



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Y
FUNCIONES
DEFENSOR DEL PUEBLO



INDICE

CAPITULO PRIMERO

CREACION, MISION, VISION Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCION.

1. DE LA CREACION DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.
2. DE LA MISION, VISION Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.
3. DEL OBJETIVO GENERAL.
4. DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS.

CAPITULO SEGUNDO

FUNCIONES GENERALES.

5. DE LAS ATRIBUCIONES DE LA INSTITUCION DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.
6. DE LAS POLITICAS.

CAPITULO TERCERO

ORGANIZACIÓN.

7. DEL ORGANIGRAMA GENERAL.
8. DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

CAPÍTULO PRIMERO

CREACION, MISION, VISION Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCION DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

BASE LEGAL.-

La Ley Fundamental de 14 de marzo de 2012, define al Defensor del Pueblo como Alto Comisionado de la Cámara de los Diputados y del Senado, designado por éstas para la defensa de los derechos de los ciudadanos comprendidos en la misma Ley, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración Pública, dando cuenta a la Cámara de los Diputados y al Senado.

La Ley Orgánica nº 4/2012, de fecha 16 de noviembre, por la que se regula la Institución del Defensor del Pueblo y el Reglamento Interno del Defensor del Pueblo aprobado por el Parlamento Nacional el 9 de septiembre de 2017, preveen entre otras cosas que el Defensor del Pueblo contará con los recursos humanos y materiales adscritos a las unidades administrativas necesarias para su gestión. Dichas unidades estarán consignadas en su Manual de Organización y Funciones.

.

LA MISIÓN.-

El Defensor del Pueblo velará por la promoción, defensa y protección de los derechos de los ciudadanos comprendidos en la vigente Ley Fundamental de Guinea Ecuatorial. Se le encomienda por lo tanto la defensa de aquellos atributos y facultades inherentes a la persona humana.

Ello implica tanto los llamados derechos civiles y políticos como los sociales, económicos y culturales; así como los de los pueblos, que tienen como finalidad el logro de la convivencia democrática en una sociedad en la que impera la justicia y el estado de derecho, mediante la supervisión de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y quienes presten servicios públicos. El Defensor del Pueblo actuará para que todos respeten dichos derechos, en los términos establecidos por la Ley Orgánica nº 4/2012, por la que se regula esta Institución.

LA VISION.-

Una institución autónoma no jurisdiccional implicada en la defensa, protección y promoción de los derechos de los ciudadanos reconocidos en la Ley Fundamental, vigilante de la actividad de las Administraciones Públicas y Privadas, revestida de la jerarquía que le permita legitimar sus actuaciones frente a los poderes del Estado, con la autoridad e inmunidad que su naturaleza requiere.

OBJETIVOS GENERALES.-

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

OBJETIVOS ESPECIFICOS.-

- Ejercer control no jurisdiccional de la Administración Pública y defensa de los derechos de los ciudadanos comprendidos en la Ley Fundamental.
- Velar por la protección de los derechos fundamentales de las personas, a través de la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas y Privadas, la investigación, intervención y denuncia de los actos, hechos u omisiones de autoridades o servidores públicos y de concesionarios mixtos o privados de servicios públicos.
- Contribuir a la mejor aplicación del ordenamiento jurídico de la Nación, vivir pacíficamente, respetar los derechos de los demás para la formación de una sociedad justa, fraterna y solidaria.
- Previa aceptación de las partes, mediar en los conflictos que puedan presentarse entre las Administraciones y los particulares o entre los mismos particulares, con la finalidad de promover acuerdos que solucionen el problema.
- Mantener comunicación permanente con las instituciones y autoridades del Estado, organizaciones gubernamentales y no

gubernamentales para la supervisión de la actividad de las Administraciones, la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos comprendidos en la Ley Fundamental.

- Realizar convenios de cooperación con organismos que promuevan el desarrollo de programas y proyectos dirigidos al respeto de los derechos fundamentales de las personas.
- Propiciar el intercambio de experiencias de los programas de derechos de la mujer, niñez y adolescencia, personas con VIH/SIDA, y otras enfermedades de transmisión sexual, enfermedades raras o invalidantes, discapacitados y acceso a los servicios públicos.
- En coordinación con entes u organismos que se ocupan de la misma materia, promover programas especiales de educación en derechos humanos.
- Concienciar y fomentar la participación de la población en la conservación y protección del medio ambiente.

CAPÍTULO SEGUNDO

ATRIBUCIONES Y POLÍTICAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

ATRIBUCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.-

- Averiguar y examinar sobre los actos u omisiones de las autoridades y de los servidores públicos, que impliquen violaciones a los derechos establecidos en el Título I de la Ley Fundamental de Guinea Ecuatorial así como los previstos en otras leyes, tratados, convenios y declaraciones internacionales, suscritos y ratificados por el Estado ecuatoguineano.
- Inquirir sobre los actos, hechos u omisiones de las Administraciones Públicas, que pudieran haberse realizado irregularmente, en el ámbito de competencias que establece la Ley Orgánica nº 4/2012, de fecha 16 de noviembre, por la que se regula el Defensor del Pueblo.
- Velar por el derecho de las personas discapacitadas, las que padecen enfermedades raras o invalidantes y por el respeto a la cultura y a las costumbres de los grupos étnicos nacionales.
- Investigar y denunciar en casos justificados, hechos, actos u omisiones de las empresas públicas, mixtas o privadas, personas físicas o jurídicas, que desarrollen un servicio público por concesión o autorización administrativa.
- Sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de los actos y resoluciones de las Administraciones Públicas, conforme disponen los artículos 33º y 34º de la Ley Orgánica nº 4/2012, de fecha 16 de noviembre, por la que se regula el Defensor del Pueblo.
- Presentar al Parlamento un informe anual de sus actividades, así como cuantos informes especiales considere conveniente.
- Atender las quejas y situaciones que afectan los derechos de los ciudadanos reconocidos en la Ley Fundamental y promover ante

la autoridad respectiva, que se subsanen las condiciones que impidan a las personas el pleno ejercicio de sus derechos.

