

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

RESOLUCIÓN No. DDP-31-2026

(de 19 de junio de 2026)

“Por medio del cual se aprueba el Reglamento de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, que subroga la Ley 7 de 1997 y modifica disposiciones de la Ley 6 de 2017.”

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ,
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO QUE:

La Constitución Política de la República de Panamá, establece en el Capítulo 9º, artículo 129 que, la Defensoría del Pueblo velará por la protección de los derechos y las garantías fundamentales consagradas en esta Constitución, así como los previstos en los convenios internacionales de derechos humanos y la Ley, mediante el control no jurisdiccional de los hechos, actos u omisiones de las y los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos, y actuará para que ellos se respeten;

Mediante la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, publicada en Gaceta Oficial N° 30428 de 19 de diciembre de 2025, se subroga la ley 7 de 1997, que crea la Defensoría del Pueblo, y modifica la Ley 6 de 2017, que crea el Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanas o Degradantes. Este texto legal precisa que, la Defensoría del Pueblo es una institución de derechos humanos, que goza de independencia, plena autonomía funcional, administrativa y financiera, y no recibe instrucción de ninguna autoridad, órgano del Estado o persona;

La Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 redefine la estructura institucional, amplía atribuciones sustantivas, establece nuevos procedimientos de atención, mediación, investigación y resolución, y crea la Carrera Defensorial como sistema propio de administración del recurso humano, cuya reglamentación será desarrollada mediante instrumento normativo independiente;

Dicha Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 incorpora disposiciones que requieren desarrollo reglamentario para asegurar su correcta interpretación, aplicación uniforme y ejecución efectiva, sin apartarse de su texto ni de su espíritu; con una definición clara de procedimientos, plazos, mecanismos de atención, niveles de competencia institucional y responsabilidades, con adecuada coordinación interinstitucional;

Se hace necesario establecer principios, criterios, competencias, estructuras básicas y reglas comunes para la aplicación de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, garantizando coherencia normativa, seguridad jurídica, transparencia administrativa y eficacia institucional, sin invadir el ámbito propio de los manuales operativos y de gestión;

La reglamentación debe respetar el principio de separación entre la norma reglamentaria y los procedimientos operativos, los cuales serán desarrollados mediante manuales técnicos y protocolos institucionales, conforme a las buenas prácticas de la administración pública;

La Defensoría del Pueblo, en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos y Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura, debe asegurar que su marco reglamentario sea compatible con los estándares constitucionales y convencionales, con los Principios de París sobre el estatus de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos

(INDH), adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la resolución 48/134 de 20 de diciembre de 1993, que establecen que las INDH deben ser independientes, plurales, con mandatos y competencias claros, contar con financiación adecuada y autonomía operativa, y promover la cooperación con el Estado y la sociedad civil para la defensa y promoción de los derechos humanos y con los principios del derecho administrativo;

Que el artículo 19 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 atribuye expresamente al titular de la Defensoría del Pueblo la potestad normativa interna, facultándolo para dictar el reglamento interno, así como resoluciones, políticas de organización, manuales, lineamientos y demás instrumentos necesarios para la organización, funcionamiento y gestión institucional, incluida la administración del recurso humano, en atención a la autonomía funcional, administrativa y financiera de la entidad y para el cumplimiento de su mandato constitucional y legal;

Que el artículo 48 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 establece las bases para el desarrollo de un manual de procedimiento que garanticen su aplicación eficaz, uniforme y coherente en el marco del debido proceso administrativo;

El artículo 75 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 dispone que esta deberá ser reglamentada dentro del plazo de seis meses contados a partir de su promulgación, a fin de precisar, desarrollar y operacionalizar las materias, procedimientos y responsabilidades instrumentalizadas por la ley, sin disminuir ni exceder su ámbito, y asegurando la coherencia normativa con la Constitución Política de la República de Panamá, los Convenios Internacionales de Derechos Humanos y de Derecho Internacional Humanitario y la legislación vigente;

Corresponde a la Defensora del Pueblo, como máxima autoridad de la institución y responsable de su rectoría normativa interna, emitir el presente reglamento para garantizar la correcta implementación de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el cumplimiento efectivo del mandato institucional;

Por las consideraciones descritas previamente, la Defensora del Pueblo de la República de Panamá,

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el Reglamento de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, que subroga la Ley 7 de 1997 y modifica disposiciones de la Ley 6 de 2017, el cual establece el marco normativo general para la organización institucional, el ejercicio de las atribuciones, la estructura orgánica básica y los principios rectores de la actuación de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, cuyo texto es el siguiente:

REGLAMENTO DE LA LEY 504 DE 18 DE DICIEMBRE DE 2025, QUE SUBROGA LA LEY 7 DE 1997 Y MODIFICA DISPOSICIONES DE LA LEY 6 DE 2017

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto del Reglamento.

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar, complementar y precisar el alcance normativo de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, mediante la cual se subroga la ley que crea la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, Su finalidad es asegurar una adecuada



interpretación, una aplicación uniforme y coherente; una ejecución efectiva y eficaz de la ley, respetando en todo momento su espíritu y contenido.

Este Reglamento establece el marco jurídico para la organización institucional, el ejercicio de las atribuciones, la formulación y adopción de políticas internas, la emisión de resoluciones, la implementación y ejecución de los procedimientos previstos en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, sin alterar, limitar, condicionar o desnaturalizar las atribuciones, competencias y funciones conferidas por la ley, y sin perjuicio de los desarrollos operativos que correspondan a manuales, protocolos y otros instrumentos de gestión.

En caso de antinomia jurídica o duda interpretativa entre disposiciones de este Reglamento y la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, prevalecerán las disposiciones de la ley.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones del presente Reglamento son de aplicación obligatoria para:

- El/La Defensor/a del Pueblo, en su calidad de máxima autoridad y órgano unipersonal de dirección superior.
- Los/as adjuntos/as al/la Defensor/a del Pueblo, en el ejercicio de las funciones delegadas o asignadas por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y por este Reglamento.
- Las direcciones, oficinas, unidades administrativas y dependencias que integran la estructura institucional de la Defensoría del Pueblo.
- Los/as servidores/as públicos/as de la Defensoría del Pueblo, sin perjuicio de la aplicación del régimen especial previsto para la Carrera Defensorial y de los principios de igualdad, dignidad humana y no discriminación que rigen el servicio público.

El presente Reglamento será aplicable en todo el territorio de la República de Panamá y, cuando corresponda, a las actuaciones de la Defensoría del Pueblo den relación con personas de nacionalidad panameña residentes en el exterior, conforme a lo establecido en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y a los estándares internacionales de protección de los derechos humanos.

Artículo 3. Mandato institucional y alcance material de la Defensoría del Pueblo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá es la institución responsable de velar por la promoción, protección, defensa y observancia de los derechos humanos, conforme a la Constitución Política, los tratados y convenios internacionales de derechos humanos, el derecho internacional humanitario, la Ley y el presente Reglamento.

La actuación institucional de la Defensoría del Pueblo comprende, entre otros aspectos:

1. La promoción y protección de los derechos humanos y garantías fundamentales reconocidas en la Constitución Política de la República de Panamá, así como de los demás derechos consagrados en el ordenamiento jurídico nacional e internacional aplicable.
2. La atención, orientación y acompañamiento a todas las personas, sin discriminación alguna, en el ejercicio y defensa de sus derechos humanos dentro del territorio nacional, así como a las personas de nacionalidad panameña residentes en el exterior, en los términos previstos en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.
3. Investigación de los actos u omisiones, cuando estos puedan implicar amenaza o vulneración de derechos humanos, de las autoridades públicas, servidores públicos y de las empresas públicas, mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas que desarrollen servicios públicos por concesión o autorización administrativa o que presten servicios de interés público.
4. La promoción del acceso efectivo a la administración de justicia, en los casos y bajo las modalidades establecidas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, sin sustituir ni interferir en las competencias propias de los órganos jurisdiccionales ni de otras autoridades legalmente facultadas.
5. La adopción de medidas, actuaciones y mecanismos institucionales orientados a garantizar el respeto, restablecimiento y reparación de los derechos humanos, de conformidad con las atribuciones conferidas por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y su reglamentación.

El ejercicio de este mandato se realizará con plena autonomía e independencia funcional, administrativa y financiera, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad, órgano del Estado o



persona, y con sujeción a los principios de legalidad, objetividad, imparcialidad, transparencia y respeto a los derechos humanos.

Artículo 4. Alcance normativo del Reglamento.

El presente Reglamento desarrolla las disposiciones generales de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 en materia de:

- Organización institucional básica.
- Competencias generales de los órganos internos.
- Ejercicio de atribuciones del/la Defensor/a del Pueblo.
- Emisión de resoluciones y actos administrativos.
- Aplicación de los procedimientos previstos en la Ley, en cuanto a su marco general.

Los procedimientos operativos, flujos de atención, metodologías técnicas, formatos, herramientas digitales y demás aspectos de ejecución serán desarrollados mediante manuales y protocolos institucionales, los cuales no podrán modificar ni contradecir lo dispuesto en la Ley ni en el presente Reglamento.

Artículo 5. Régimen Especial de la Carrera Defensorial.

La Carrera Defensorial se regulará mediante una reglamentación especial que se dictará para tal efecto, de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título III de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

En consecuencia, quedan excluidas de la aplicación del presente Reglamento todas las materias relativas al ingreso por mérito, evaluación del desempeño, estabilidad, administración del talento humano y demás componentes propios y exclusivos de dicho régimen especial.

CAPÍTULO II DEFINICIONES BASE Y FUNCIONALES

Artículo 6. Definiciones Conceptuales.

A los efectos del marco jurídico regulado por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y este cuerpo reglamentario, los términos que se detallan a continuación tendrán el siguiente significado:

1. **Actuación de oficio:** Facultad institucional ejercida por la Defensoría del Pueblo para intervenir de forma autónoma e inmediata ante situaciones que puedan constituir una violación o amenaza a los derechos humanos, sin que medie solicitud o reclamación de persona natural o jurídica.
2. **Defensoría del Pueblo:** Institución nacional de derechos humanos, que ejerce sus funciones con plena autonomía e independencia, encargada de la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, conforme a la Constitución Política, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, los tratados internacionales de derechos humanos, el derecho internacional humanitario y la ley.
3. **Derechos Humanos:** Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Se encuentran consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, los tratados y convenios internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado panameño y el ordenamiento jurídico nacional.

Estos derechos garantizan la dignidad humana, la igualdad, la libertad y el pleno desarrollo de la persona, y su promoción, protección, defensa y observancia constituyen el mandato esencial de la Defensoría del Pueblo.

4. **Información sensible:** Conjunto de datos, antecedentes, registros, testimonios, evaluaciones, metodologías, análisis técnicos o cualquier otra información obtenida o generada en el ejercicio de las funciones de la Defensoría del Pueblo que, por su contenido, contexto o finalidad, pueda comprometer la seguridad, dignidad, integridad, privacidad o protección de las personas involucradas, afectar la eficacia de las actuaciones institucionales, o poner en riesgo el carácter preventivo, confidencial y técnico de dichas funciones.



Se considera información sensible, entre otros supuestos, aquella relativa a personas privadas de libertad, personas en situación de vulnerabilidad, fuentes de información, personas entrevistadas, datos personales o sensibles, metodologías de trabajo, procedimientos internos, planificación de visitas, mecanismos de análisis y evaluación, así como cualquier información cuya divulgación indebida pueda generar riesgos de represalias, revictimización o interferencia en las funciones institucionales.

5. Informe defensorial: Documento técnico-institucional elaborado por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, mediante el cual se analizan, documentan y presentan de manera temática situaciones, hallazgos, conclusiones o recomendaciones relacionadas con el estado de los derechos humanos, el cumplimiento de las obligaciones estatales o el ejercicio del mandato institucional, sin carácter decisorio ni vinculante, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

Los informes defensoriales podrán adoptar, entre otras, las siguientes modalidades:

- **Informe Anual:** Informe defensorial de carácter periódico que la Defensoría del Pueblo elabora y presenta anualmente, mediante el cual rinde cuentas sobre el estado general de los derechos humanos en la República de Panamá, el cumplimiento de las obligaciones estatales, el desempeño institucional y las principales tendencias, hallazgos y recomendaciones derivadas del ejercicio de su mandato, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.
- **Informe Especial:** Informe defensorial de carácter no periódico que la Defensoría del Pueblo elabora y emite respecto de situaciones específicas, estructurales o de especial relevancia en materia de derechos humanos, con el objeto de documentar, analizar y formular conclusiones o recomendaciones institucionales, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

6. Inspección: Actuación institucional de carácter investigativo mediante la cual la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, a través de su personal autorizado, realiza la verificación directa, presencial o in situ, de hechos, condiciones, actuaciones, instalaciones, servicios o situaciones relacionadas con el ejercicio de los derechos humanos, el cumplimiento de las obligaciones estatales o la prestación de servicios públicos o de interés público, con la finalidad de prevenir, constatar, documentar o esclarecer posibles amenazas o vulneraciones de derechos humanos, en el marco de una actuación de oficio o de una investigación defensorial, conforme a los artículos 44, 47 y 48 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento, y sujeta a la autorización del Defensor del Pueblo.

7. Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes: Instancia institucional designada por el Estado panameño, ejercida por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, con base en la Ley No 504 de 18 de diciembre de 2025, mediante la cual se modifica la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, en cumplimiento del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes de las Naciones Unidas, ratificado mediante la Ley 26 de 30 de marzo de 2011, encargada de prevenir situaciones de riesgo de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes mediante la realización de visitas periódicas, sistemáticas y preventivas a los lugares donde se encuentren personas privadas de libertad o bajo cualquier forma de custodia, detención, internamiento o sujeción al control de autoridades o de quienes ejerzan funciones públicas.

El Mecanismo Nacional para la Prevención ejerce sus funciones con independencia funcional y de criterio, técnica y operativa, y tiene como finalidad fortalecer las garantías de las personas privadas de libertad, identificar factores de riesgo, formular recomendaciones a las autoridades competentes, promover mejoras normativas, institucionales y prácticas, y contribuir al cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado panameño en materia de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, través de un sistema de visitas frecuentes a lugares de privación de libertad, informes con recomendaciones, seguimiento de las mismas, a través de un diálogo constructivo con las autoridades, sin perjuicio de otras



funciones de promoción y protección de los derechos humanos que correspondan a la Defensoría del Pueblo conforme a la Constitución y la ley.

