direcciones, dependencias del MINGOB.
- b. Mantener comunicado al quejoso (a) de las actuaciones o gestiones que se están realizando.

**Artículo 19. Deber de Colaboración.** Todo el personal del MINGOB adscrito a sus distintas oficinas, direcciones, departamentos y dependencias, sin distinción de su categoría, deberá con prontitud prestarle a los funcionarios de la DHUDISPU, la debida cooperación y/o información que sea necesaria para dilucidar los hechos presentados en la solicitud, denuncia, queja o disconformidad, así como cualquier otra gestión que estime pertinente para el logro de su objetivo.

**Artículo 20. Responsabilidad Administrativa.** De acuerdo al Reglamento Interno del MINGOB, incurrirán en responsabilidad administrativa con falta grave o de máxima gravedad, los servidores públicos del MINGOB que obstaculicen, se nieguen a cooperar, interfieran, desobedezcan sin causa justificada, alteren, retarden, nieguen, o hagan caso omiso de cualquier requerimiento por parte de la DHUDISPU, para la investigación de las solicitudes, denuncias, quejas o disconformidades presentadas ante la Dirección.

De acuerdo al Resuelto No. 351-R-80 de 28 de diciembre de 2012, que adopta el Reglamento Interno del MINGOB, el Artículo 102 establece sobre la Tipificación de las Faltas lo siguiente:

**“ARTÍCULO 102: DE LA TIPIFICACIÓN DE LAS FALTAS.**

Para determinar las conductas que constituyan faltas administrativas se aplicarán los criterios del cuadro siguiente para orientar la calificación de la gravedad de las faltas así como la sanción que le corresponda.

**FALTAS GRAVES**

NATURALEZA DE LAS FALTAS	PRIMERA VEZ	REINCIDENCIA
26. Negarse a cooperar, obstruir o interferir en una investigación oficial.	Suspensión de dos (2) días.	1. Suspensión de tres (3) días. 2. Suspensión de cinco (5) días 3. Destitución
27. Desobedecer sin causa justificada y en perjuicio de la institución las instrucciones impartidas para el desempeño de una tarea o actividad específica.	Suspensión de dos (2) días.	1. Suspensión de tres (3) días. 2. Suspensión de cinco (5) días 3. Destitución



### FALTAS DE MÁXIMA GRAVEDAD

NATURALEZA DE LAS FALTAS	PRIMERA VEZ
6. Alterar, retardar o negar injustificadamente el trámite de asuntos, o la prestación del servicio que le corresponde, de acuerdo a las funciones de su cargo.	Destitución

**Artículo 21. Notificación al Organismo Disciplinario del MINGOB.** De darse situaciones como las descritas en el párrafo que precede, el (la) Director (a) de la DHUDISPU queda facultado (a) para notificar al Ministro, a efectos que éste, si así lo considera, ordene al organismo disciplinario competente del MINGOB, para que adopte las medidas pertinentes de conformidad con el Reglamento Interno y demás normas de la Institución.

Queda entendido que las medidas administrativas serán aplicadas sin perjuicio de la responsabilidad penal en los casos en que ello proceda.

### SECCIÓN III DEL TRÁMITE DE AVERIGUACION Y ESCLARECIMIENTO

**Artículo 22.** La DHUDISPU realizará gestiones de diversa índole para esclarecer un caso; estas gestiones dependerán del tipo de caso de que se trate. Las actuaciones o gestiones pueden ser inmediatas que son en las que se obtiene información precisa en el momento en que se solicita a otra dependencia, oficina o dirección y puede conllevar un arreglo o solución en el momento.

**Artículo 23. Evaluación y Gestiones Inmediatas.** Una vez recibida la solicitud, denuncia, queja o disconformidad, el (la) Director (a) de la DHUDISPU asignará el trámite del caso a un personal de la Dirección a su cargo quien realizará una evaluación de los hechos presentados, pudiendo efectuar distintas acciones como llamadas telefónicas, visitas, trabajos de campo, envío de notas o correos electrónicos a las distintas dependencias, direcciones, jefaturas u oficinas del Ministerio y/o cualquiera otra gestión que estime conveniente para lograr la restauración del derecho violado.