- En coordinación con otras instituciones con competencias sobre la materia, diseñar y adoptar políticas de promoción y divulgación de los derechos fundamentales de las personas; difundir el conocimiento de la Ley Fundamental de Guinea Ecuatorial, con énfasis en los derechos consagrados en ella; establecer comunicación permanente con instituciones y órganos constitucionales, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos; celebrar convenios con establecimientos educativos y de investigación para la divulgación y promoción de los derechos fundamentales de las personas.
- Verificar y mediar sobre cualquier conducta irregular en las relaciones entre las Administraciones y los ciudadanos.
- Conocer de los recursos de amparo y protección contra las disposiciones y actos que violen los derechos y libertades reconocidos en la Ley Fundamental.
- Informar y denunciar ante los órganos competentes sobre conductas no conformes con las Leyes.

LAS POLITICAS.-

- Garantizar la atención de los usuarios con excelencia y amabilidad en relación a presuntas vulneraciones a los derechos y garantías de los ciudadanos.
- Propiciar el desarrollo de una cultura ciudadana de respeto de los derechos humanos, contribuyendo a la consolidación de una democracia participativa.
- Propiciar la celebración de convenios con centros educativos y de investigación para la divulgación y promoción de los derechos fundamentales de las personas, así como de cooperación con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- Promover la cultura de transparencia, acceso a la información y gobernabilidad, a través de la participación de diversos actores en actividades que impulsen la adopción de normas que

demuestren la eficiencia gubernamental y la confianza en sus actuaciones.

- Adoptar políticas de promoción y divulgación de los derechos humanos, en coordinación con otros entes y organismos intervinientes en la materia.
- Lograr efectividad en la investigación y denuncia de actos u omisiones de las autoridades, servidores públicos y empresas mixtas o privadas, que implique la presunta violación a los derechos de los ciudadanos.
- Promover la adopción de planes, programas, medidas legislativas y acciones concretas para la igualdad entre todas las personas, con énfasis en la mujer, niñez y adolescencia, personas con VIH/SIDA, y otras enfermedades de transmisión sexual, discapacitados, privados de libertad y gente que padece enfermedades invalidantes o raras.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

NIVEL DIRECTIVO

DEFENSOR DEL PUEBLO.-

OBJETIVO.

Defender la protección de los derechos y garantías fundamentales consagrados en la Ley Fundamental; promover una cultura ciudadana de respeto a los derechos de los ciudadanos comprendidos en la misma Ley para contribuir a la consolidación de una democracia participativa.

FUNCIONES GENERALES.

- Verificar y mediar cualquier conducta irregular en las relaciones entre la Administración Pública o Privada y los ciudadanos.
- Informar y denunciar ante los órganos competentes sobre conductas no conformes con las Leyes.
- Mediar en los conflictos que puedan surgir entre la Administración y los administrados, proponiendo las soluciones correspondientes a los órganos competentes, según los casos.
- Conocer de los recursos de amparo y protección contra disposiciones y actos que violen los derechos y libertades reconocidos en la Ley Fundamental.
- Representar a la Institución y ejercer las relaciones institucionales con autoridades locales, nacionales y extranjeras; y cuando fuere necesario delegar la realización de actos determinados en quien corresponda, según la materia y/o jerarquía de la autoridad involucrada.
- Nombrar y separar a los Adjuntos del Defensor del Pueblo previa conformidad de las dos Cámaras del Parlamento Nacional, conforme determinan sus Reglamentos respectivos.
- Convocar y fijar el orden del día de las reuniones de la Junta de Coordinación y Régimen Interior y dirigir sus deliberaciones.
- Establecer la plantilla; disponer el nombramiento y cese del Secretario General y demás personal al servicio de la Institución

y ejercer la potestad disciplinaria conforme determina el Reglamento Interno de la Institución.

- Aprobar las instrucciones de orden interior que se dicten para el mejor funcionamiento de los servicios tanto internos como externos que presta la Institución.
- Aprobar el proyecto del presupuesto de la Institución y acordar su remisión para su aprobación definitiva e incorporación al Presupuesto por el Parlamento.
- Fijar las directrices para la ejecución del presupuesto.
- Ejercer la ordenación de gastos inherentes a la Institución.
- Mantener comunicación permanente con los Presidentes de las Cámaras del Parlamento, así como con los demás Presidentes de órganos constitucionales, organismos y autoridades nacionales y locales, para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- Decidir, aprobar, conducir y supervisar las políticas y estrategias de la Institución, así como supervisar su funcionamiento.

GABINETE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

OBJETIVO.

Contribuir, bajo las órdenes directas del Defensor del Pueblo, a la ejecución de su visión, su estrategia y sus objetivos, desde el desempeño como secretaría particular y servicio de protocolo a la asistencia al titular de la Institución por un eficiente y eficaz funcionamiento en la gestión del conjunto de la Institución del Defensor del Pueblo.

DEPENDENCIA.

Depende Jerárquicamente del Defensor del pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Organizar y dirigir la Secretaría Particular del Defensor del Pueblo.
- Colaborar estrechamente con las funciones de servicio de protocolo de la Institución.
- Responsabilizarse del monitoreo de la estrategia del Defensor del Pueblo, gestión del Gabinete en su conjunto y, en

coordinación con la Secretaría General, con el mantenimiento de fluidas relaciones interinstitucionales.

- Asesorar al Defensor del Pueblo en materia de comunicaciones y prestaciones sociales.
- Trabajar con la Secretaría General y las unidades de ejecución para garantizar la estrategia.
- Las demás funciones que se le encomienden.

Servicio de Protocolo.