8. **Mediación:** Mecanismo institucional de resolución de conflictos ejercido por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 4 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, mediante el cual, previo acuerdo expreso de las partes, interviene para facilitar la solución de situaciones que amenacen o vulneren derechos humanos, incluidas aquellas relacionadas con la prestación de servicios públicos o de interés público.

Los acuerdos alcanzados en el marco de la mediación tendrán carácter vinculante para las partes, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, y se formalizarán en la forma y con los efectos que establezca el reglamento especial que regule la mediación defensorial, sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Reglamento.

9. **No represalia:** Principio y garantía institucional conforme al cual ninguna persona, grupo u organización podrá ser objeto de amenazas, sanciones, hostigamientos, intimidaciones, discriminación, perjuicios directos o indirectos, ni de cualquier otra forma de represalia, como consecuencia de haber presentado una queja, petición, información, testimonio o colaboración ante la Defensoría del Pueblo o ante el Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura, o por haber cooperado con sus actuaciones.

La Defensoría del Pueblo adoptará las medidas necesarias para prevenir, identificar y mitigar cualquier forma de represalia, y para proteger a las personas que interactúen con la institución, de conformidad con la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y los estándares internacionales aplicables.

10. **Orientación:** Actuación de carácter informativo y no contencioso mediante la cual la Defensoría del Pueblo brinda asesoría, guía o información a las personas sobre el ejercicio de sus derechos humanos o las vías institucionales disponibles para su protección.

La orientación no genera investigación ni resolución, salvo que de su contenido se desprendan elementos que justifiquen una actuación posterior. Aunque no implica necesariamente la apertura de un expediente formal, debe registrarse para fines estadísticos y de seguimiento, permitiendo además identificar posibles situaciones que puedan derivar en vulneraciones de derechos humanos.

11. **Petición:** Solicitud presentada ante la Defensoría del Pueblo para el reconocimiento de un derecho; para la prestación de un servicio que garantice derechos; para solicitar información y/o documentación vinculada a la posible vulneración de un derecho en una entidad del Estado; para requerir la inspección, intervención o acompañamiento institucional en la protección de derechos; para la acción humanitaria en contextos de frontera o situaciones de emergencia, así como otras solicitudes previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, sus reglamentos y los manuales de procedimiento que la desarrollen.

12. **Queja:** Denuncia o reclamación presentada ante la Defensoría del Pueblo sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos y de infracciones al derecho internacional humanitario, que provengan de actuaciones irregulares u omisiones que devengan en el incumplimiento del deber de respeto y garantía que tienen el Estado, las empresas mixtas o las personas naturales o jurídicas privadas que actúen en ejercicio de una concesión, autorización administrativa o que presten un servicio público, así como las amenazas o vulneraciones relacionadas con la prestación de servicios de interés público, en los términos previstos en el artículo 2 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

13. **Recomendación:** Instrumento institucional de carácter no vinculante, emitido por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá en el ejercicio de su mandato constitucional y legal, mediante el cual se formulan observaciones, exhortaciones o sugerencias dirigidas a autoridades, entidades públicas o privadas, o a particulares que presten servicios públicos o de interés público, con el objeto de prevenir, cesar, corregir



o reparar situaciones que puedan constituir amenaza o vulneración de derechos humanos, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

14. Régimen de reserva parcial: Limitación justificada, excepcional y no absoluta al acceso público de determinada información institucional, que permite restringir total o parcialmente su divulgación cuando ello resulte necesario para proteger la naturaleza preventiva, confidencial, técnica o especializada de las funciones de la Defensoría del Pueblo, en particular aquellas vinculadas al Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura, sin afectar la rendición de cuentas, la transparencia institucional ni el control democrático.

La aplicación del régimen de reserva parcial deberá realizarse de manera restrictiva, proporcional y debidamente motivada, caso por caso, conforme a la Constitución Política, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, la Ley 38 de 31 de julio de 2000, la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y la normativa sobre transparencia y acceso a la información pública.

15. Resolución defensorial: Acto administrativo de carácter no jurisdiccional, emitido por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, mediante el cual se formalizan decisiones adoptadas tanto en el marco de los procesos defensoriales como en la gestión administrativa institucional, de conformidad con la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

16. Servicios públicos: Aquellos prestados directamente por entidades del Estado o por particulares mediante concesión o autorización administrativa, destinados a satisfacer necesidades colectivas esenciales y sujetos a un régimen jurídico especial.

Artículo 7. Alcance interpretativo de las definiciones.

Las definiciones contenidas en el presente Capítulo constituyen el marco interpretativo de referencia para la aplicación de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y del presente Reglamento, y deberán ser utilizadas de manera uniforme en el desarrollo y ejecución de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo, así como en los manuales de procedimiento y demás instrumentos institucionales, sin perjuicio de las definiciones que de manera expresa establezca la Ley y los instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por Panamá.

Los manuales de procedimiento desarrollarán únicamente los aspectos operativos de las actuaciones aquí definidas, sin alterar su naturaleza jurídica ni su alcance.

CAPÍTULO III PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTUACIÓN DEFENSORIAL

Artículo 8. Reconocimiento integral de los derechos humanos.

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá ejercerá su mandato orientado a la promoción, protección, defensa y observancia integral de todos los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de la República de Panamá y en los instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado panameño.

Dichos derechos serán entendidos como universales, interdependientes, indivisibles, inalienables, progresivos, imprescriptibles y deberán ser interpretados y aplicados conforme al principio pro persona, garantizando la protección más amplia, efectiva y favorable de la dignidad humana.

Artículo 9. Principios rectores:

La interpretación y aplicación de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, del presente Reglamento y de los demás instrumentos normativos y operativos de la Defensoría del Pueblo se regirán por los siguientes principios:

- 1. Accesibilidad:** Garantía de acceso efectivo, inclusivo y adecuado a los servicios defensoriales para todas las personas, implica la eliminación de barreras físicas, comunicacionales, actitudinales y tecnológicas.



2. **Autonomía e independencia:** Ejercicio de las funciones sin subordinación ni injerencias externas, conforme a la Constitución, la ley y los Principios de París.
3. **Buena fe:** Actuación leal, honesta y transparente en las relaciones con las personas usuarias y las instituciones.
4. **Celeridad:** Tramitación de las actuaciones sin dilaciones injustificadas.
5. **Centralidad de la persona:** La dignidad humana como eje de toda actuación institucional
6. **Confidencialidad:** Protección de la información obtenida en el ejercicio de las funciones defensoriales, conforme a la ley.
7. **Debida diligencia:** Actuación oportuna, en plazo razonable, seria, exhaustiva y responsable en la protección de derechos humanos.
8. **Eficacia y eficiencia administrativa:** Gestión estratégica y transparente de los fondos y capacidades públicas, orientada a obtener el mayor rendimiento operativo posible y asegurar que cada acción defensorial proteja y defienda los derechos humanos de manera oportuna y efectiva en cumplimiento del mandato institucional.
9. **Enfoque pro persona:** Criterio de análisis que implica seleccionar y aplicar, de manera preferente, aquella norma o interpretación que brinde el amparo más amplio, extensivo y favorable a la persona. Este principio rige de forma transversal todas las actuaciones de la institución, asegurando la complementariedad entre el derecho interno y el corpus iuris de derechos humanos.
10. **Gratuidad:** Las actuaciones y procedimientos desarrollados por la Defensoría del Pueblo serán gratuitos para las personas usuarias.
No obstante, la institución podrá establecer criterios diferenciados para la reproducción o expedición de copias, certificaciones u otros servicios materiales, atendiendo a la condición socioeconómica de la persona solicitante, garantizando en todo caso que dicha circunstancia no constituya un obstáculo para el acceso efectivo a la protección de los derechos humanos.
11. **Igualdad y no discriminación:** Garantía de trato igualitario y protección, sin distinción alguna en todas sus modalidades. Este principio exige adoptar un modelo de análisis diferenciado que comprenda cómo las múltiples opresiones, barreras y vulnerabilidades de una persona o grupo de personas interactúan entre sí y agravan su desprotección, obligando a la Defensoría a priorizar la tutela de quienes sufren estas formas complejas de desigualdad estructural.
12. **Imparcialidad:** Actuación objetiva, equilibrada y libre de prejuicios o intereses particulares, garantizando un tratamiento justo y equitativo de todas las personas involucradas.
13. **Independencia:** Ejercicio del mandato institucional con plena autonomía funcional, administrativa, financiera y de criterio frente a los órganos del Estado, terceros o factores de presión externa, de conformidad con la Ley y los Principios de París.
14. **Ausencia de formalismo:** Las actuaciones defensoriales se desarrollarán sin formalismos excesivos, garantizando que las personas puedan presentar peticiones, quejas u otras solicitudes sin necesidad de representación legal ni del uso de formatos preestablecidos, pudiendo hacerlo de manera escrita, verbal, electrónica, digital u otros medios idóneos.
La Defensoría del Pueblo adoptará las medidas necesarias para facilitar el acceso a sus servicios por medios presenciales y remotos, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y los manuales de procedimiento aplicables.
15. **Legalidad:** Actuación fundada en la Constitución, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, los tratados internacionales y el presente Reglamento.



16. **Objetividad e imparcialidad:** Análisis técnico, con enfoque de derechos humanos, independiente y libre de prejuicios.
17. **Participación y diálogo:** Promoción de la concertación y el entendimiento entre las partes. Se debe promover la participación activa de la sociedad civil y el diálogo constructivo como herramientas esenciales para la defensa, promoción y garantía de los derechos humanos, asegurando una relación horizontal y cercana a las personas.
18. **Prevención:** Orientación prioritaria de las actuaciones institucionales a la identificación temprana de riesgos, la adopción de medidas preventivas y la promoción de garantías para evitar violaciones de derechos humanos.
19. **Supremacía constitucional y convencional:** Las normas internas y las actuaciones institucionales se realizarán en interpretación conforme a la Constitución Política y a los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por la República de Panamá, aplicando el principio pro persona para favorecer la protección más amplia de los derechos humanos.
20. **Transparencia y rendición de cuentas:** Actuación pública y responsable, sin perjuicio de los deberes de reserva legal.

TÍTULO II ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CAPÍTULO I ESTRUCTURA ORGÁNICA GENERAL

Artículo 10. Estructura orgánica general de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá contará con una estructura orgánica general orientada al cumplimiento efectivo de su mandato constitucional y legal, conforme a lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y los instrumentos institucionales que la desarrollen.

La estructura orgánica general de la Defensoría del Pueblo estará integrada, como mínimo, por los siguientes órganos y dependencias:

1. El Defensor o Defensora del Pueblo, como máxima autoridad de la institución.
2. El Defensor Adjunto o Defensora Adjunta.
3. El Defensor Adjunto o Defensora Adjunta de Niñez.
4. La Secretaría General.
5. Las direcciones nacionales, oficinas, unidades técnicas y administrativas necesarias para el ejercicio de las funciones institucionales.
6. Las Defensorías Regionales, como órganos descentralizados para la atención territorial del mandato defensorial.

El Defensor o Defensora del Pueblo tiene la facultad de crear, modificar, renombrar o suprimir direcciones, oficinas, unidades especializadas y otras dependencias de la institución mediante Resolución Defensorial. Esta atribución se ejercerá conforme a la Ley 504 de 2025, los Principios de París y este Reglamento, bajo criterios de eficiencia, funcionalidad, presencia territorial, optimización de recursos y la garantía de una protección oportuna y efectiva de los derechos humanos.

La estructura orgánica general deberá garantizar, en todo momento, la separación adecuada entre las funciones de dirección, apoyo estratégico, ejecución operativa, control interno y atención directa a las personas que acudan a la Defensoría, sin afectar la autonomía funcional, administrativa y financiera de la institución.

Las competencias, objetivos, funciones específicas y procesos operativos de cada dependencia de la Defensoría del Pueblo se desarrollarán detalladamente en los respectivos manuales de organización, funciones y procedimientos. Estos instrumentos de gestión actúan como normas complementarias a este Reglamento y, en ningún caso, podrán contradecir, alterar o limitar el alcance, principios y facultades establecidos en la Ley 504 de 2025, los Principios de París o en el presente cuerpo normativo.



CAPÍTULO II ÓRGANOS DE DIRECCIÓN SUPERIOR

Artículo 11. Defensor o Defensora del Pueblo.

El Defensor o Defensora del Pueblo es la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá y ejerce la dirección superior, representación legal, conducción estratégica y rectoría institucional de la entidad, de conformidad con la Constitución Política, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

Conforme a lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, corresponden a la Defensoría del Pueblo, a través del Defensor o Defensora del Pueblo y de la estructura institucional que la compone, las siguientes atribuciones:

Atribuciones institucionales de la Defensoría del Pueblo:

1. Investigar 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, los demás derechos constitucionales, así como los previstos en tratados, convenios y declaraciones internacionales, suscritos y ratificados por el Estado panameño.
2. 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.
3. Velar por los derechos de las personas con discapacidad y por el respeto a los derechos a la cultura y a las costumbres de los grupos étnicos nacionales.
4. 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 o que presten servicios de interés público.
5. Recomendar anteproyectos de ley, en materia de su competencia, a los titulares de la iniciativa legislativa.
6. Realizar estudios, investigaciones, recomendaciones y opiniones técnicas a fin de promover el cumplimiento de los derechos humanos, y promover la incorporación de normas internacionales sobre derechos humanos en el ordenamiento jurídico interno.
7. Hacer el seguimiento en el cumplimiento de recomendaciones, medidas, sanciones o acuerdos que se emitan en la Corte Suprema de Justicia u órganos internacionales para la protección de los derechos humanos, en lo relativo a la protección y restitución de derechos humanos por parte del Estado.
8. Participar de comisiones y/o mecanismos de consulta en materia de políticas públicas, como vigilante de la protección de los derechos humanos, a fin de promover su cumplimiento y aplicación.
9. Presentar a la Asamblea Nacional un informe anual de sus actuaciones, así como los informes especiales que considere convenientes.
10. 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.
11. 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, y establecer comunicación permanente.
12. Mediar en los conflictos que se presenten entre particulares y la Administración pública o empresas mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas, que desarrollen un servicio público por concesión o autorización administrativa, con la finalidad de promover acuerdos que solucionen el problema o la vulneración de derechos. Esta atribución solo podrá ser ejercida de común acuerdo con las partes enfrentadas y sus acuerdos serán vinculantes.
13. Ejercer como Mecanismo Nacional para la Prevención, bajo el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.
14. Cooperar con el Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos, el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, las instituciones regionales y las instituciones de otros países, organismos no gubernamentales que sean competentes en las esferas de la promoción y protección de los derechos humanos, así como la colaboración con otras instituciones nacionales de derechos humanos.