**Artículo 24. De las Solicitudes de Información.** En el desarrollo de los trámites que debe realizar la DHUDISPU si así lo considera su Director (a), podrá remitir a los encargados de las diferentes oficinas, direcciones, departamentos y dependencias del MINGOB, cuantas solicitudes de información considere conveniente para el esclarecimiento de los hechos presentados.

### SECCIÓN IV DE LA SOLICITUD DE INFORME/INFORMACIÓN

**Artículo 25. Contenido de las Solicitud de Informe/Información.** La DHUDISPU, mediante nota o correo electrónico, solicitará información a la oficina relacionada al caso presentado, a fin de esclarecer los hechos que motivan éste. La nota o correo electrónico se remitirá con la siguiente información, cuando proceda:

- a. La descripción de los hechos;
- b. Una reseña de las gestiones realizadas por la persona denunciante (si fuera el caso);
- c. Identificación de la oficina, dirección, departamento o dependencia o funcionarios (as) involucrados;



- d. La petición concreta que formule la persona e indicación de las gestiones realizadas por la DHUDISPU, cuando corresponda.

En algunos casos no se podrá incorporar en la solicitud lo establecido en los literales anteriores, ya que todo dependerá del tipo de la solicitud, denuncia, queja o disconformidad que se presente.

Sobre la solicitud de información se podrá requerir una respuesta de manera general o, por el contrario, se podrá requerir información puntual sobre diversos aspectos que sean relevantes para la investigación, a juicio del (la) Director (a) de la DHUDISPU.

**Artículo 26. Término para la Contestación de la Solicitud de Informe/Información.**

Cuando se lleve a cabo una actuación de oficio la DHUDISPU, promoverá el trámite oportuna para su esclarecimiento, solicitando a los servidores públicos de aquellas oficinas, direcciones, departamentos y dependencias del Ministerio, el informe o la información correspondiente y éstos deberán contestar dicha solicitud en el plazo que indique la nota de la DHUDISPU, el cual será no menor de dos (2) días hábiles, ni mayor de quince (15) días hábiles, salvo excepciones como aquellas de carácter de urgencia que por la naturaleza del tema o situación, la respuesta deber darse al término de la distancia. El término será contado a partir del recibo del requerimiento.

**Artículo 27. Casos en los que se Concede Prórroga.** La petición de prórroga la solicitará por correo o nota formal el servidor público, a quien la DHUDISPU le haya requerido un informe o información, la que deberá presentarse luego de haber recibido la solicitud requerida y antes de que venza el período para contestar. En dicha petición de prórroga se indicarán las razones que sustentan su solicitud. Luego de transcurrido o vencido el término no se puede pedir prórroga.

El pedido de prórroga lo concederá el (la) Director (a) de la DHUDISPU, cuando a su juicio las circunstancias y la complejidad del caso lo ameriten, y éste (ésta) otorgará una (1) sola prórroga, el cual podrá ser igual al plazo establecido en la primera solicitud de informe / información o la que éste (a) determine.

Las concesiones de prórroga por parte del Director (a) de la DHUDISPU, se formalizarán por igual conducto en que fueron solicitadas.

Todas las gestiones que realice la DHUDISPU con relación a la solicitud de informe / información deben quedar debidamente en el registro de control que lleve la DHUDISPU, firmado por el responsable del trámite del caso y puestas en conocimiento al (la) Director (a).

**Artículo 28. Única Prevención.** En caso de persistir la omisión de respuesta, se girará una única prevención para la presentación del informe en un término de dos (2) días calendarios al (la) funcionario (a) omiso (a) con copia al Ministro (a), contados a partir del recibido en la oficina, dirección, departamento o dependencia del Ministerio de Gobierno.

La prevención debe hacer mención al vencimiento del plazo otorgado, el deber de colaboración preferente de los servidores públicos del MINGOB para con la DHUDISPU; la obligación de rendir los informes que solicita esta Dirección, indicándole que de no proceder de conformidad con lo solicitado, se le notificará al (a la) Ministro (a), a efectos que tome las medidas que estime conveniente.