Objetivo.

Atender las necesidades de la institución, en cuanto a la organización para el buen desarrollo de todos los actos.

Dependencia.

Depende del Gabinete del Defensor del Pueblo.

Funciones Generales.

- Será el encargado de organizar y desarrollar las actividades, eventos y cualquier otro tipo de actividad a nivel de la Institución.
- Recibir a las personas o delegaciones que desean verse con el Defensor del Pueblo.
- En ceremonias oficiales será el encargado de ubicar al Defensor del Pueblo, sus Adjuntos y demás personal.
- Coordinar las visitas que el Defensor del Pueblo quiera realizar en otras instituciones.
- Avisar y coordinar las reuniones del Defensor del Pueblo ya sea a nivel interno como externo.
- Tramitar las solicitudes de visados en materia de desplazamiento ya sea para los ejecutivos como el personal de la institución.
- Otra(s) funciones que se le encomienden.

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA, MONITOREO Y CALIDAD.

OBJETIVO.

Lograr implantar una organización en áreas de trabajo según las distintas especialidades que aquí se desempeñan y de acuerdo con su naturaleza a nivel administrativo, financiero-contable y fiscalización operativa que asegure a la Institución disponer de una administración eficiente.

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Evaluar y certificar que los niveles operativos y administrativos aplican las políticas, leyes, reglamentos, sistemas y procedimientos en la realización de sus funciones.
- Verificar los controles internos y procedimiento de seguridad de los activos fijos.
- Verificar la fiabilidad de la información contable y extracontable generada en los diferentes niveles de la Institución.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno, tanto el interno contable como el operativo.
- Evaluar el control y seguimiento del proceso general de quejas.
- Recomendar los correctivos para que la información que se genere en cada unidad operativa sea oportuna y apropiada.
- Dar seguimiento de las recomendaciones vertidas en las evaluaciones realizadas en las diferentes unidades de la Institución.
- Presentar informe del resultado de las evaluaciones al Defensor del Pueblo.
- Evaluar la calidad de los sistemas de atención a la ciudadanía, relacionados con el objeto institucional; proponer su mejora a fin de aproximar progresivamente el servicio a las expectativas y necesidades de la población.
- Otras funciones que le sean asignadas.

UNIDAD DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

OBJETIVO.

Organizar un servicio eficiente que ejercite la función informadora a los usuarios en relación con las competencias del Defensor del Pueblo y se responsabilice del establecimiento y ejecución de las políticas de prensa, comunicaciones e imagen institucional.

DEPENDENCIA.

Depende Jerárquicamente del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Facilitar las relaciones entre el Defensor del Pueblo y los medios de comunicación, brindando los servicios especializados apropiados a los diferentes órganos de la Institución.
- Colaborar con los órganos de dirección en las relaciones interinstitucionales con los medios de comunicación.
- Conjuntamente con la unidad encargada de Informática y Telecomunicaciones, coordinar la elaboración y actualización de la información que debe contener la página web del Defensor del Pueblo y difundir sus funciones y actividades.
- Organizar conferencias de prensa o entrevistas de acuerdo con las disposiciones del Defensor del Pueblo o sus Adjuntos.
- Emitir comunicados públicos y notas de prensa, previamente aprobados por los órganos de dirección que correspondan a nombre de la Institución del Defensor del Pueblo.
- Velar por el correcto uso del logotipo institucional así como proponer y producir los materiales de difusión impresa, radiofónica, televisiva y digital que permitan proyectar temas de interés y las actividades realizadas por la Institución.
- Otras funciones que se le encomienden.

UNIDAD DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES.

OBJETIVO.

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

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente de la oficina del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Coordinar y atender las solicitudes de servicios, asistencia técnica, solución de problemas, reportes de daño, capacitación de funcionarios y usuarios de la Institución, y llevar registros actualizados de los bienes informáticos de la Institución del Defensor del Pueblo.
- Proponer políticas, estrategias y directrices en materia de informática y nuevas tecnologías; dirigir y ejecutar los programas, planes y proyectos aprobados, promoviendo su implementación y consolidación de forma planificada y ordenada, para lograr la modernización y el mejoramiento de la calidad de los servicios de apoyo a las labores operativas, de soporte y de gestión en la Institución.
- Actualización de equipos informáticos para terminales clientes y servidores.
- Actualización de software para terminales y servidores
- Implementar políticas sobre la instalación de programas en las computadoras.
- Implementar políticas sobre el almacenamiento de archivos en la red.
- Administrar Base de Datos.
- Mantenimiento y desarrollo de la página WEB de la Institución.
- Administración de la red.
- Capacitación a funcionarios de la Institución.
- Las demás funciones que se le asignen.

NIVEL ASESOR

LAS ASESORÍAS.

OBJETIVO.

Brindar asesoramiento al Defensor del Pueblo, a los Adjuntos, al Secretario General y a los Directores sobre temas de competencia de la Institución del Defensor del Pueblo con énfasis en sus aspectos legales, y demás campos en los que la institución precise asesoramiento, proponiendo medidas para el fomento y desarrollo de relaciones de la Institución con entes similares de otros países, organismos nacionales, regionales e internacionales de los que Guinea Ecuatorial es miembro.

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente de la oficina del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Asesorar a la Institución del Defensor del Pueblo en asuntos constitucionales, legislativos y en todos los campos que precisen asesoramiento en la Institución.
- Elaborar directrices internas para el tratamiento de acciones y/o procesos constitucionales; supervisar dichas directrices y realizar el seguimiento de los procesos constitucionales sustanciados a nivel desconcentrado.
- Patrocinar recursos sobre cuestiones que vulneren la Ley Fundamental y demás leyes que le requiera el Defensor del Pueblo.
- Informar de las consultas de las unidades desconcentradas, relacionadas con asuntos constitucionales.
- Estudiar los proyectos de normas de carácter general para determinar si lesionan los derechos humanos y/o de ciudadanos.
- Dictaminar sobre asuntos legales que requiera el Defensor del Pueblo.
- Proponer la negociación, elaborar y coordinar la suscripción de convenios de cooperación con instituciones homólogas extranjeras, con organismos internacionales y otras instituciones en temas de interés mutuo.
- Elaborar, actualizar y coordinar una cartera de proyectos que permita la captación de los fondos necesarios para la realización de

los proyectos que tenga la Institución; proponer acciones tendientes a la obtención de financiamiento para la ejecución de los citados proyectos.