Atribuciones específicas del titular de la Defensoría del Pueblo:

1. Ejercer legitimación procesal activa para promover acciones, según lo establecido en el artículo 5 de la ley 504 de 18 de diciembre de 2025.



2. Promover acciones populares, en los casos previstos por el ordenamiento jurídico vigente.
3. Hacer uso de mecanismos procesales que reconozca el ordenamiento jurídico vigente para la protección de los derechos humanos, en el marco de las competencias que la Ley le asigna a la Defensoría del Pueblo.
4. Determinar discrecionalmente los casos en los cuales ejercer las facultades previstas en los numerales anteriores, conforme a los fines institucionales de la Defensoría del Pueblo.
5. Ejercer dichas atribuciones de conformidad con los fines institucionales de la Defensoría del Pueblo, tal como establece el último párrafo de artículo 5 de la ley 504 de 18 de diciembre de 2025.
6. Ejercer estas facultades sin perjuicio de las competencias que corresponden al Órgano Judicial, al Ministerio Público u otras autoridades competentes.

El ejercicio de las atribuciones del Defensor o Defensora del Pueblo se realizará con plena autonomía e independencia, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad, órgano del Estado o persona.

Artículo 12. Defensor Adjunto o Defensora Adjunta.

El Defensor o Defensora Adjunta constituye el órgano de apoyo directo, estratégico y permanente de la máxima autoridad de la institución. Ejercerá sus funciones bajo la dirección superior del Defensor o Defensora del Pueblo, sujetándose estrictamente a las competencias y delegaciones expresas que éste o ésta le confiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y los principios rectores de los derechos humanos y de la actuación defensorial.

Son funciones del Defensor Adjunto o Defensora Adjunta, sin perjuicio de las competencias y atribuciones que la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento confieren al Defensor o Defensora del Pueblo:

1. Asesorar al Defensor o Defensora del Pueblo en la formulación y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.
2. Cumplir las funciones y competencias que le sean delegadas expresamente por el Defensor o Defensora del Pueblo, incluyendo la representación de la institución en actuaciones y procesos programados o de naturaleza institucional.
3. Reemplazar al Defensor o Defensora del Pueblo en casos de ausencia temporal, impedimento, recusación o vacante, de conformidad con la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y demás normas aplicables.
4. Tramitar, resolver o intervenir en asuntos institucionales que le sean asignados por el Defensor o Defensora del Pueblo, particularmente cuando éste o ésta se haya declarado impedido o haya sido recusado para conocer de los mismos.
5. Actuar en representación de la Defensoría del Pueblo ante la Asamblea Nacional, otras instituciones u órganos del Estado, cuando así lo disponga expresamente el Defensor o Defensora del Pueblo.
6. Cumplir las demás funciones que le confieran la Ley, el presente Reglamento y las delegaciones conferidas por el Defensor o Defensora del Pueblo.

La desagregación técnica de las tareas operativas, los canales de coordinación institucional y el procedimiento formal para la delegación de competencias del Defensor o Defensora Adjunta se podrán establecer en los manuales institucionales correspondientes. La aplicación de estos instrumentos técnicos no podrá, en ninguna circunstancia, modificar, desnaturalizar ni restringir las atribuciones esenciales asignadas en la Ley 504 de 2025.

CAPÍTULO III ÓRGANOS DE APOYO Y ASESORÍA

Artículo 13. Secretaría General.

La Secretaría General es el órgano de apoyo administrativo, técnico y de coordinación institucional de la Defensoría del Pueblo, responsable de asegurar el funcionamiento interno eficiente, ordenado y articulado de la entidad, conforme a las directrices del Defensor o Defensora del Pueblo.

Corresponde a la Secretaría General, sin perjuicio de las atribuciones que le confieran la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y las resoluciones internas:



1. Coordinar y supervisar la gestión administrativa interna de la Defensoría del Pueblo, garantizando la adecuada articulación entre las distintas direcciones, oficinas y dependencias.
2. Actuar como enlace administrativo entre el Despacho del Defensor o Defensora del Pueblo, la Defensoría Adjunta y las unidades operativas y técnicas de la institución.
3. Velar por el cumplimiento de las normas internas, procedimientos administrativos, flujos de trabajo y controles institucionales.
4. Coordinar la elaboración, actualización y aplicación de los manuales de procedimientos, instructivos y demás instrumentos operativos, en conjunto con las instancias competentes.
5. Dar seguimiento a la ejecución de las decisiones, directrices y resoluciones emitidas por el Defensor o Defensora del Pueblo.
6. Custodiar, organizar y administrar la documentación institucional, los archivos administrativos y los registros oficiales, así como autenticar, certificar o dar fe administrativa de la documentación institucional que le sea requerida por autoridades, entidades u organismos públicos, así como por personas naturales o jurídicas, conforme a la normativa aplicable.
7. Apoyar la planificación institucional, el seguimiento de metas y la evaluación del desempeño organizacional.
8. Ejercer las demás funciones de carácter administrativo y de coordinación que le sean asignadas por el Defensor o Defensora del Pueblo.
9. Reemplazar a el/la Defensor/a o Defensor/a Adjunto/a cuando éste también esté impedido/a o recusado/a.

La organización interna, los procedimientos específicos y los mecanismos de coordinación de la Secretaría General serán desarrollados en los manuales institucionales correspondientes.

Artículo 14. Oficina de Asesoría Legal o Jurídica.

La Oficina de Asesoría Legal o Jurídica es el órgano de apoyo técnico-jurídico de la Defensoría del Pueblo, encargado de brindar asesoramiento legal especializado para el adecuado ejercicio del mandato constitucional y legal de la institución.

Corresponde a la Asesoría Legal o Jurídica, sin perjuicio de las atribuciones que la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y las disposiciones internas establezcan:

1. Asesorar jurídicamente al Defensor o Defensora del Pueblo, a la Defensoría Adjunta y a las distintas dependencias de la institución en el ejercicio de sus funciones.
2. Emitir opiniones, criterios y análisis jurídicos sobre la interpretación y aplicación de la Constitución, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, los tratados internacionales de derechos humanos y el marco normativo nacional.
3. Apoyar jurídicamente la elaboración de resoluciones, recomendaciones, informes, pronunciamientos y demás actos institucionales.
4. Brindar soporte legal en los procesos de mediación, actuaciones defensoriales y demás mecanismos de intervención institucional, cuando así se requiera.
5. Colaborar en la formulación de anteproyectos de ley, propuestas normativas y reformas legales en materia de derechos humanos.
6. Dar seguimiento jurídico a decisiones, sentencias, recomendaciones u observaciones emitidas por órganos jurisdiccionales nacionales o instancias internacionales de derechos humanos, cuando corresponda.
7. Coordinar con otras asesorías jurídicas del Estado, instituciones nacionales de derechos humanos y organismos internacionales, cuando así se disponga.
8. Ejercer las demás funciones jurídicas que le sean asignadas por el Defensor o Defensora del Pueblo.

Las funciones operativas, los procedimientos internos y los alcances específicos de la Asesoría Legal o Jurídica serán desarrollados en los manuales institucionales correspondientes, sin alterar su carácter de órgano de apoyo y asesoría técnica.

CAPÍTULO IV ESTRUCTURA OPERATIVA Y TÉCNICA

Artículo 15. Estructura operativa y técnica de la Defensoría del Pueblo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá y en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, la Defensoría del Pueblo de la República



de Panamá, para el cumplimiento de sus fines y objetivos, contará con una estructura operativa y técnica integrada por direcciones nacionales, unidades, oficinas especializadas, departamentos y demás instancias administrativas y técnicas necesarias para la ejecución de su mandato institucional, de acuerdo con el presente Reglamento y las disposiciones internas que se dicten.

La estructura operativa y técnica tendrá por finalidad garantizar la atención, orientación, mediación, investigación, seguimiento, promoción, protección y defensa de los derechos humanos, así como la gestión administrativa, financiera, institucional y de apoyo necesaria para el funcionamiento eficiente de la Defensoría del Pueblo.

La creación, modificación, supresión, adscripción funcional y denominación de las direcciones, unidades, oficinas especializadas y demás instancias que integran la estructura operativa y técnica corresponderá al Defensor o Defensora del Pueblo, mediante resolución motivada, en ejercicio de la autonomía funcional, administrativa y financiera reconocida por la Constitución Política y la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Las funciones específicas, competencias, objetivos, relaciones de coordinación interna, perfiles, procesos, requisitos, etapas procedimentales y demás aspectos operativos de cada dirección, unidad u oficina serán desarrollados en los manuales de procedimiento, protocolos y demás instrumentos de gestión institucional, los cuales no podrán contradecir ni desnaturalizar lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 ni en el presente Reglamento.

CAPÍTULO V

DEFENSORÍAS REGIONALES

Artículo 16. Defensorías Regionales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, la Defensoría del Pueblo contará con Defensorías Regionales como instancias descentralizadas de carácter operativo y territorial, destinadas a garantizar el acceso efectivo, oportuno y cercano de la población a los servicios defensoriales.

Las Defensorías Regionales forman parte integral de la estructura institucional de la Defensoría del Pueblo y actuarán en representación de esta dentro del ámbito territorial que les sea asignado.

Artículo 17. Finalidad y funciones generales de las Defensorías Regionales.

Las Defensorías Regionales tendrán como finalidad principal ejecutar, a nivel territorial, el mandato constitucional y legal de la Defensoría del Pueblo, mediante la atención directa de la población y el desarrollo de las actuaciones previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

En particular, les corresponde, dentro de su ámbito territorial y conforme a las directrices institucionales:

1. Recibir, atender y tramitar orientaciones, peticiones, quejas y actuaciones de oficio, así como recibir y canalizar los procesos de mediación defensorial hacia la instancia definida para ello, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y las directrices institucionales aplicables.
2. Promover la protección, defensa y observancia de los derechos humanos a nivel local y regional.
3. Realizar actuaciones de seguimiento, inspección, verificación y acompañamiento institucional en casos de presuntas amenazas o vulneraciones de derechos humanos.
4. Coordinar, por instrucciones del despacho superior, con autoridades locales, entidades públicas, empresas prestadoras de servicios públicos o de interés público y actores comunitarios, en el marco de sus competencias.
5. Ejecutar acciones de promoción, divulgación y educación en derechos humanos en su respectiva circunscripción territorial.
6. Las demás funciones que les sean asignadas por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento, el Defensor o Defensora del Pueblo o las disposiciones internas aplicables.



Artículo 18. Organización y funcionamiento.

La creación, modificación, supresión, ámbito territorial, denominación, jerarquía interna, coordinación funcional y mecanismos de supervisión de las Defensorías Regionales serán determinados mediante resolución del Defensor o Defensora del Pueblo, atendiendo a criterios de cobertura territorial, demanda de servicios, eficiencia institucional y disponibilidad presupuestaria.

El funcionamiento operativo, los procedimientos específicos, los perfiles del personal y los flujos de actuación de las Defensorías Regionales serán desarrollados en los manuales de procedimiento y demás instrumentos internos, sin alterar lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 ni en el presente Reglamento.

TÍTULO III MARCO GENERAL DE LAS ACTUACIONES DEFENSORIALES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES SOBRE LAS ACTUACIONES DEFENSORIALES

Artículo 19. Objeto y alcance del Título III.

El presente Título regula el marco jurídico general que rige los procedimientos y las actuaciones de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá. Sus disposiciones se desarrollan en estricta observancia y complementariedad con el mandato establecido en los artículos del 39 al 53 de la Ley 504 de 2025.

Para los efectos de este Reglamento, se consideran actuaciones defensoriales todas las formas de intervención defensorial consagradas en la Ley 504 de 2025. Estas facultades se ejecutarán de forma autónoma, complementaria o sucesiva, atendiendo a la naturaleza de los hechos, a la presunta vulneración de derechos humanos y a la finalidad de protección efectiva que corresponda en cada caso, sin detrimento de otras formas de intervención que autorice la ley en el cumplimiento del mandato constitucional y legal de la institución.

Las actuaciones de la Defensoría del Pueblo se orientan a la promoción, protección, prevención, investigación, defensa y restitución efectiva de los derechos humanos y las garantías fundamentales. Estas facultades se desplegarán mediante mecanismos oportunos, desprovistos de ritualismos de forma, diferenciados y proporcionales, cuyo fin es atender, investigar, resolver y vigilar aquellas situaciones que afecten o puedan afectar la garantía y ejercicio de los derechos, en apego a los principios rectores defensoriales.

Las disposiciones de este Título se interpretarán de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y los tratados internacionales de derechos humanos vigentes en la República de Panamá. Esta interpretación aplicará de manera transversal el enfoque de derechos humanos, la perspectiva de género y la mirada interseccional, garantizando la eficacia institucional y priorizando la protección de las poblaciones que enfrenten situación de vulnerabilidad.

Artículo 20. Naturaleza general de las actuaciones defensoriales.

Las actuaciones defensoriales constituyen mecanismos institucionales de intervención mediante los cuales la Defensoría del Pueblo ejerce su mandato constitucional, convencional y legal en materia de promoción, protección, prevención, investigación, restitución y defensa de los derechos humanos.

Dichas actuaciones se caracterizan por su adaptabilidad, adecuación a las circunstancias concretas de cada caso y orientación a la protección efectiva de los derechos humanos, y no se conciben como procedimientos rígidos o excluyentes, sino como herramientas funcionales al servicio del mandato institucional.

La determinación de la actuación defensorial aplicable se realizará atendiendo a la naturaleza de los hechos conocidos, al tipo de derecho presuntamente afectado, al nivel de urgencia, al impacto de la situación y a la necesidad de una respuesta institucional proporcional, eficaz y oportuna.