**OBSERVACIÓN:** Esta Única Prevención es opcional del (la) Director (a) de la DHUDISPU, ya que lo que corresponde por parte del servidor público es la contestación de la solicitud de informe / información oportunamente, y esto es así porque habrá casos en los que por la urgencia de la situación no se puede esperar.



**Artículo 29. Solicitud de Informe/Información - Persona a quien se dirige.** En la mayoría de los casos las solicitudes de informe / información se remitirán al Director (a) de la oficina, dirección o dependencia; sin embargo, esto no será la regla general, ya que pueden darse situaciones en que la DHUDISPU pedirá la información requerida al funcionario de menos jerarquía cuando la naturaleza, urgencia o circunstancia del caso, así lo determine.

En los casos de funcionarios de menor jerarquía se hará con copia o conocimiento del superior jerárquico.

**Artículo 30. Contenido del Informe.** El informe debe contener lo siguiente:

- a. Los hechos relevantes;
- b. Las consideraciones del caso, que puede ser económico, financiero, sociológico, jurídico o de otra índole, según sea la naturaleza y particularidad de la solicitud, denuncia, queja o disconformidad;
- c. Sustento de la actuación;
- d. En caso de preguntas específicas, las respuestas deben ser puntuales y concretas, sin evasivas, refiriéndose exactamente al cuestionamiento realizado y en los casos que amerite, las pruebas que confirmen lo contestado.

## SECCIÓN V TÉRMINO DE LAS AVERIGUACIONES

**Artículo 31. Del Principio de Celeridad.** La DHUDISPU hará las averiguaciones de los casos en el menor tiempo posible basado en el principio de celeridad que debe prevalecer. La DHUDISPU debe velar por realizar todas las actuaciones de esclarecimiento en un plazo no mayor de tres (3) meses, a partir del momento en que se presenta el caso.

Para aquellas situaciones complejas, ya sea por el número plural de quejosos o por la diversidad de situaciones presentadas como posibles violaciones de derechos humanos, el plazo para la investigación será ampliado hasta por seis (6) meses.

**Artículo 32. Proyecto de Informe Final.** Cuando el funcionario de la DHUDISPU considere tener todos los elementos formales necesarios para emitir un Informe Final, elaborará el respectivo proyecto para el debido análisis, consideración, observación, aprobación y firma del (la) Director (a).

**Artículo 33. Terminación del caso ante DHUDISPU.** Las averiguaciones que realice la DHUDISPU podrán concluir con la presentación de un Informe Final, que será presentado al Despacho del Ministro (a) en el que constarán todas las averiguaciones, las diligencias practicadas y los elementos de convicción que sustenten el cierre del caso y las recomendaciones.

No todos los casos que se presentan ante la DHUDISPU conllevan un Informe Final que se remite al Despacho del Ministro (a), ya que habrá casos que no lo requieren o no han sido solicitados por el (la) Ministro (a).

El Informe Final no anula actos ni resoluciones de las autoridades del MINGOB, pero podrá sugerir la modificación, rectificación o anulación de los mismos.

**Artículo 34. Formas Excepcionales de Conclusión de las Investigaciones.** Se puede argumentar u ordenar el cierre del expediente por abandono por parte del ciudadano, el transcurso del tiempo, sustracción de materia, resarcimiento del derecho violado, entre



## SECCIÓN VI SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

**Artículo 35.** En aquellos Informes Finales en los que se hayan formulados sugerencias o recomendaciones, las cuales fueron aprobadas por el (la) Ministro (a), conllevan para la DHUDISPU una fase de seguimiento y evaluación, a efectos que se garantice la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

**TÍTULO IV  
DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 36.** Las disposiciones de este Manual entrarán a regir a partir de su aprobación.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** La presente Resolución empezará a regir al día siguiente de su promulgación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 19 de 3 de mayo de 2010 y Resolución No. 52-R-22 de 5 de marzo de 2015.


**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en la ciudad de Panamá, a los *un (1)* días del mes de *septiembre* de dos mil quince (2015).

  
**MARÍA LUISA ROMERO**  
Viceministra de Gobierno

  
**MILTON HENRÍQUEZ**  
Ministro



La presente Secretaría General del Ministerio de Gobierno certifica que el presente documento es fiel copia del original que reposa en los archivos de este ministerio.  
  
**Mariela Rizo**