- Proponer brindar asistencia a los nacionales que se encuentren en el extranjero sobre hechos o actos que vulneran sus derechos humanos; instar al Defensor del Pueblo garantizar la protección de los derechos humanos de las poblaciones migrantes que se encuentran en Guinea Ecuatorial.
- Dictaminar sobre asuntos legales que requiera el Defensor del Pueblo.
- Otras que le sean asignadas.

ADJUNTO PRIMERO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.-

OBJETIVO.

Garantizar la protección de los derechos y garantías fundamentales consagradas en la Ley Fundamental, así como los previstos en los convenios y tratados internacionales que Guinea Ecuatorial es parte, investigar y proponer planes y programas apropiados para su implementación.

DEPENDENCIA.

Depende del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Recomendar al Defensor del Pueblo, políticas institucionales y procedimientos operativos para la sustanciación y resolución de las quejas.
- Coordinar y supervisar en el área de su desempeño las actividades de unidades desconcentradas, preparar y proponer el borrador de informe anual y los demás informes que deban elevarse al Parlamento.
- Efectuar el seguimiento de recordatorios de deberes legales y recomendaciones de la Institución del Defensor del Pueblo.
- Llevar registro institucional de las medidas privativas de libertad que dispongan las autoridades competentes en territorio nacional, con base en la información que reciba de ellas.

- Formular propuestas normativas de carácter general y de programas especiales.
- Asistir técnicamente al Defensor del Pueblo y coordinar actividades con el Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo.
- Ejercer autoridad funcional sobre servicios operativos bajo su dependencia.
- Elaborar y ejecutar programas de promoción, difusión, seguimiento, divulgación y capacitación de derechos humanos y de normas nacionales e internacionales vinculadas con éstos.
- Investigar, identificar y elaborar estudios y programas de interés institucional, con base en la recurrencia de quejas y/o en las políticas institucionales.
- Dirigir, en el área bajo su desempeño, la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio, proponiendo, en su caso, al Defensor del Pueblo, la admisión a trámite o rechazo de las mismas y las resoluciones que se estimen procedentes, y llevando a cabo las actuaciones, comunicaciones y notificaciones pertinentes.
- Participar en la preparación del Plan Anual de Actividades.
- Ejercer las funciones del Defensor del Pueblo en los casos de delegación y sustitución previstos en la Ley Orgánica de la Institución.
- Trabajar de manera directa con el Defensor del Pueblo, en las atribuciones que le sean conferidas por el titular, como su colaborador más inmediato, conforme a la ley.
- Otra(s) permanentes o eventuales, generales o particulares, que le sean conferidas por el Defensor del Pueblo.
- Asumir las demás funciones que se le encomienden en las leyes y disposiciones reglamentarias.

GABINETE DEL ADJUNTO PRIMERO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

OBJETIVO.

Bajo las órdenes directas del Defensor del Pueblo Adjunto Primero, asistirle como Secretaría Particular y Protocolo.

DEPENDENCIA.

Dependen Jerárquicamente del Defensor del Pueblo Adjunto Primero.

FUNCIONES GENERALES.

- Organizar y dirigir la Secretaría Particular y Protocolo del Defensor del Pueblo Adjunto Primero.
- Asesorar al Adjunto Primero del Defensor del Pueblo en materia de comunicaciones y prestaciones sociales.
- Trabajar con la Secretaría General, el Gabinete del Defensor del Pueblo y las Unidades de ejecución para garantizar la materialización de la estrategia de la Institución del Defensor del Pueblo.
- Las demás funciones que se les encomienden.

ADJUNTO SEGUNDO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.-

OBJETIVO.

Defender los derechos y garantías fundamentales así como las libertades públicas de los ciudadanos consagrados en la Ley Fundamental y en los convenios internacionales que Guinea Ecuatorial es parte, mediante la supervisión de la actividad de las Administraciones públicas.

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Recomendar al Defensor del Pueblo en el área bajo su competencia políticas institucionales y procedimientos operativos para la sustanciación y resolución de las quejas.

- Dirigir la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio, proponiendo, en su caso, al Defensor del Pueblo, la admisión a trámite o rechazo de las mismas y las resoluciones que se estimen procedentes, y llevando a cabo las actuaciones, comunicaciones y notificaciones pertinentes.
- Participar en la elaboración del Plan Anual de Actividades.
- Coordinar y supervisar las actividades las unidades desconcentradas en el área de su competencia.
- Asistir técnicamente al Defensor del Pueblo y coordinar las actividades que se realizan con el Adjunto Primero al Defensor del Pueblo así como ejercer autoridad sobre servicios operativos bajo su competencia.
- Formular propuestas normativas de carácter general y programas especiales referidos al área de su competencia.
- Preparar y proponer al Defensor del Pueblo el borrador del informe anual y los de los demás informes que deban elevarse al Parlamento con particular énfasis en los aspectos referidos al área bajo su competencia.
- Ejercitar las funciones del Defensor del Pueblo en los casos de sustitución previstos en la Ley Orgánica nº 4/2012, de fecha 16 de noviembre.
- Trabajar de manera directa con el Defensor del Pueblo, en las atribuciones que le sean conferidas por el titular, como su colaborador más inmediato, conforme a la ley.
- Colaborar con el Defensor del Pueblo en las relaciones con el Parlamento y la Comisión Mixta de relaciones con el Defensor del Pueblo en él constituida.
- Efectuar el seguimiento de recordatorios de deberes legales y recomendaciones que corresponde asumir el Defensor del Pueblo.
- Otras atribuciones permanentes o eventuales, generales o particulares que le delegue el Defensor del Pueblo.
- Asumir las restantes funciones que se le encomienden en las leyes y disposiciones reglamentarias.