Artículo 21. Régimen común aplicable a las actuaciones defensoriales

Todas las actuaciones institucionales se fundamentan en los principios rectores del Título I de este Reglamento, en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y en los tratados internacionales de derechos humanos vigentes en la República de Panamá.

En su ejecución, la Defensoría del Pueblo aplicará de forma transversal el enfoque pro persona, la debida diligencia, la celeridad, la objetividad, la imparcialidad y la eficacia institucional. Estas intervenciones incorporarán obligatoriamente la perspectiva de género y una mirada interseccional, eliminando sesgos y barreras para asegurar el acceso efectivo a la justicia y la protección de los derechos humanos.

Los procedimientos defensoriales se despojarán de formalismos innecesarios y exigencias desproporcionadas. El diseño y desarrollo de las actuaciones garantizarán el derecho de defensa a través de mecanismos sencillos, accesibles, culturalmente adecuados y de fácil comprensión, con especial atención a las realidades diversas de las personas usuarias.

Artículo 22. Enumeración de las actuaciones defensoriales.

En el marco del presente Reglamento y de conformidad con lo establecido en la Ley, la Defensoría del Pueblo se encuentra facultada para ejercer, entre otras, las siguientes actuaciones defensoriales:

1. La orientación.
2. La petición.
3. La mediación.
4. La queja.
5. La actuación de oficio.

Las actuaciones defensoriales podrán ejercerse de forma autónoma, complementaria o sucesiva en un mismo asunto, adaptándose a las necesidades específicas del caso. Su ejecución se registrará por este Reglamento y los manuales de procedimiento dictados bajo la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, incorporando un enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y una mirada interseccional, para identificar y atender de manera integral los impactos diferenciados.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCESO DEFENSORIAL

Artículo 23. Ámbito de aplicación de las disposiciones comunes.

Las normas del presente Capítulo rigen de manera uniforme para todas las actuaciones de la Defensoría del Pueblo. Esto incluye los trámites de orientación, petición, mediación, queja y las investigaciones iniciadas de oficio. Su aplicación es obligatoria sin importar la denominación técnica del trámite, el nivel de intensidad de la intervención institucional o la vía por la cual se haya originado.

Estas disposiciones transversales se ejecutarán sin detrimento de los lineamientos especiales que correspondan a cada tipo de procedimiento. Lo anterior se fundamenta en lo establecido por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y los manuales de procedimiento aplicables. Toda interpretación de estas reglas comunes adoptará un enfoque de derechos humanos, con perspectiva de género y una mirada interseccional.

Artículo 24. Legitimación para recurrir a la Defensoría del Pueblo.

Podrá recurrir a la Defensoría del Pueblo, mediante cualquiera de las actuaciones defensoriales previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y en el presente Reglamento, toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de manera individual o colectiva, sin discriminación de ninguna índole, cuando alegue o se encuentre en situación de amenaza o vulneración de derechos humanos.

No constituirán impedimento para recurrir a la Defensoría del Pueblo la minoría de edad, la condición de discapacidad, la condición migratoria, la condición de privación de libertad, el internamiento en centros penitenciarios, de salud mental, de rehabilitación o de protección, ni la situación de dependencia, subordinación o sujeción a la Administración Pública o a los órganos del Estado, garantizándose en todos los casos el acceso efectivo, adecuado y diferenciado a la protección de los derechos humanos, conforme al enfoque pro persona y a los estándares nacionales e internacionales aplicables.



No podrán recurrir a la Defensoría del Pueblo las autoridades, servidores públicos o titulares responsables de los organismos del Estado cuando actúen en ejercicio de sus funciones, respecto de asuntos vinculados a la gestión administrativa, conflictos interinstitucionales o al ejercicio de competencias propias de su cargo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad de la Defensoría del Pueblo de iniciar, impulsar o desarrollar actuaciones de oficio cuando concurren los supuestos legales correspondientes.

Artículo 25. Gratuidad de las actuaciones defensoriales y eliminación de barreras económicas.

Todas las actuaciones de la Defensoría del Pueblo son estrictamente gratuitas para las personas usuarias. Ninguna intervención institucional estará condicionada al pago de tasas, aranceles, derechos o contraprestación económica de cualquier índole.

La Defensoría del Pueblo establecerá criterios diferenciados para la reproducción de documentos, certificaciones o expedición de copias materiales. Estas pautas considerarán la situación socioeconómica y la vulnerabilidad interseccional de quien lo solicite. Se eximirá de cualquier costo material a las mujeres en situación de precariedad, jefas de hogar, personas en extrema pobreza y colectivos históricamente excluidos. Para garantizar de forma efectiva que la falta de recursos económicos jamás constituya un obstáculo en el acceso a la protección y garantía de sus derechos humanos.

Artículo 26. Flexibilidad procedimental y acceso directo sin intermediación

Las intervenciones de la Defensoría del Pueblo se fundamentan en la ausencia de formalismos, quedando prohibida la exigencia de ritualismos rígidos, tecnicismos o requisitos desproporcionados que obstaculicen el acceso a la institución.

Toda persona podrá activar los mecanismos defensoriales de forma directa, sin requerir asistencia ni representación legal obligatoria, y sin la exigencia de formularios preestablecidos. Las solicitudes podrán presentarse a través de cualquier canal de comunicación idóneo, adaptado a la realidad lingüística, cultural, de género y de conectividad de la persona usuaria, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y este Reglamento, garantizando en todo caso que dicha circunstancia no constituya un obstáculo para el acceso efectivo a la protección de los derechos humanos.

Artículo 27. Accesibilidad universal y diversidad en las vías y medios de acceso.

La Defensoría del Pueblo asegurará que todas sus actuaciones e intervenciones sean plenamente accesibles, inclusivas y adaptadas a las realidades diversas de la población. Para ello, se tomarán medidas para eliminar las barreras geográficas, socioeconómicas, culturales, de conectividad o aquellas asociadas a la discapacidad y la edad o de otra índole. Las estrategias de atención incorporarán transversalmente la perspectiva de género y un análisis interseccional, garantizando entornos seguros y canales prioritarios para personas en situación de vulnerabilidad estructural.

Las intervenciones defensoriales podrán gestionarse mediante modalidades presenciales, escritas, orales, telefónicas, plataformas digitales o cualquier herramienta tecnológica que resulte ágil y de fácil comprensión para la persona usuaria, ajustándose a su contexto y necesidades específicas.

Las facilidades de acceso anteriores no limitarán la obligación y facultad de la Defensoría del Pueblo para iniciar investigaciones y actuaciones de oficio. Esta facultad se puede ejercer ante el conocimiento de hechos que representen una amenaza, riesgo o vulneración de los derechos humanos y las garantías fundamentales, en estricto apego a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y este Reglamento.

Artículo 28. Flexibilidad y adecuación de la actuación defensorial.

La Defensoría del Pueblo determinará la actuación defensorial más adecuada atendiendo a la naturaleza de los hechos conocidos, al derecho presuntamente afectado, al nivel de urgencia, al impacto de la situación y a la finalidad de protección efectiva que corresponda en cada caso.



Las actuaciones defensoriales no tendrán carácter rígido ni excluyente y podrán ajustarse, ampliarse o reconducirse conforme a la evolución del caso y a los elementos que se desprendan de su análisis, respetando siempre los principios rectores de la actuación defensorial.

Artículo 29. Reconducción y articulación de las actuaciones.

Cuando en el desarrollo de una intervención institucional se identifiquen elementos que requieran un abordaje diferente, la Defensoría del Pueblo reorientará el caso hacia la modalidad de actuación más idónea. Esta reconducción procedimental se realizará bajo el principio de conservación de los actos, por lo que no causará la nulidad de lo avanzado ni exigirá el reinicio del trámite, optimizando la respuesta estatal y previniendo la fatiga o revictimización de la persona afectada.

Este cambio de vía se ejecutará bajo un enfoque pro persona, asegurando una comunicación clara, accesible y con pertinencia cultural y lingüística hacia la persona interesada. Asimismo, se adoptará una perspectiva de género e interseccional para valorar de forma integral el impacto de la situación, respetando la autonomía y la voluntad de las personas, sin detrimento de la máxima eficacia institucional en la promoción y protección de sus derechos humanos.

Artículo 30. Remisión a los manuales de procedimiento.

Los requisitos específicos, etapas, criterios técnicos, mecanismos de registro, plazos operativos y demás aspectos de ejecución de las actuaciones defensoriales serán desarrollados mediante manuales de procedimiento, lineamientos técnicos y protocolos institucionales.

Dichos instrumentos no podrán modificar, restringir ni contradecir lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 ni en el presente Reglamento.

CAPÍTULO III DE LAS ORIENTACIONES

Artículo 31. Concepto, carácter y finalidad de la orientación.

La orientación es una actuación defensorial de carácter informativo y consultivo, preventivo y no contencioso, mediante la cual la Defensoría del Pueblo brinda a las personas información, asesoramiento básico y guía general sobre derechos humanos, deberes, vías institucionales disponibles y mecanismos de protección existentes, en el marco de su mandato constitucional y legal.

A través de la orientación, la Defensoría del Pueblo analiza de manera general y no vinculante la situación planteada, con el objeto de brindar a la persona información y guía sobre el ejercicio de sus derechos humanos, así como sobre las instancias administrativas, institucionales o legales competentes para la atención inicial del asunto, promoviendo, cuando corresponda, el agotamiento de las vías administrativas ordinarias antes de la activación de actuaciones defensoriales de mayor intensidad.

La orientación tiene como finalidad facilitar el acceso informado a la protección de los derechos humanos, prevenir vulneraciones, promover el ejercicio responsable de los derechos y encaminar a las personas hacia las vías más idóneas, eficaces y proporcionales para la atención de su situación concreta, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 32. Características de la orientación.

La orientación se caracteriza por su informalidad, accesibilidad, gratuidad, inmediatez y enfoque preventivo, y se brinda sin exigencias formales, sin necesidad de representación legal y sin la apertura de un expediente de investigación, sin perjuicio de los registros administrativos mínimos que se establezcan para fines estadísticos o de gestión.

La prestación de orientaciones no implica, por sí misma, la determinación de responsabilidades, la emisión de pronunciamientos sobre el fondo de los hechos ni la adopción de decisiones vinculantes.

Artículo 33. Sujetos y medios de la orientación.

La orientación podrá ser solicitada por cualquier persona, de manera individual o colectiva, sin discriminación alguna, y podrá ser brindada por la Defensoría del Pueblo a través de sus dependencias, defensorías regionales u otros mecanismos institucionales habilitados.



Las orientaciones podrán ofrecerse de forma presencial, escrita, verbal, telefónica, digital o por cualquier otro medio que garantice accesibilidad y eficacia, incluidos los medios tecnológicos que se incorporen en el futuro, conforme a las disposiciones internas que se establezcan.

Artículo 34. Relación de la orientación con otras actuaciones defensoriales.

La orientación podrá constituir una actuación autónoma o el primer nivel de intervención defensorial, y no impide que, de conformidad con la naturaleza de los hechos y la voluntad de la persona interesada, la Defensoría del Pueblo reconduzca el caso hacia una petición, una mediación, una queja o una actuación de oficio.

Cuando de la orientación se desprenda la existencia de indicios de vulneración de derechos humanos que ameriten una intervención distinta, la Defensoría del Pueblo informará a la persona sobre las alternativas disponibles y los mecanismos institucionales aplicables, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 35. Desarrollo operativo de la orientación.

El servicio de orientación se podrá instrumentalizar mediante la adopción de manuales técnicos, lineamientos y protocolos internos que podrán definir las modalidades de atención, estándares y metodologías de registro, en estricta consonancia con la Ley 504 de 2025 y este Reglamento.

CAPÍTULO IV DE LAS PETICIONES

Artículo 36. Concepto, carácter y finalidad de la petición

La petición es una actuación defensorial mediante la cual una persona presenta ante la Defensoría del Pueblo una solicitud orientada al reconocimiento o garantía de un derecho humano, a la prestación de un servicio que asegure su ejercicio, a la obtención de información o documentación vinculada a una posible afectación de derechos, o a la realización de inspecciones, intervenciones, acompañamientos institucionales o acciones humanitarias, en los términos previstos en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y los manuales de procedimiento aplicables.

La petición se caracteriza por su naturaleza institucional y no jurisdiccional, y se activa cuando la persona requiere una intervención defensorial más estructurada que la orientación, sin que ello implique necesariamente la formulación de una queja por presunta vulneración de derechos humanos, pudiendo tener un carácter preventivo, correctivo, facilitador o de gestión institucional.

La finalidad de la petición es promover respuestas institucionales oportunas, eficaces y proporcionales, facilitar el acceso a derechos, prevenir la consolidación de situaciones vulneradoras, impulsar actuaciones administrativas o humanitarias pertinentes y, cuando corresponda, encaminar el asunto hacia otras actuaciones defensoriales previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

CAPÍTULO V DE LA MEDIACIÓN DEFENSORIAL

Artículo 37. Concepto, carácter y finalidad de la mediación defensorial.

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por Mediación Defensorial la actuación administrativa e institucional, de carácter técnico y neutral, que despliega la Defensoría del Pueblo en virtud de las atribuciones conferidas en los artículos 2, 4 numeral 12 y 56 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025. Dicha actuación jurídica tiene por finalidad la facilitación del diálogo y la autocomposición de disputas, supeditado el principio de autonomía de la voluntad de las partes formalizado mediante consentimiento expreso, con el objeto de avenir y solucionar de forma pacífica las situaciones que configuren una amenaza o vulneración a los derechos humanos.

La mediación defensorial tiene carácter voluntario, no jurisdiccional, no contencioso y facilitador del diálogo, y se orienta a la construcción de soluciones consensuadas entre las partes, en un marco de respeto, imparcialidad, confidencialidad y enfoque de derechos humanos.



La finalidad de la mediación defensorial es prevenir, atender o resolver conflictos relacionados con la posible vulneración de derechos humanos, incluidas aquellas situaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos o de interés público, contribuyendo al restablecimiento de derechos, a la convivencia pacífica y al fortalecimiento de la cultura de diálogo.

La organización, funcionamiento, procedimiento, requisitos, formalización de acuerdos, seguimiento y demás aspectos específicos de la mediación defensorial serán desarrollados mediante reglamento especial, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y de los principios y disposiciones generales del presente Reglamento.