GABINETE DEL ADJUNTO SEGUNDO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

OBJETIVO.

Bajo las órdenes directas del Defensor del Pueblo Adjunto Segundo, asistirle como Secretaría Particular y Protocolo.

DEPENDENCIA.

Dependen Jerárquicamente del Defensor del Pueblo Adjunto Segundo.

FUNCIONES GENERALES.

- Organizar y dirigir la Secretaría Particular y Protocolo del Defensor del Pueblo Adjunto Segundo.
- Asesorar al Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo en materia de comunicaciones y prestaciones sociales.
- Trabajar con la Secretaría General, el Gabinete del Defensor del Pueblo y las Unidades de ejecución para garantizar la materialización de la estrategia de la Institución del Defensor del Pueblo.
- Las demás funciones que se les encomienden.

SECRETARIA GENERAL

OBJETIVO.

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

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES GENERALES.

- Orientar y asesorar al Defensor del Pueblo, a los Adjuntos del Defensor del Pueblo, Directivos y demás servidores públicos de la Institución, sobre los medios más apropiados y oportunos susceptibles de que bien utilizados facilitarían manejar los asuntos administrativos y técnicos a considerar o decidir.
- Resolver los asuntos encomendados por el Defensor del Pueblo, de acuerdo con las instrucciones que reciba al respecto.
- Disponer de las políticas, normas, reglamentaciones e instrucciones que emita el Defensor del Pueblo, para el desempeño de las funciones de la Institución.
- Mantener relación y comunicación con los representantes de instituciones públicas, medios de comunicación social y otros, que se relacionen con las funciones de la Institución.
- Coordinar con los responsables de los servicios de la Institución el manejo y gestión de expedientes relacionados con la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas por parte de la Institución del Defensor del Pueblo.
- Recibir las correspondencias del Despacho Superior y, en base a las normas y procedimientos establecidos, seleccionar los asuntos que correspondan directamente a la Secretaría General.
- Asignar y coordinar con la unidad organizadora correspondiente, la atención de los asuntos técnicos-jurídicos que le compete a la Institución.
- Preparar y revisar notas, memorandos, informes y otros documentos que debe aprobar y firmar, anotando las observaciones que estime conveniente.
- Coordinar con otros funcionarios directivos de la Institución, la atención de los asuntos y ejecución de las acciones que determine el Defensor del Pueblo.
- Informar periódicamente a su superior jerárquico o a solicitud de éste, sobre los asuntos que se resuelvan y el estado de ejecución de las actividades específicas.

Más particularmente al Secretario General le compete:

- El gobierno y régimen disciplinario del personal, ejerciendo las competencias no atribuidas específicamente al Defensor del Pueblo, a los Adjuntos o a la Junta de Coordinación y Régimen Interior.
- Dirigir los servicios dependientes de la Secretaría General.
- Preparar y presentar a la Junta de Coordinación y Régimen Interior las propuestas de selección de los Asesores y demás personal, para su informe y posterior resolución por el Defensor del Pueblo.
- Preparar y elevar a la Junta de Coordinación y Régimen Interior el anteproyecto de presupuesto, y una vez aprobado, a través del servicio correspondiente, administrar los créditos para gastos, supervisar su ejecución y presentar estados financieros debidamente auditados por gestión.
- Implementar y mantener en funcionamiento una red informatizada.
- Presentar los borradores de orden del día, elaborar las actas y notificar los acuerdos de la Junta de Coordinación y Régimen Interior.
- Diseñar y proponer al Defensor del Pueblo políticas en todas las áreas administrativas y, una vez aprobadas, velar por su desarrollo y cumplimiento.
- Coordinar el cumplimiento, en las diferentes dependencias de la Institución del Defensor del Pueblo, de las políticas generales, normas y procedimientos administrativos.
- Representar en ausencia de los Adjuntos, al Defensor del Pueblo en reuniones, comisiones, giras de trabajo y otros actos que le designe o delegue el Defensor del Pueblo.
- Las demás que le asigne el Defensor del Pueblo y que estén de acuerdo con la naturaleza de la Institución.

SERVICIO DE ORIENTACION AL CIUDADANO

OBJETIVO.

Guiar a los usuarios que se presentan en la Institución del Defensor del Pueblo para recibir orientaciones y/o asesoría técnico-jurídica que les permita afrontar situaciones que dificultan beneficiarse de sus derechos fundamentales frente a los actos u omisiones de los funcionarios.

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente de la Secretaría General.

FUNCIONES GENERALES.

- Orientar a los ciudadanos a los servicios de la Institución para presentar quejas o recibir asesoramiento en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales u otros.
- Recibir las quejas susceptibles de investigación según el marco legal que rige la Institución.
- Colaborar o redactar los detalles de quejas de manera clara y sucinta, que expliquen la verdadera pretensión del ciudadano.
- Realizar gestiones previas ante determinadas instituciones en aquellos casos que no sea necesaria la apertura del expediente y que conduzcan a lograr una solución satisfactoria para las partes involucradas.
- Realizar informes especiales para el Defensor del Pueblo sobre temas de interés.
- Llevar un registro estadístico de todas las orientaciones brindadas por el Servicio de Orientación al Ciudadano.(SOC)
- Orientar y remitir los casos que lo precisen a las entidades competentes para atenderlos, cuando no se enmarcan en los parámetros de admisión que corresponden al ámbito de competencias de la Institución.
- Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos que llegan a la Defensoría del Pueblo, mediante correspondencia (carta, telegrama, fax o correo electrónico) y darles el trámite correspondiente.