Artículo 38. Naturaleza y efectos de la mediación defensorial.

La mediación defensorial se ejerce con base en los principios de buena fe y autonomía de la voluntad de las partes, sin perjuicio de las demás actuaciones defensoriales previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y en el presente Reglamento, y no sustituye ni limita, por sí misma, la determinación de responsabilidades administrativas, civiles o penales, ni sustituye los recursos administrativos o judiciales previstos en el ordenamiento jurídico.

Los acuerdos alcanzados como resultado del proceso de mediación defensorial surtirán plenos efectos jurídicos y serán de obligatorio cumplimiento para los sujetos intervinientes, de acuerdo con los presupuestos de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y las disposiciones adjetivas que normen la materia.

La sustanciación o conclusión de este procedimiento en ningún caso limitará, precluirá ni suspenderá la facultad constitucional y legal de la Defensoría del Pueblo para desplegar aquellas acciones institucionales, que resulten indispensables para asegurar el respeto, protección y promoción de los derechos humanos, cuando las circunstancias del caso así lo ameriten.

Artículo 39. Procedencia y sujetos de la mediación defensorial.

La mediación defensorial procederá en aquellos casos en que, por la naturaleza del conflicto y previa valoración institucional, resulte idónea para prevenir, atender o resolver situaciones que amenacen o vulneren derechos humanos, siempre que exista consentimiento expreso de las partes involucradas.

Podrán participar en los procesos de mediación defensorial personas naturales o jurídicas, autoridades, entidades públicas, empresas prestadoras de servicios públicos o de interés público y otros actores, conforme a lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y en la normativa especial aplicable.

Las condiciones específicas de procedencia, admisibilidad, exclusión y participación en los procesos de mediación defensorial serán desarrolladas en el reglamento especial que regule esta actuación.

Artículo 40. Relación de la mediación con otras actuaciones defensoriales.

La mediación defensorial se implementará con carácter independiente, accesorio o simultáneo respecto de las demás facultades e instrumentos institucionales de la entidad, incluyendo los trámites de orientación, peticiones, quejas o investigaciones de oficio. Dicha articulación procesal se determinará en función de la especificidad fáctica de la controversia y las exigencias de tutela efectiva descritas en la Ley 504 del 18 de diciembre de 2025 y este Reglamento.

La apertura, sustanciación o archivo de la mediación no constituirá obstáculo legal ni operará como causa de preclusión para proseguir, reabrir o promover otras líneas de actuación administrativa, siempre que resulte indispensable para el debido ejercicio del mandato constitucional y legal encomendado a la Defensoría del Pueblo.

Artículo 41. Desarrollo institucional y normativo de la mediación defensorial.

La gestión especializada de la mediación defensorial será ejercida a través del Centro Nacional de Mediación Defensorial de la Defensoría del Pueblo, cuya organización, funcionamiento, estructura, competencias, procedimientos y régimen aplicable serán regulados mediante reglamento especial.

El proceso de mediación, los requisitos, las etapas, los criterios de admisibilidad, los mecanismos de seguimiento, así como los demás aspectos operativos y técnicos de la mediación defensorial, serán desarrollados mediante reglamento especial y sus respectivos manuales,



protocolos y directrices institucionales, de conformidad con la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

CAPÍTULO VI DE LAS ACCIONES LEGALES Y EL LITIGIO ESTRATÉGICO

Artículo 42. Facultad para promover acciones legales.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 504 de 18 de diciembre 2025, la Defensoría del Pueblo podrá promover, acciones legales destinadas a la protección, defensa o restitución de los derechos humanos, en los casos que el/la titular de la Defensoría del Pueblo estime pertinentes, conforme a los fines institucionales de la entidad, sin perjuicio de las competencias que correspondan al Órgano Judicial, Ministerio Público o a otras autoridades competentes.

Estas acciones podrán ejercerse cuando resulte necesario prevenir, corregir o reparar vulneraciones a los derechos humanos o garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico en esta materia, en el marco de lo establecido por el artículo 5 de la Ley 504 de 18 de diciembre 2025.

Artículo 43. Legitimación y representación procesal.

Las acciones legales contempladas en este capítulo podrán ser interpuestas directamente por el Defensor o la Defensora del Pueblo.

Asimismo, estará facultado para promoverlas la o el servidor público de la institución que cuente con la delegación expresa mediante resolución y el respectivo poder de representación procesal otorgado para tal fin, de conformidad con la ley.

Artículo 44. Articulación con otras actuaciones defensoriales.

Las acciones legales promovidas por la Defensoría del Pueblo podrán originarse en cualquiera de las actuaciones que desarrolle la institución en el ejercicio de sus funciones de promoción, protección y defensa de los derechos humanos.

En particular, dichas acciones podrán surgir de:

1. Quejas presentadas ante la institución.
2. Actuaciones defensoriales iniciadas de oficio.
3. Investigaciones, informes o estudios institucionales.
4. Otras actuaciones institucionales que permitan identificar posibles vulneraciones de derechos humanos, incumplimientos del ordenamiento jurídico o la inobservancia de obligaciones por parte de autoridades, servidores públicos o prestadores de servicios públicos o de interés público.

CAPÍTULO VII DE LAS QUEJAS

Artículo 45. Concepto, carácter y finalidad de la queja.

La queja es una actuación defensorial mediante la cual una persona presenta ante la Defensoría del Pueblo una denuncia o reclamación por amenazas o vulneraciones de derechos humanos, o por infracciones al derecho internacional humanitario, atribuibles a actos u omisiones irregulares que impliquen el incumplimiento del deber de respeto y garantía por parte del Estado, de empresas mixtas o de personas naturales o jurídicas privadas que actúen en ejercicio de una concesión, autorización administrativa o que presten un servicio público, así como aquellas relacionadas con la prestación de servicios de interés público, en los términos previstos en el artículo 2 y el artículo 40 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La queja se caracteriza por su naturaleza investigativa, institucional y no jurisdiccional, y se activa cuando existen elementos que permiten presumir la existencia de una amenaza o vulneración de derechos humanos que requiere una intervención defensorial formal, sistemática y de mayor intensidad que la orientación o la petición.

La finalidad de la queja es investigar los hechos denunciados, promover el esclarecimiento de las situaciones planteadas, impulsar medidas de corrección, restitución o no repetición, y contribuir a la protección efectiva de los derechos humanos, conforme al mandato constitucional y legal de la Defensoría del Pueblo.



Artículo 46. Naturaleza y alcances de la actuación de queja

El trámite de una queja constituye el ejercicio pleno de las competencias de investigación, solicitud de información, inspección, análisis técnico y emisión de recomendaciones que la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 confiere a la Defensoría del Pueblo.

El procedimiento de queja se rige bajo los siguientes criterios de complementariedad:

- Independencia procesal: No reemplaza ni restringe el derecho de los interesados a interponer los recursos administrativos o judiciales que correspondan.
- Límites de competencia: La Defensoría del Pueblo no determina responsabilidades penales, civiles ni administrativas.
- Mandato institucional: Lo anterior se entenderá sin menoscabo del deber de la institución de defender, promover y garantizar el respeto a los derechos humanos.

Artículo 47. Sujetos y ámbitos de procedencia de la queja.

La queja podrá presentarse contra autoridades, servidores públicos, entidades del Estado, empresas públicas, mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas que desarrollen un servicio público por concesión o autorización administrativa, o que presten servicios de interés público, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La Defensoría del Pueblo evaluará la procedencia de la queja atendiendo a la naturaleza de los hechos, al derecho presuntamente afectado, a la competencia institucional y a la necesidad de una intervención defensorial formal.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando las peticiones que reciba la Defensoría del Pueblo se originen en supuestas violaciones de derechos humanos atribuibles a administradores de justicia, la actuación de la institución se limitará a su recepción y remisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Dichas peticiones no podrán ser utilizadas como medio para sustituir, reabrir o crear recursos ordinarios o extraordinarios dentro de procesos judiciales, ni para interferir en la función jurisdiccional.

Una vez recibida la petición, la Defensoría del Pueblo procederá a darle entrada administrativa y la remitirá al Presidente o Presidenta de la Corte Suprema de Justicia para su debida tramitación, sin emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto ni realizar actuaciones investigativas.

Artículo 48. Vinculación de la queja con otras actuaciones defensoriales.

El procedimiento de queja podrá originarse de forma directa o derivarse de la reconducción de una orientación, petición, mediación o intervención de oficio, siempre que el análisis inicial revele elementos suficientes que ameriten el inicio de una investigación por parte de la institución.

La aceptación y trámite de una queja no limitará la facultad de la Defensoría del Pueblo para desplegar otras acciones institucionales complementarias, cuando éstas se requieran para asegurar la defensa y protección integral de los derechos humanos.

Artículo 49. Gestión operativa del procedimiento de queja.

Las condiciones de presentación, los criterios de admisibilidad, las fases del trámite, los métodos de investigación, las modalidades de conclusión, el seguimiento y cualesquiera otros aspectos operativos de la queja se regirán por los manuales de procedimientos y las directrices técnicas que se adopten para tal fin.

Estos instrumentos deberán desarrollarse en estricta observancia de lo establecido en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y en este Reglamento, bajo los siguientes criterios rectores:

- Ausencia de formalismos: Los manuales y lineamientos operativos priorizarán la sencillez, accesibilidad y flexibilidad procesal, evitando rigideces burocráticas o requisitos excesivos que obstaculicen la recepción y el trámite de las quejas.
- Enfoque de derechos humanos: Toda la gestión de la queja se guiará por los principios de centralidad de la víctima, enfoque de género, interseccionalidad, inclusión y la



protección progresiva de la dignidad humana, garantizando un trato digno y la búsqueda de una restitución efectiva.

CAPÍTULO VIII DE LAS ACTUACIONES DE OFICIO

Artículo 50. Concepto, carácter y finalidad de la actuación de oficio.

La actuación de oficio es una actuación defensorial mediante la cual la Defensoría del Pueblo inicia, impulsa o desarrolla una intervención institucional, incluidas acciones de acompañamiento institucional, por iniciativa propia, sin necesidad de que medie la presentación de una queja o petición, cuando tenga conocimiento, por cualquier medio, de hechos, situaciones o patrones que puedan constituir amenazas o vulneraciones de los derechos humanos o infracciones al derecho internacional humanitario, en el marco de su mandato de promoción, protección, defensa y observancia de los derechos humanos, conforme a la Constitución Política, los tratados y convenios internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado panameño y la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La actuación de oficio tiene carácter preventivo, protector, investigativo y correctivo, y se fundamenta en el mandato constitucional y legal de la Defensoría del Pueblo.

La finalidad de la actuación de oficio es intervenir oportunamente para prevenir daños, detener vulneraciones en curso, investigar situaciones estructurales o de interés público, y promover medidas de protección, corrección o no repetición, aun en ausencia de denuncia directa por parte de las personas afectadas.

Artículo 51. Supuestos de procedencia de la actuación de oficio.

La Defensoría del Pueblo podrá iniciar actuaciones de oficio, entre otros supuestos, cuando:

1. Tenga conocimiento de hechos que afecten o puedan afectar de manera grave, colectiva o sistemática los derechos humanos;
2. Exista riesgo inminente o daño irreparable para personas o grupos en situación de vulnerabilidad;
3. Se trate de situaciones estructurales, reiteradas o de interés público en materia de derechos humanos;
4. Las personas afectadas se encuentren imposibilitadas, inhibidas o en situación de desprotección para presentar una queja;
5. La intervención temprana resulte necesaria para prevenir la consolidación de una vulneración de derechos.

La enumeración anterior es de carácter enunciativo y no limita la facultad de la Defensoría del Pueblo para actuar de oficio conforme a su mandato.

Artículo 52. Acompañamiento institucional y Plan de Acompañamiento Ciudadano (PAC).

La Defensoría del Pueblo podrá ejercer acompañamiento institucional como modalidad de actuación defensorial de carácter preventivo, protector y no contencioso, mediante la cual interviene de manera presencial o activa en contextos de especial riesgo para los derechos humanos, con el fin de observar, disuadir, documentar, orientar y contribuir a la prevención de vulneraciones.

El acompañamiento institucional podrá ejercerse:

- a) En el marco de actuaciones de oficio;
- b) Como resultado de una petición; o
- c) En situaciones de especial relevancia o urgencia en materia de derechos humanos.

El Plan de Acompañamiento Ciudadano (PAC) constituye una modalidad especializada de acompañamiento institucional, orientada a la observación, vigilancia preventiva y eventual facilitación del diálogo en contextos de manifestaciones, protestas sociales, concentraciones públicas u otros escenarios de tensión social, con el objeto de contribuir al respeto de los derechos humanos, en particular frente a la actuación de las fuerzas del orden.

El acompañamiento institucional y el PAC no sustituyen ni interfieren en las competencias legales de las autoridades competentes, ni implican funciones de control operativo, mando, dirección o investigación penal, y se ejercerán con pleno respeto a la autonomía institucional de la Defensoría del Pueblo.



El acompañamiento institucional podrá comprender la orientación, presencia y apoyo a personas en situación de vulnerabilidad, incluyendo víctimas de violencia, agresiones o violaciones de derechos humanos, durante el acceso a mecanismos administrativos o institucionales de denuncia, sin que ello implique representación legal ni sustitución de las autoridades competentes.

Los criterios de procedencia, modalidades, alcances, protocolos de actuación, coordinación interinstitucional, mecanismos de documentación y medidas de protección aplicables al acompañamiento institucional y al Plan de Acompañamiento Ciudadano serán desarrollados mediante manuales y protocolos específicos, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

Artículo 53. Naturaleza y alcances de la actuación de oficio.

La actuación de oficio faculta a la Defensoría del Pueblo para desplegar sus potestades de investigación, solicitud de informes, inspección, análisis técnico y emisión de recomendaciones, así como las demás competencias legales conferidas por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Para iniciar esta actuación, no será indispensable identificar individualmente a las personas afectadas en la fase preliminar; no obstante, estas podrán ser incorporadas formalmente al expediente defensorial en cualquier etapa posterior del proceso, cuando ello resulte pertinente.

Artículo 54. Relación de la actuación de oficio con otras actuaciones defensoriales.