- Diseñar mecanismos y estrategias que ayudan a una mejor gestión del servicio.
- Implementar estudios e investigaciones.
- Gestión de las estadísticas generales de la Defensoría del Pueblo.
- Otra(s) que se le asigne.

El Servicio de Orientación al Ciudadano estará integrado de unidades administrativas encargadas: **Protección al Usuario/Consumidor, Análisis y Asistencia Comunitaria y Comunicación y Pedagogía Social.**

Descripción de las funciones específicas:

Unidad de Protección al Usuario/Consumidor.

Objetivo.

Recibir y registrar las quejas presentadas por los usuarios/consumidores.

Dependencia.

Depende del Jefe del Servicio de Orientación al Ciudadano.

Funciones Generales.

- Atender todas las quejas relacionadas con los usuarios o consumidores.
- Orientar a los ciudadanos en aquellas cuestiones relacionadas con los derechos y protección del usuario.
- Analizar el marco de garantías que posee el usuario en Guinea Ecuatorial.
- Remitir informes a la coordinación sobre temas relacionados con la protección y derechos de los usuarios.
- Otras funciones que se le asigne.

Unidad de Análisis y Asistencia Comunitaria.

Objetivo.

Promover acciones de atención y asistencia a las comunidades.

Dependencia.

Depende del Jefe del Servicio de Orientación al Ciudadano.

Funciones Generales.

- Guiar a las personas provenientes de comunidades o grupos específicos de población que en su representación se presenten en la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Recibir quejas susceptibles de investigación.
- Apoyar a las Representaciones Territoriales y Especiales.
- Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones de los derechos humanos.
- Atender la correspondencia de las antenas del Defensor del Pueblo (carta, telegrama, fax y correo electrónico).
- Otras funciones que se le asigne.

+ Unidad de Comunicación y Pedagogía social.

Objetivo.

Desarrollar programas y proyectos de sensibilización social.

Dependencia.

Depende del Jefe del Servicio de Orientación al Ciudadano.

Funciones Generales.

- Poner en marcha programas de pedagogía y de sensibilización social sobre cuestiones de competencia de la Institución.
- Proponer la realización de seminarios y conferencias de orientación a la población sobre el uso de los servicios del Defensor del Pueblo.
- Trabajar para mejorar colaboración con otras instituciones del Estado con el objetivo de hacer conocer a la población y a los funcionarios el campo de actividades del Defensor del Pueblo.
- Crear espacios de opinión, debate y de expresión sobre el rol de la Institución.
- Trabajar para el reforzamiento de la colaboración con otras Entidades, Servicios y Departamentos involucrados en el tema de los Derechos Humanos.
- Otras funciones que se le asigne.

SERVICIO DE REGIMEN ECONOMICO.

OBJETIVO.

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

DEPENDENCIA.

Depende del Secretario General.

FUNCIONES GENERALES.

- Velar por el cumplimiento de las normas administrativas, reglamentos y disposiciones generales de carácter interno, así como las disposiciones legales y demás normas emitidas por el Ministerio de Hacienda, Economía y Planificación o en su caso, por servicios dependientes.
- Desarrollar las proyecciones que permitan definir los insumos materiales, de información y recursos humanos que requiere la Institución para operar en condiciones de eficiencia y eficacia.
- Diseñar las estrategias que posibiliten la aplicación y desarrollo de las políticas generales establecidas por el Defensor del Pueblo.
- Fortalecer la gestión de la institución, manteniendo información permanente y actualizada de la cantidad, valor, estado de conservación y ubicación de todos los bienes y recursos materiales.
- Planificar y ejecutar los procedimientos financieros y presupuestarios, tendentes a mantener un sistema de registro y control de la información.
- Mantener un sistema de inventario permanente con codificaciones de control para el registro adecuado y control de los bienes e inmuebles adquiridos.
- Supervisar y analizar los resultados del ejercicio contable, a efectos de presentar los estados financieros y presupuestarios conforme a lo establecido en las normas y procedimientos, con información fiable y razonable de la situación económica de la Institución.
- Diseñar mecanismos de financiación alternativa.

- Otras funciones que se le asignen.

Podrá estructurarse en unidades que se ocuparán **de Presupuesto, Caja, Adquisiciones y Suministros, Almacén, Mantenimientos, Transporte, Bienes Patrimoniales, Personal y Formación.**

✚ Sección de Asuntos Económicos y Contabilidad

Objetivo.

Realizar trabajos de registro y de análisis de cuentas de las operaciones contables y financieras, que se ejecutan en la Institución, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Hacienda, Economía y Planificación y demás Servicios competentes.

Dependencia.

Depende del Jefe del Servicio de Régimen Económico.

Funciones Generales.

- Mantener disponible los controles, leyes, reglamentos, normas, principios, decretos y procedimientos relacionados con los manejos contables.
- Ejecutar el sistema contable que permite proporcionar oportunamente la información financiera requerida para la toma de decisiones.
- Validar, clasificar y registrar los resultados de las operaciones presupuestarias y financieras.
- Proporcionar para uso de los usuarios internos y externos, una base de datos oportuna y fiable, con el fin de verificar y controlar la información financiera.
- Preparar y remitir informes financieros, mensuales, trimestrales o anuales, requeridos para la toma de decisiones y auditoría posteriores.
- Mantener los registros de las cuentas de activos fijos y su correspondiente depreciación, aplicando lo que establecen las normas y procedimientos contables gubernamentales.

- Llevar el registro diario de los ingresos y gastos, de los depósitos, órdenes de compra, viáticos, reembolsos de Caja chica, entre otros.
- Realizar y registrar los inventarios de bienes de almacén, de acuerdo con los informes de entrada y salida de almacén.
- Realizar arqueos periódicos a la Caja.
- Otras funciones que le sean asignadas.

Sección de Habilitación

Objetivo.

Coordinar, supervisar y controlar la ejecución del presupuesto de funcionamiento e inversión de la Institución, de acuerdo a lo establecido en las leyes y demás disposiciones vigentes sobre gestión presupuestaria.

Dependencia.

Depende del Jefe de Servicio Económico y Financiero.

Funciones generales.

- Preparar las transferencias de partidas de gastos, las solicitudes de asignaciones periódicas y otras acciones para la aprobación del Despacho Superior.
- Cumplir con lo dispuesto en la Ley Presupuestaria, a fin de controlar la ejecución del presupuesto de inversiones y de funcionamiento de la Institución y presentar los análisis e informes correspondientes.
- Establecer o mantener procedimientos de control interno para la programación de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos, a fin de asegurar la disponibilidad de fondos en las asignaciones presupuestarias aprobadas.
- Establecer procedimientos de control previo a los compromisos de gastos, a fin de garantizar la correcta aplicación de las partidas presupuestarias y mantener actualizada la información de los saldos de estas partidas.
- Coordinar el control de las partidas presupuestarias con los Servicios correspondientes del Ministerio de Hacienda, Economía y Planificación.

- Preparar los informes de ejecución presupuestaria así como también los traslados, créditos adicionales, solicitud de reservas e informar sus resultados periódicamente a las autoridades y entidades Superiores con competencias sobre la materia.
- Preparar la redistribución de gastos periódicos, fijos y variables, previa autorización superior.
- Elaborar las gestiones de cobros mensuales, para el recibo de los subsidios a través de transferencias de capital, aporte libre y obligaciones patronales que deben presentarse ante el Parlamento.
- Elaborar las proyecciones mensuales de asignación de recursos que deben presentarse ante las entidades estatales competentes.
- Elaborar solicitudes y justificaciones de las modificaciones al presupuesto de la institución a través de traslados y redistribuciones de partidas de los presupuestos de inversión y funcionamiento, así como apoyar en la justificación de las solicitudes de créditos extraordinarios y suplementarios, que se requieren para responder a las necesidades reales.
- Vigilar la ejecución financiera del presupuesto a través de las acciones de registro y control. A través de registros presupuestarios de las diferentes transacciones (cheques, órdenes de compra, ajustes presupuestarios, ajustes de orden de compra y otros).
- Mantener, administrar y controlar el suministro y consumo de combustible y lubricantes utilizados por los vehículos de la Institución.
- Gestionar lo concerniente a la revisión, mantenimiento y reparación de los vehículos asignados a la Institución.
- Ocuparse de la limpieza y mantenimiento de las infraestructuras, equipo y mobiliario de la Institución.
- Informar periódicamente sobre los consumos y ahorros energéticos; Adquisiciones, Suministros y Bienes Patrimoniales.

❖ Caja

Objetivo.

Cumplir estrictamente con los procedimientos y normas establecidos para el manejo de los ingresos y gastos de los fondos públicos, a fin de que la información administrativo-financiera de la Institución sea pública, oportuna, confiable y auditable. Asegurar que las obligaciones contraídas por la Institución sean canceladas oportunamente.

Dependencia.

Depende de la Habilitación.

Funciones Generales.

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

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

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS.

Objetivo.

Lograr y asegurar la efectiva actuación y operación de todos los niveles de la organización, a través de la correcta aplicación de las normas de recursos humanos establecidas aplicables a los servidores públicos de la Institución.

Dependencia.

Depende del Secretario General.

Funciones Generales.

- Cumplir y hacer cumplir en la Institución, sus reglamentos y, en su caso, los del Parlamento Nacional y las disposiciones que en materia de personal emanen de las Administraciones Públicas que subsidiariamente les sean aplicables.
- Asesorar al Defensor del Pueblo, sus Adjuntos, Secretario General, Directores y todos los servidores públicos de la Institución, en la aplicación de las normas y procedimientos de los programas técnicos de administración de recursos humanos y en acciones disciplinarias.

- Ejecutar las actividades técnicas y coordinar los diversos programas relacionados con la materia con la Secretaría General.
- Velar por la correcta aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno en cuanto a los deberes, derechos, prohibiciones y las sanciones, cuando sea necesario.
- Diseñar y mantener un sistema de información debidamente actualizado sobre el historial laboral de los servidores públicos de la Institución.
- Elaborar programas anuales de capacitación y de otras actividades para los servidores públicos de la Institución.
- Someter al Despacho Superior la revisión de la ejecución de las resoluciones de licencias, con o sin sueldo, de maternidad, estudios y cualesquiera otra(s).
- Coordinar las actividades propias de las acciones del personal, como también velar por el pago de salarios de los servidores públicos de la Institución.
- Supervisar las actividades que se desarrollan a través de clasificación y retribución de puestos, reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y capacitación de los servidores públicos de la Institución.
- Ejecutar Decretos, Resoluciones, Memorandos, Notas, Circulares, como también desarrollar la ejecución de las plantillas, informes mensuales de asistencia, desglose y gastos de representación, como cualesquiera otras actividades que emanen del Despacho Superior.
- Formular y desarrollar programas de incentivos y bienestar laboral para el personal de la Institución.
- Tramitar las solicitudes de visados en materia de desplazamiento ya sea para los ejecutivos como el personal de la institución.
- Otra(s) funciones que se le asignen.

SERVICIO DE REGIMEN INTERIOR, ESTUDIO, DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES.

OBJETIVO.

Conformar una unidad de apoyo múltiple que, en su funcionamiento y desempeño, realice labores técnico-administrativos diversos relacionados con registro, archivo y correspondencia.

DEPENDENCIA.

Depende de la Secretaría General.