La actuación de oficio es autónoma e independiente, y podrá iniciarse con independencia de la existencia o no de una orientación, petición, mediación o queja relacionada con los mismos hechos.

Cuando durante una actuación de oficio se identifique la necesidad de canalizar el asunto mediante otra actuación defensorial, la Defensoría del Pueblo podrá reconducirlo conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

Del mismo modo, la actuación de oficio podrá derivarse de información obtenida en el marco de otras actuaciones defensoriales, sin que ello implique duplicidad de procedimientos.

Artículo 55. Gestión operativa de la actuación de oficio.

Los parámetros de priorización interna, las modalidades de intervención, los mecanismos de investigación, las formas de conclusión, el seguimiento y los demás componentes operativos de la actuación de oficio se podrán desarrollar a través de los manuales de procedimiento y lineamientos técnicos correspondientes.

Dichos instrumentos normativos se elaborarán e implementarán en estricto apego a lo dispuesto por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y este Reglamento.

CAPÍTULO IX DE LAS INSPECCIONES DEFENSORIALES

Artículo 56. Naturaleza y finalidad de la inspección.

La inspección defensorial es una actuación institucional de carácter investigativo, orientada a la verificación directa e in situ de hechos, condiciones, actuaciones, instalaciones, servicios o situaciones relacionadas con el ejercicio de los derechos humanos, el cumplimiento de las obligaciones estatales o la prestación de servicios públicos o de interés público, y se realizará con la finalidad de prevenir, constatar, documentar o esclarecer posibles amenazas o vulneraciones de derechos humanos, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento.

Artículo 57. Procedencia de la inspección.

La inspección podrá realizarse:

1. Como parte de una investigación derivada de una queja admitida, una petición o un proceso de mediación defensorial, conforme a lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y el presente Reglamento;
2. En el marco de una actuación de oficio; o



3. Cuando existan indicios razonables de situaciones urgentes, graves o de especial relevancia en materia de derechos humanos que requieran verificación inmediata.

Artículo 58. Autorización de la inspección.

Toda inspección deberá contar con la autorización del Defensor del Pueblo, conforme a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La autorización podrá otorgarse:

1. Por escrito;
2. Por medios electrónicos; o
3. De manera verbal en casos de urgencia debidamente justificada, debiendo dejarse constancia posterior de dicha autorización en el expediente correspondiente.

Artículo 59. Ejecución de la inspección.

Las inspecciones defensoriales se llevarán a cabo por el personal de la Defensoría del Pueblo formalmente acreditado para tal fin. En el desarrollo de la diligencia, los servidores públicos intervinientes deberán identificarse y su actuación se ceñirá estrictamente al principio de especialidad y a la finalidad propia de la inspección y protección de los derechos humanos.

En el marco de la inspección, y con el propósito de constatar las actuaciones u omisiones que fundamentan la gestión defensorial, la persona comisionada estará facultada para recabar testimonios, documentación, datos e información relevante, así como cualquier otro elemento relevante, en plena observancia de las garantías previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y este Reglamento.

Artículo 60. Deber de colaboración.

Las autoridades, servidores públicos, entidades públicas o privadas y las personas naturales o jurídicas sujetas a inspección tienen el deber de colaborar con la Defensoría del Pueblo, conforme a lo dispuesto en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La negativa injustificada, obstaculización o entorpecimiento de la inspección dará lugar a las actuaciones institucionales previstas en los artículos 50 y 51 de la referida ley.

Artículo 61. Resultados de la inspección.

Los resultados de la inspección se harán constar en el expediente correspondiente y podrán servir de base para:

1. La emisión de recomendaciones;
2. La adopción de resoluciones defensoriales;
3. La elaboración de informes especiales; o
4. Su incorporación en el informe anual de la Defensoría del Pueblo.

CAPÍTULO X DISPOSICIONES COMUNES SOBRE LA GESTIÓN, ARTICULACIÓN Y CONCLUSIÓN DE LAS ACTUACIONES DEFENSORIALES

Artículo 62. Objeto y ámbito de aplicación del Capítulo X.

El presente Capítulo tiene por objeto establecer las reglas comunes aplicables a la gestión integral, articulación, tránsito, acumulación, archivo y conclusión de las actuaciones defensoriales desarrolladas por la Defensoría del Pueblo, con independencia del tipo de actuación de que se trate.

Las normas del presente Capítulo regirán con carácter general e integral para los procedimientos y diligencias defensoriales previstos en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y en este Reglamento. Su aplicación se entenderá sin perjuicio de las disposiciones especiales fijadas para actuaciones específicas, ni de lo dispuesto en los manuales de procedimientos operativos expedidos por la institución

Artículo 63. Unidad de gestión del caso defensorial.

Para efectos administrativos, técnicos y de seguimiento institucional, la Defensoría del Pueblo podrá gestionar las actuaciones defensoriales bajo el criterio de unidad del caso, aun cuando en su desarrollo intervengan una o varias actuaciones defensoriales de manera sucesiva o complementaria.



La existencia de una unidad de gestión no altera la naturaleza jurídica ni los efectos propios de cada actuación defensorial, ni limita la aplicación de las reglas específicas que les resulten aplicables.

Artículo 64. Tránsito y articulación entre actuaciones defensoriales.

Cuando del análisis, desarrollo o seguimiento de una actuación defensorial se desprenda la necesidad de activar otra distinta, la Defensoría del Pueblo podrá disponer el tránsito o articulación entre actuaciones, sin que ello implique la nulidad de lo actuado ni la apertura automática de un nuevo expediente, salvo disposición legal en contrario.

El tránsito entre actuaciones se realizará de manera motivada, proporcional y funcional, garantizando la coherencia de la intervención institucional y la protección efectiva de los derechos humanos.

Artículo 65. Acumulación de actuaciones y expedientes.

La Defensoría del Pueblo podrá disponer la acumulación de actuaciones o expedientes cuando exista identidad o conexidad objetiva, subjetiva o material entre los hechos, las personas involucradas o los derechos presuntamente afectados, y ello resulte conveniente para la eficacia institucional y la adecuada gestión del caso.

La acumulación no afectará el derecho de las personas interesadas ni el tratamiento diferenciado que corresponda a cada actuación defensorial, y se realizará conforme a los criterios técnicos que se establezcan en los manuales de procedimiento.

Artículo 66. Uso de medios y herramientas comunes de gestión.

Las actuaciones defensoriales podrán desarrollarse y gestionarse mediante medios, plataformas, sistemas de información y herramientas institucionales comunes, incluyendo aquellos de carácter digital, electrónico o tecnológico, conforme a las disposiciones internas aplicables.

El uso de dichos medios tendrá por finalidad asegurar la trazabilidad, eficiencia, seguimiento, control y mejora continua de la gestión defensorial, sin afectar los principios de accesibilidad, confidencialidad y protección de datos personales.

Artículo 67. Conclusión y cierre técnico de las actuaciones defensoriales.

Las actuaciones defensoriales concluirán cuando se haya cumplido su finalidad específica, cuando resulte improcedente su continuación, cuando se haya producido su reconducción a otra actuación o cuando concurran las causales de archivo previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y los manuales de procedimiento.

La conclusión de una actuación defensorial no impedirá la adopción de medidas de seguimiento institucional ni la activación posterior de otras actuaciones, cuando así lo justifique la protección efectiva de los derechos humanos.

Artículo 68. Archivo de actuaciones defensoriales.

La Defensoría del Pueblo decretará el archivo de la actuación defensorial cuando concurra alguna de las causales previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, en este Reglamento o en los manuales de procedimiento correspondientes

El archivo tendrá carácter administrativo y no jurisdiccional, y no impedirá la reapertura o activación de nuevas actuaciones defensoriales cuando surjan hechos nuevos, elementos relevantes adicionales o se modifiquen las circunstancias que dieron lugar al archivo.

Artículo 69. Reglamentación operativa e instrumentos complementarios.

Las etapas operativas, criterios técnicos, mecanismos de registro, seguimiento, acumulación, archivo y demás dinámicas de gestión de las intervenciones defensoriales, podrán ser desarrollados a través de los manuales de procedimiento, instructivos y/o protocolos institucionales que expida la Defensoría del Pueblo.

Tales instrumentos operacionales guardarán estricta subordinación a la Constitución, Instrumentos internacionales de Derechos Humanos vigentes en la República de Panamá, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y a este Reglamento. En ningún caso su contenido podrá alterar, limitar, condicionar o desnaturalizar las atribuciones de la institución, el debido proceso, ni el pleno ejercicio y goce de los derechos de las personas titulares de derechos o peticionarias



Artículo 70. Formalización mediante resoluciones defensoriales.

La acumulación, reconducción, tránsito entre actuaciones, archivo y conclusión de las actuaciones defensoriales, así como cualesquiera otras decisiones administrativas que incidan en la gestión, tramitación o finalización de los casos, se dispondrán mediante resolución defensorial debidamente motivada, de conformidad con lo establecido en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y la normativa interna aplicable.

Las resoluciones defensoriales que ordenen el archivo o cierre de las actuaciones determinarán expresamente su alcance, naturaleza y efectos, sin perjuicio de las facultades de seguimiento institucional, de la reapertura del caso o de la activación posterior de otras actuaciones defensoriales, cuando ello resulte necesario para la protección efectiva de los derechos humanos.

El régimen, tipología, alcance y procedimiento de emisión de las resoluciones defensoriales se desarrollará en el Título correspondiente del presente Reglamento, sin perjuicio de otras resoluciones que resulten necesarias conforme a la tramitología administrativa y al funcionamiento institucional de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá.

TÍTULO IV DE LAS RESOLUCIONES DEFENSORIALES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES SOBRE LAS RESOLUCIONES DEFENSORIALES

Artículo 71. Objeto del Título IV.

El presente Título establece el marco normativo y procedimental aplicable a las resoluciones expedidas por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá. Dichos actos administrativos constituyen la expresión formal de las decisiones institucionales dictadas en cumplimiento del mandato constitucional y de las atribuciones contempladas en los artículos 54 y siguientes de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, orientados de manera primordial a la prevención, promoción, protección y reparación integral de los derechos humanos y garantías fundamentales.

Las disposiciones de este Título establecen el marco normativo común relativo a la naturaleza, alcance, clases, contenido, motivación, efectos, notificación, ejecución y seguimiento de dichas resoluciones, sin perjuicio de su desarrollo operativo mediante manuales de procedimiento.

Artículo 72. Naturaleza jurídica de las resoluciones.

Las resoluciones de la Defensoría del Pueblo son actos administrativos de carácter no jurisdiccional, dictados en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, mediante los cuales se adoptan decisiones formales tanto en el marco de los procesos defensoriales como en la gestión administrativa institucional.

Las resoluciones no sustituyen las competencias propias de las autoridades judiciales ni administrativas del Estado, ni anulan por sí mismas actos o resoluciones de otras entidades públicas, sin perjuicio de los efectos institucionales que les correspondan conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 73. Función de las resoluciones.

Las resoluciones constituyen el instrumento formal mediante el cual la Defensoría del Pueblo ordena, organiza, impulsa, reconduce, acumula, archiva, concluye o da seguimiento a los procesos defensoriales, así como adopta decisiones administrativas necesarias para su organización, funcionamiento y gestión institucional.

Toda actuación institucional que implique una decisión formal con efectos jurídicos deberá constar en la resolución administrativa correspondiente, debidamente motivada, salvo aquellos actos de mero trámite o actuaciones informativas que, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y al presente Reglamento, no requieran dicha formalización.

Artículo 74. Principios aplicables a las resoluciones.

La emisión, contenido, interpretación, ejecución y control de las resoluciones de la Defensoría del Pueblo se regirá por los principios constitucionales, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y, de manera supletoria, por los principios del procedimiento



administrativo general contenidos en la Ley 38 de 31 de julio de 2000, en lo que resulte compatible con la naturaleza y funciones de la institución.

En particular, serán aplicables los principios de legalidad, motivación, razonabilidad, proporcionalidad, objetividad, imparcialidad, transparencia, debido proceso administrativo, debida diligencia, eficacia institucional y enfoque pro persona.

Artículo 75. Competencia para la emisión de resoluciones.

La facultad para emitir resoluciones en el ámbito defensorial corresponde al Defensor o Defensora del Pueblo, en su condición de máxima autoridad de la institución. Esta atribución podrá ser ejercida por los servidores públicos en quienes se haya delegado expresamente tal facultad, en estricto apego a lo preceptuado en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y a las disposiciones internas aplicables.

La delegación de competencia no altera el carácter administrativo de las resoluciones.

Artículo 76. Interpretación del Título IV.

Las normas del presente Título se interpretarán de manera armónica y sistemática con la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

Asimismo, en ejercicio del control de convencionalidad, las instancias correspondientes aplicarán e interpretarán estas disposiciones de conformidad con la Constitución Política de la República de Panamá, los tratados y convenios internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y los principios generales del derecho administrativo.

En todo momento, la labor hermenéutica se regirá por el principio pro persona, garantizando la protección más amplia, efectiva e integral de los derechos humanos, así como la unidad, coherencia y debida diligencia en la actuación institucional.

CAPÍTULO II CLASES DE RESOLUCIONES DEFENSORIALES

Artículo 77. Clasificación general de las resoluciones.

Para los fines de este Reglamento, las resoluciones dictadas por la Defensoría del Pueblo se clasifican en:

1. Resoluciones dictadas en el marco de los procesos defensoriales.
2. Resoluciones administrativas de carácter institucional.

Ambas modalidades estarán sujetas a las disposiciones generales de este Título, sin perjuicio de las reglas específicas que les resulten aplicables.

Artículo 78. Resoluciones en los procesos defensoriales.

En el marco de los procesos defensoriales, la Defensoría del Pueblo podrá dictar, entre otras, las siguientes resoluciones:

1. Resolución de no admisión.
2. Resolución de admisión.
3. Resolución de apertura de actuación de oficio.
4. Resolución de reconducción o acumulación de actuaciones.
5. Resolución de cierre con determinación de vulneración de derechos humanos.
6. Resolución de cierre sin determinación de vulneración de derechos humanos.
7. Resolución que declara hostil y entorpecedor.
8. Resolución de archivo.

La enumeración prevista en el presente artículo no constituye un listado cerrado, por lo que la Defensoría del Pueblo podrá dictar aquellas otras resoluciones que demanden la dinámica del procedimiento defensorial, de conformidad con los fines y atribuciones conferidos por la Constitución y la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 79. Resoluciones administrativas institucionales.

La Defensoría del Pueblo podrá dictar resoluciones administrativas destinadas a regular su organización, funcionamiento y gestión interna, incluyendo, entre otras, aquellas relacionadas con la delegación de funciones, órdenes de inspección, medidas disciplinarias, vacaciones, sanciones administrativas, organización del trabajo y demás decisiones necesarias para el cumplimiento de su mandato constitucional y legal.



Estas resoluciones se regirán por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y, de manera supletoria, por la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

CAPÍTULO III

CONTENIDO, MOTIVACIÓN Y EFECTOS DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 80. Motivación de las resoluciones.

Toda resolución deberá ser debidamente motivada, con un desarrollo fáctico y jurídico proporcional a la naturaleza, finalidad y efectos de la decisión adoptada.

Las resoluciones que impliquen la no admisión de procesos defensoriales, el archivo, el cierre de actuaciones, la determinación de vulneración de derechos humanos o la adopción de conclusiones sustantivas deberán contener una motivación expresa y suficiente.

Las resoluciones de mero trámite como la admisión, impulso procesal o gestión administrativa interna deberán motivarse de forma sucinta, conforme a los principios del procedimiento administrativo general.

Artículo 81. Contenido mínimo de las resoluciones.

Las resoluciones deberán contener, como mínimo:

1. Identificación de la autoridad que emite la resolución.
2. Identificación del proceso defensorial o asunto administrativo correspondiente.
3. Exposición sucinta de los antecedentes y hechos relevantes.
4. Fundamento de derecho aplicable.
5. Análisis que sustenta la decisión adoptada, cuando corresponda.
6. Parte resolutive clara, precisa y congruente.
7. Indicación de las medidas posteriores o acciones de seguimiento, cuando proceda.

El grado de desarrollo de estos elementos se ajustará a la naturaleza y efectos de cada resolución.

Artículo 82. Efectos administrativos de las resoluciones.

Las resoluciones producirán efectos administrativos dentro del ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, conforme a su naturaleza y finalidad.

En ningún caso tendrán carácter jurisdiccional, ni anularán actos administrativos o resoluciones de otras autoridades, ni sustituirán el ejercicio de acciones administrativas o judiciales por parte de las personas interesadas, salvo en los supuestos expresamente previstos en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 83. Actuaciones que no concluyen mediante resolución.

No todas las actuaciones desarrolladas por la Defensoría del Pueblo concluyen mediante la emisión de una resolución administrativa.

En particular, los procesos de mediación defensorial concluyen mediante acta de cierre, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y a las disposiciones reglamentarias y procedimentales aplicables.

La emisión del acta de cierre no excluye la adopción de resoluciones administrativas complementarias o posteriores, cuando estas resulten necesarias para efectos de registro, seguimiento institucional o gestión administrativa interna.

Artículo 84. Efectos institucionales externos.

Sin perjuicio de su carácter no vinculante frente a otras autoridades del Estado, las resoluciones podrán producir efectos institucionales externos, incluyendo la formulación de recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales, instancias de actuación administrativa o comunicaciones a las autoridades competentes, en los términos previstos por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 85. Registro, notificación y seguimiento.

Las resoluciones deberán ser notificadas o comunicadas a las personas interesadas mediante canales idóneos y de ser necesario con ajustes razonables de accesibilidad que garanticen su efectiva comprensión, y deberán ser registradas por las unidades que las hayan gestionado, en



los sistemas institucionales correspondientes, a efectos de garantizar la trazabilidad, transparencia, seguimiento y control de las actuaciones.

El registro, administración, archivo y acceso a las resoluciones emitidas por la institución se realizará conforme a la normativa vigente, asegurando la confidencialidad, la protección de datos personales y el acceso a la información en los términos legalmente regulados.

En observancia del principio de debida diligencia, la Defensoría del Pueblo garantizará a las personas usuarias el acceso oportuno y constante a la información sobre el curso, estado y avance de las actuaciones defensoriales en las que sean parte, así como la notificación del acto de conclusión o instrumento de cierre correspondiente, conforme al artículo 60 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La persona servidora pública a cuyo cargo se encuentre la tramitación del expediente será directamente responsable de efectuar dichas comunicaciones de manera clara, diligente y por medios accesibles, manteniendo actualizado el historial de actuaciones.

Artículo 86. Desarrollo operativo.

Los aspectos operativos relativos a la elaboración, formato, notificación, registro, seguimiento y ejecución de las resoluciones podrán ser desarrollados mediante manuales de procedimiento, lineamientos técnicos, protocolos institucionales u otros instrumentos, los cuales deberán ajustarse a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, a la Ley 38 de 31 de julio de 2000 y al presente Reglamento.

Artículo 87. Publicidad institucional de las resoluciones y actuaciones.

El Defensor o Defensora del Pueblo podrá poner en conocimiento de la opinión pública el contenido de las investigaciones y resoluciones emitidas por la institución, cuando lo estime útil u oportuno para prevenir, cesar o reparar una vulneración de derechos humanos, o para denunciar prácticas administrativas o particulares irregulares, conforme a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La publicidad institucional se ejercerá con respeto a los principios de legalidad, proporcionalidad, protección de datos personales, confidencialidad y enfoque de derechos humanos, conforme a la normativa aplicable.

CAPÍTULO IV NOTIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 88. Régimen general de notificación.

Las resoluciones emitidas por la Defensoría del Pueblo deberán ser notificadas o comunicadas a las personas interesadas de manera oportuna, idónea y accesible, garantizando el efectivo conocimiento del acto administrativo, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y, de manera supletoria, la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

La notificación constituye un requisito esencial para la eficacia de las resoluciones cuando éstas produzcan efectos jurídicos respecto de personas determinadas.

Artículo 89. Notificación de las decisiones de admisión y no admisión.

La notificación de las resoluciones que decidan la admisión o no admisión de una actuación defensorial podrá realizarse mediante medios digitales o electrónicos, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y las disposiciones internas que regulen el uso de dichas herramientas.

Cuando las comunicaciones o notificaciones institucionales se efectúen mediante herramientas tecnológicas o plataformas digitales, se deberá garantizar la plena identificación de la persona destinataria, la inalterabilidad e integridad del contenido transmitido y la constancia fehaciente del envío y recepción del acto.

La implementación de estos medios priorizará en todo momento la accesibilidad, la seguridad de la información y la preservación del debido proceso, asegurando en todo momento los derechos de la persona usuaria y la confiabilidad del trámite.

Artículo 90. Notificación de resoluciones de cierre, conclusiones sustantivas y responsabilidad en la comunicación.

Las resoluciones que resuelvan la conclusión de una actuación defensorial, con o sin vulneración de derechos humanos, así como aquellas que emitan pronunciamientos o conclusiones sustantivas, serán notificadas con observancia de las formalidades, plazos y garantías exigidas para los actos administrativos que ponen fin al procedimiento, de conformidad con la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

La Defensoría del Pueblo asegurará la constancia fehaciente del acto de notificación y el acceso real, comprensible y efectivo al contenido íntegro de la resolución por parte de las personas interesadas.

La persona servidora pública a cargo de la tramitación del expediente será personalmente responsable de verificar que se efectúe esta notificación en forma oportuna y accesible.

Artículo 91. Notificación de resoluciones administrativas institucionales.

Las resoluciones administrativas de carácter institucional serán notificadas o comunicadas de acuerdo con su naturaleza, alcance y efectos, conforme a las reglas previstas en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el presente Reglamento y la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

Cuando dichas resoluciones produzcan efectos individuales o afecten derechos o intereses legítimos, deberán notificarse personalmente o por los medios legalmente previstos.

Artículo 92. Ejecución de las resoluciones.

Las resoluciones defensoriales serán ejecutadas por las unidades administrativas competentes de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo dispuesto en la propia resolución, el presente Reglamento y las disposiciones internas aplicables.

La ejecución se realizará de manera diligente, proporcional y conforme a los principios de legalidad, eficacia institucional y buena administración.

Artículo 93. Alcance de la ejecución.

La ejecución de las resoluciones defensoriales se limita al ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo y no implica el ejercicio de potestades jurisdiccionales ni la imposición de obligaciones coercitivas a otras autoridades del Estado, salvo en los supuestos expresamente previstos en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 94. Seguimiento de las resoluciones y responsabilidad de monitoreo.

En observancia del principio de debida diligencia, la Defensoría del Pueblo mantendrá un monitoreo sistemático y continuo sobre el cumplimiento de las resoluciones dictadas en los procesos defensoriales, con especial énfasis en aquellas que formulen recomendaciones, solicitudes de actuación o medidas de protección de derechos humanos.

Esta labor de seguimiento estará orientada a verificar la efectividad de la respuesta institucional, sistematizar los resultados e impactos alcanzados y potenciar la incidencia defensorial, sin demérito de las atribuciones legales correspondientes a otras instancias del Estado.

La persona servidora pública a cuya tramitación se encuentre asignado el expediente será la responsable directa de dar ejecución al seguimiento, recabar los informes periódicos correspondientes y documentar el grado de cumplimiento.

Artículo 95. Registro y trazabilidad.

Todas las resoluciones deberán ser registradas en los sistemas institucionales correspondientes, garantizando su trazabilidad, control y conservación, conforme a las disposiciones internas aplicables.

El registro deberá asegurar la protección de datos personales, la confidencialidad de la información sensible y el acceso a la información pública en los términos legalmente previstos.

Artículo 96. Desarrollo operativo.

Los procedimientos específicos relativos a la notificación, ejecución y seguimiento de las resoluciones podrán ser desarrollados mediante manuales de procedimiento, protocolos y lineamientos técnicos internos, los cuales deberán ajustarse a la Constitución, los instrumentos

internacionales de derechos humanos vigentes en Panamá, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, a la Ley 38 de 31 de julio de 2000 y al presente Reglamento.

CAPÍTULO V

REMISIÓN A MANUALES Y DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 97. Desarrollo operativo mediante manuales y disposiciones internas.

Los procedimientos operativos, criterios técnicos, etapas de tramitación, mecanismos de registro, notificación, seguimiento, evaluación, control y demás aspectos de ejecución de los procesos defensoriales y de la gestión administrativa institucional serán desarrollados mediante manuales de procedimiento, lineamientos técnicos, protocolos y demás disposiciones internas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Dichos instrumentos tendrán carácter complementario y operativo, y deberán ajustarse estrictamente a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, al presente Reglamento y a las normas supletorias del derecho administrativo aplicables.

Artículo 98. Naturaleza jurídica y subordinación jerárquica de los manuales de procedimiento.

Los manuales de procedimiento, guías de actuación y demás instrumentos operacionales dictados por la Defensoría del Pueblo son de carácter técnico-instruccional. Dichos instrumentos no ostentan rango reglamentario ni podrán, bajo ningún supuesto, limitar, restringir, alterar ni extender el contenido, alcance o los efectos jurídicos de los derechos, garantías y disposiciones previstos en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 o en el presente Reglamento.

Su objeto es operativizar la aplicación eficiente, transparente, uniforme y con enfoque de derechos humanos del marco normativo vigente. La interpretación y ejecución de dichos manuales estará sujeta al control de convencionalidad ex officio, garantizando en todo momento la autonomía funcional, la independencia institucional y el margen de apreciación de la Defensoría del Pueblo en el cumplimiento de su mandato constitucional e internacional de protección y promoción de los derechos humanos.

Artículo 99. Publicidad y acceso a los manuales.

Los manuales de procedimiento y disposiciones operativas tendrán, como regla general, carácter interno, en atención a su naturaleza técnica y funcional.

No obstante, cuando su contenido incida directamente en los derechos, deberes, garantías procedimentales o expectativas legítimas de las personas usuarias de los servicios de la Defensoría del Pueblo, la institución deberá asegurar su accesibilidad pública, total o parcial, mediante versiones informativas, guías, extractos u otros mecanismos adecuados, sin comprometer la eficacia institucional, la confidencialidad, la protección de datos personales ni la seguridad jurídica del proceso defensorial.

La determinación del alcance, formato y modalidad de acceso corresponderá al Defensor o Defensora del Pueblo, conforme a los principios de transparencia, proporcionalidad y debido proceso administrativo.

Artículo 100. Mecanismos de aprobación, actualización y progresividad de los instrumentos operativos.

La aprobación de los manuales de procedimiento, lineamientos técnicos, protocolos de actuación y demás instrumentos operacionales corresponderá formalmente al Defensor o Defensora del Pueblo, o en quien recaiga la delegación expresa de dicha facultad, realizada de manera formal.

Dichos instrumentos operacionales serán objeto de revisión periódica y actualización cuando sea necesario, con el propósito de optimizar la gestión institucional, adecuarla a las transformaciones normativas y garantizar el principio de progresividad y no regresividad en la garantía efectiva de los derechos humanos. Toda modificación, sustitución o derogación deberá orientarse a la eliminación de barreras de acceso, la mejora continua de los servicios de protección a las personas y el fortalecimiento del mandato constitucional, convencional y legal de la Institución.

Artículo 101. Carácter complementario y supletorio.

En caso de vacíos operativos o situaciones no previstas expresamente en los manuales de procedimiento, se aplicarán de manera directa las disposiciones de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, del presente Reglamento y, de forma supletoria, los principios y normas del procedimiento administrativo general establecidos en la Ley 38 de 31 de julio de 2000, en lo que resulte compatible con la naturaleza y funciones de la Defensoría del Pueblo.

Artículo 102. Principio de coherencia normativa.

La elaboración, aplicación e interpretación de los manuales de procedimiento y disposiciones complementarias deberá realizarse de manera coherente con el presente Reglamento, evitando duplicidades normativas, contradicciones internas o regulaciones que desnaturalicen los procesos defensoriales o la gestión administrativa institucional.

**TÍTULO V
DE LOS INFORMES**

**CAPÍTULO ÚNICO
DE LOS INFORMES INSTITUCIONALES**

Artículo 103. Naturaleza y finalidad de los informes.

Los informes emitidos por la Defensoría del Pueblo constituyen actos institucionales de rendición de cuentas, evaluación técnica especializada y magistratura moral. Son un canal formal de interlocución con los poderes del Estado, con especial énfasis ante la Asamblea Nacional, y con la sociedad civil, orientados a transparentar el cumplimiento integral de sus atribuciones constitucionales, legales y convencionales, mediante los cuales se da cuenta del ejercicio del mandato en materia de promoción, protección y defensa de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario

También, permiten identificar el estado de situación de los derechos humanos, exponer hallazgos y formular recomendaciones, promoviendo la adecuación convencional y la mejora continua de las políticas públicas estatales.

Los informes tienen carácter institucional, público y no jurisdiccional, y se elaboran sin perjuicio de otras formas de comunicación o intervención que la Defensoría del Pueblo ejerza conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 104. Comunicación institucional con la Asamblea Nacional.

El/La titular de la Defensoría del Pueblo podrá comunicarse con la Asamblea Nacional por conducto de su Presidente/a, o mediante la presentación de informes ante el Pleno Legislativo o ante la Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Toda comunicación institucional con la Asamblea Nacional en materia de informes se realizará respetando la autonomía, competencias y procedimientos propios del Órgano Legislativo.

Artículo 105. Tipos de informes.

La Defensoría del Pueblo elaborará, al menos, los siguientes informes:

1. El informe anual.
2. Los informes especiales o temáticos.

Los informes especiales podrán elaborarse cuando la naturaleza, gravedad, recurrencia o impacto de las situaciones analizadas así lo justifiquen.

Artículo 106. Publicidad de los informes.

El informe anual y los informes especiales serán publicados por la Defensoría del Pueblo, conforme a lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Sin perjuicio de su publicación, dichos informes podrán ser expuestos ante la Asamblea Nacional, de acuerdo con los procedimientos y decisiones que adopte el Pleno Legislativo.

Artículo 107. Contenido mínimo del informe anual.

El informe anual de la Defensoría del Pueblo contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

1. Cuenta detallada de las actuaciones defensoriales realizadas y de sus resultados.



2. Información sobre el tipo de peticiones y quejas presentadas, las resoluciones adoptadas, especificando cuántas fueron admitidas y cuántas rechazadas.
3. Relación de las recomendaciones, sugerencias y recursos interpuestos por la Defensoría del Pueblo.
4. Señalamiento específico de los servidores públicos que hayan obstaculizado, resistido o no hayan colaborado con la debida diligencia en las actuaciones de la Defensoría del Pueblo.
5. La liquidación del presupuesto correspondiente al año fiscal informado, así como el presupuesto proyectado para el período siguiente.

El informe se elaborará con criterios de objetividad, claridad, respaldo técnico y enfoque de derechos humanos.

Artículo 108. Procedimiento de presentación del informe anual.

El informe anual será presentado dentro de los primeros seis meses del año siguiente al que se refiera y será expuesto en forma resumida por el o la titular de la Defensoría del Pueblo ante la Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales y ante el Pleno de la Asamblea Nacional, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 109. Informes especiales o temáticos.

La Defensoría del Pueblo podrá elaborar y publicar informes especiales o temáticos, de carácter no periódico, cuando lo estime necesario para el cumplimiento de su mandato constitucional y legal, en atención a situaciones específicas, estructurales, coyunturales o de especial relevancia en materia de derechos humanos.

Los informes especiales o temáticos podrán versar, entre otros aspectos, sobre problemáticas sectoriales, territoriales o poblacionales, patrones reiterados de vulneración de derechos humanos, seguimiento de recomendaciones, resultados de actuaciones defensoriales relevantes o asuntos de interés público que ameriten un pronunciamiento institucional.

Dichos informes podrán ser remitidos y expuestos ante la Asamblea Nacional, conforme a lo dispuesto en los artículos 62 y 63 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, y deberán publicarse respetando las disposiciones relativas a la confidencialidad y protección de los datos personales, de conformidad con el artículo 64 de la citada Ley.

Los informes especiales, extraordinarios o temáticos constituyen instrumentos independientes de monitoreo e investigación puntual que no reemplazan la obligación constitucional de presentar el informe anual de labores. Atendiendo a su carácter dinámico y de respuesta prioritaria ante situaciones de urgencia, vulneraciones, análisis focalizados sobre derechos de personas o grupos de personas en situación de vulnerabilidad o aspectos propios del mandato defensorial, la elaboración y publicación de estos informes no estará sujeta a una periodicidad predeterminada, estructura o trámites específicos, rigiéndose por los criterios técnicos y procedimientos fijados en la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, los Principios de París y el presente Reglamento.

Artículo 110. Protección de datos personales.

En la elaboración y difusión del informe anual, se garantizará la protección de los datos personales que permitan identificar directa o indirectamente a las personas peticionarias, víctimas o denunciantes.

Se procurará consignar únicamente se aquellos aspectos circunstanciales que, sin revelar la identidad de las personas, resulten necesarios para la adecuada comprensión de los hechos, de conformidad con el artículo 64 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

TÍTULO VI DEL PRESUPUESTO

CAPÍTULO ÚNICO RÉGIMEN PRESUPUESTARIO Y FINANCIERO

Artículo 111. Autonomía presupuestaria y financiera.

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá contará con presupuesto propio y con administración financiera propia, en su condición de institución autónoma e independiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.



La administración financiera y la ejecución presupuestaria de la Defensoría del Pueblo se ejercerá con sujeción a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad fiscal y rendición de cuentas, garantizando en todo momento la integridad de la autonomía funcional, administrativa y financiera reconocida por la Constitución Política y la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Artículo 112. Fiscalización y control financiero.

La fiscalización de la gestión financiera de la Defensoría del Pueblo estará sujeta al control posterior de la Contraloría General de la República, conforme a la Constitución Política, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y la normativa aplicable en materia de control fiscal.

La referida labor de fiscalización se ejercerá respetando la autonomía funcional de la Defensoría del Pueblo y sin interferir en el ejercicio de su mandato constitucional y legal en materia de derechos humanos.

Artículo 113. Suficiencia presupuestaria.

Es obligación del Estado dotar a la Defensoría del Pueblo de un presupuesto anual suficiente que garantice su funcionamiento efectivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La formulación, ejecución y evaluación del presupuesto anual institucional deberá orientarse al fortalecimiento de la capacidad operativa, territorial, técnica y especializada de la Defensoría del Pueblo, en atención a las necesidades reales del servicio y a los estándares de protección efectiva de los derechos humanos, garantizando su funcionamiento efectivo, el cumplimiento de su mandato constitucional y legal, y el desarrollo adecuado de sus funciones sustantivas y administrativas.

Artículo 114. Aportaciones, donaciones y legados.

Los recursos derivados de aportaciones, donaciones o legados otorgados por personas naturales o jurídicas, de carácter nacional o internacional, no previstos en el presupuesto institucional, se destinará a la ejecución de proyectos específicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

La aceptación, gestión y ejecución de dichos recursos se realizará con criterios de transparencia, trazabilidad, control y coherencia con el mandato constitucional y legal de la Defensoría del Pueblo, sin comprometer su independencia, imparcialidad ni autonomía institucional.

Artículo 115. Transparencia y rendición de cuentas sobre recursos externos.

El titular de la Defensoría del Pueblo hará expreso señalamiento de la procedencia, destino y ejecución de las aportaciones, donaciones o legados a que se refiere el artículo anterior en el informe anual, conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Esta información se consignará de manera clara, verificable y diferenciada del presupuesto ordinario de la institución, sin menoscabo de las supervisiones financieras y administrativas aplicables.

TÍTULO VII

DEL MECANISMO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA Y OTROS TRATOS O PENAS CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES

CAPÍTULO ÚNICO

DISPOSICIONES GENERALES, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 116. Designación de la Defensoría del Pueblo como Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes.

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá ejerce las funciones del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes, en cumplimiento del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes de las Naciones Unidas, ratificado mediante la Ley 26 de 2011, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y la Ley 6 de 22 de febrero de 2017.



El ejercicio de estas funciones se realizará con plena independencia funcional, técnica y operativa, y de criterio sin injerencias indebidas, en el marco del mandato constitucional y legal de la Defensoría del Pueblo.

Artículo 117. Autonomía operativa del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

La Defensoría como Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes desarrollará sus actividades con autonomía técnica operativa y de criterio en el marco del mandato conferido por la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, modificada por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, y el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura.

En particular, tendrá facultad para:

1. Planificar y ejecutar sus visitas preventivas a los lugares de privación de libertad.
2. Definir sus metodologías de trabajo e investigación.
3. Elaborar sus informes y recomendaciones.
4. Mantener comunicación directa con organismos nacionales e internacionales competentes.

Artículo 118. Consejo Consultivo del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

El Consejo Consultivo del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes se integrará conforme a lo dispuesto en el artículo 72 de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y las disposiciones concordantes del Capítulo VI de la Ley 6 de 22 de febrero de 2017 modificada mediante Ley 504 de 18 de diciembre de 2025.

Las personas integrantes del Consejo Consultivo serán propuestas por organizaciones de la sociedad civil que cumplan los requisitos legales, previa convocatoria del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, y serán designados por el o la titular de la Defensoría del Pueblo de la lista de candidatas presentadas.

La naturaleza, funciones, duración del mandato y reglas de funcionamiento del Consejo Consultivo se desarrollarán de conformidad con lo dispuesto por el Capítulo VI de la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, modificada por la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, mediante manual de procedimientos correspondiente.

Artículo 119. Criterios rectores del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

La Defensoría como Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes ejercerá sus funciones con sujeción a los principios rectores establecidos en el artículo 9 del presente Reglamento y, de manera específica, a los principios de no represalia, cooperación institucional y equidad de género, así como al enfoque de derechos humanos, de conformidad con la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, modificada mediante la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, los estándares internacionales aplicables y la normativa nacional vigente.

Artículo 120. Coordinación institucional y cooperación.

En el ejercicio de sus funciones, como Mecanismo Nacional para la Prevención podrá coordinar acciones con autoridades, instituciones del Estado, organismos internacionales, mecanismos nacionales de prevención de otros Estados y organizaciones de la sociedad civil, sin menoscabo de su independencia funcional, técnica, de criterio y operativa.

Artículo 121. Régimen normativo y desarrollo especializado.

Como Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes se regirá por lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y el presente Reglamento.

Los aspectos técnicos, metodológicos y operativos para el ejercicio de sus funciones, incluyendo la planificación y realización de visitas, la elaboración de informes, los mecanismos de seguimiento, así como las garantías de confidencialidad y de no represalia, serán desarrollados mediante el manual de procedimiento correspondiente y demás disposiciones



internas especializadas que se dicten, siempre que no resulten incompatibles con su naturaleza y mandato.

Artículo 122. Reserva parcial de los manuales y protocolos del Mecanismo Nacional para la Prevención.

Los manuales, lineamientos técnicos, protocolos y demás disposiciones internas que regulen los aspectos metodológicos, operativos y técnicos del ejercicio de las funciones de la Defensoría del Pueblo como Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes tendrán carácter institucional y estarán sujetos a un régimen de reserva parcial, en atención a la naturaleza preventiva, confidencial y especializada de dichas funciones.

La reserva parcial comprenderá, entre otros, procedimientos específicos de planificación y ejecución de visitas, las metodologías de análisis, los mecanismos internos de obtención y tratamiento de información sensible, las medidas de protección de fuentes y personas entrevistadas, así como los protocolos de seguridad, confidencialidad y no represalia.

Sin perjuicio de lo anterior, la Defensoría del Pueblo garantizará el acceso público a la información general relativa al mandato, principios de actuación, funciones, estructura y resultados de su función como Mecanismo Nacional para la Prevención, así como a los informes que este produzca, conforme a la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, la Ley 38 de 31 de julio de 2000, el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y la normativa sobre transparencia y acceso a la información pública y la Ley 81 de 26 de marzo de 2019.

La aplicación del régimen de reserva parcial se interpretará de manera restrictiva, proporcional y motivada, y no podrá utilizarse para limitar indebidamente la rendición de cuentas, la supervisión institucional ni el control democrático del ejercicio del mandato como Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes.

TÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 123. Marco normativo aplicable.

El presente Reglamento se interpreta y aplica como parte integrante del nuevo marco jurídico que rige a la Defensoría del Pueblo, debiendo efectuarse una lectura sistemática, armónica y coherente de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y de las demás normas vigentes relacionadas con el mandato institucional.

Artículo 124. Adecuación institucional y normativa interna.

La Defensoría del Pueblo actualizará y alineará su estructura organizacional, manuales de procedimiento, instrumentos técnicos, protocolos, directrices administrativas y la normativa interna que corresponda, conforme a los mandatos de la Ley 504 de 18 de diciembre de 2025 y este Reglamento, dentro de un plazo razonable posterior a su publicación y entrada en vigencia.

La adecuación normativa se realizará respetando el principio de continuidad del servicio público, la seguridad jurídica y la protección efectiva de los derechos humanos.

Artículo 125. Aplicación normativa.

En todo lo no previsto expresamente en el presente Reglamento, serán aplicables de manera supletoria, en cuanto resulten compatibles con la naturaleza y funciones de la Defensoría del Pueblo:

1. La Ley 38 de 31 de julio de 2000, sobre procedimiento administrativo general;
2. La Ley 6 de 22 de febrero de 2017, en lo que no haya sido modificado, subrogado o derogado;
3. Los tratados y convenios internacionales de derechos humanos ratificados por la República de Panamá; y
4. Los principios generales del derecho administrativo y del derecho internacional de los derechos humanos.



Artículo 126. Interpretación conforme al enfoque de derechos humanos.

Las disposiciones del presente Reglamento deberán interpretarse y aplicarse de conformidad con la Constitución Política de la República de Panamá, los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado panameño y el principio de protección más amplia de los derechos humanos.

En caso de duda interpretativa, deberá preferirse aquella interpretación que garantice de manera más efectiva la promoción, protección, prevención y defensa de los derechos humanos, conforme al mandato de la Defensoría del Pueblo.

Artículo 127. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá. Ley 504 de 18 de diciembre de 2025, que subroga la Ley 7 de 1997, que crea la Defensoría del Pueblo, y modifica la Ley 6 de 2017, que crea el Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

Dado en la ciudad de Panamá, a los diecinueve (19) días del mes de junio del año 2026.

Publíquese y cúmplase.


ANGELA RUSSO MAINIERI DE CEDEÑO
Defensora del Pueblo de la República de Panamá