FUNCIONES GENERALES.

- Planificar y programar acciones relacionadas con los negociados incorporados a este servicio y coordinar con carácter general la gestión administrativa en apoyo al Secretario General.
- Mantener funcionalmente eficientes unidades de registro, archivo de correspondencia y biblioteca.
- Planificar la gestión y adquisiciones de libros para la biblioteca de la Institución.
- Diseñar un fichero general de estudios e informes del Defensor del Pueblo.
- Proponer acuerdos de colaboración inter-institucional en materia de biblioteca.
- Elaborar un procedimiento sobre adquisición y préstamos de libros de la Biblioteca de la institución.
- Otra(s) que se le asigne.

En el servicio de Régimen Interior, Estudio, Documentación y Publicaciones estarán integradas: **el Registro General e Información y la Biblioteca y Archivo.**

+ Registro General E Información.

Objetivo.

Se encargará de generar un registro seguro de información de todos los documentos que entran y salen de la Institución.

Dependencia.

Depende del Servicio de Régimen Interior, Estudio, Documentación y Publicaciones.

Funciones Generales.

- Acusar recibo de todos los expedientes que entran en la Institución.
- Registrar todos los expedientes que salen de la Institución y su correspondiente acuse de recibo.
- Facilitar fichas y formularios a los usuarios que se acercan a la Institución.
- Custodiar toda la información que se genera, durante la vida útil de los expedientes antes de su archivo definitivo.
- Suministrar información veraz y objetiva, cuando sea requerida.
- Mantener información actualizada.
- Otra(s) funciones que se le asigne.

Biblioteca y Archivo.

Objetivo.

Encargarse de guardar y custodiar los fondos de manuales y libros que disponga el Defensor del pueblo para el uso de cualquier ciudadano y de los servidores públicos de la Institución, por una parte, así como del archivamiento de los documentos que aquí se tramitan, por otra parte.

Dependencia.

Depende del Servicio de Régimen Interior, Estudio, Documentación y Publicaciones.

Funciones Generales.

- Préstamo o consulta de los libros y cualquier otro manual de la Institución, con arreglo a la normativa interna de la institución
- Clasificación de los documentos o libros disponibles en la biblioteca.
- Servicio de Reprografía.
- Sugerencias y reclamaciones.

- Archivo y custodia de todos los documentos de la Defensoría del Pueblo.
- Otras funciones que se le asigne.

ÁREA DE ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS.

OBJETIVO.

Impulsar respecto de las unidades, jefes y personal a su cargo el mejor desempeño para la solución de las quejas presentadas por los interesados o, en su caso, de oficio, en el marco de las competencias del Defensor del Pueblo por medio de la cohesión, coordinación y articulación de la organización del Servicio.

DEPENDENCIA.

Depende administrativamente de la Secretaría General y jerárquicamente del Defensor Adjunto Segundo.

FUNCIONES.

- Tramitar de oficio o a petición de cualquier persona las solicitudes y quejas de forma inmediata, oportuna e informal, abogar por la solución del objeto de las mismas ante las autoridades y los particulares.
- Ejercer el control sobre los resultados de la gestión realizada y llevar el registro del trámite dado a cada una de las solicitudes y quejas.
- Velar por la defensa de los derechos de los ciudadanos reconocidos por la Ley Fundamental ante las entidades públicas, particularmente en los establecimientos carcelarios, judiciales, de policía y de internación psiquiátrica, a fin de que los internos o retenidos sean tratados con el debido respeto a su dignidad.
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

✚ Sección de Tramitación de Quejas.

Objetivo.

Tramitar las quejas que se asignan al Área y coordinar la tramitación y seguimiento de todas las que se manejan en las demás Áreas.

Dependencia.

Depende del área de Atención y Tramitación de quejas.

Funciones Generales.

- Instar la práctica de visitas a cualquier entidad pública o privada para requerir la información que se estime necesaria a fin de constatar la veracidad de las quejas recibidas o prevenir la violación de los Derechos Humanos.
- Instar la verificación de los hechos, la realización de una evaluación sobre las pruebas que se le practiquen y pasar la actuación a la autoridad competente, en caso de violación de los derechos de los ciudadanos garantizados por la Ley Fundamental.
- Otras funciones que se le asignen.

✚ Sección De Investigación.

Objetivo.

- Conformar con los responsables de las demás Áreas y Servicios un equipo multidisciplinario y polivalente de servidores públicos de la Institución disponibles para realización de actividades de investigación, evaluación y seguimiento susceptibles de aportar información adicional para constituir un expediente iniciado de oficio o a instancia de parte.

Dependencia.

Depende del Jefe del Área de Atención y Tramitación de quejas.

Funciones Generales.

- Integrar comisiones de estudio e investigación para recabar la información complementaria necesaria para la mejor tramitación de quejas.
- Coordinar con el Servicio de Atención al Ciudadano y el Registro, el estado de los expedientes de queja con carácter previo para su mejor presentación.
- Instar la reiteración de solicitudes de información o seguimiento personal de la tramitación de algunos expedientes.
- Proponer la adopción de manuales de procedimiento sobre mediación, seguimiento de expedientes y comisiones de investigación.
- Otras funciones que se le asignen.

ÁREA DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES.

OBJETIVO.

Impulsar la promoción y coordinación de la acción de tutela del Derecho de Habeas Corpus en los términos establecidos en la ley cuando sean procedentes y bajo la dirección del Defensor del Pueblo, así como proponer la modificación de criterios para producción de actos y resoluciones en casos necesarios.

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente de la Secretaria General.

FUNCIONES GENERALES.

- Llevar una relación de las acciones y recursos promovidos.
- Ejercer control sobre el curso de los procesos, actuaciones y resultados obtenidos.
- Proyectar para la consideración del Defensor del Pueblo, las demandas, impugnaciones o defensas ante el órgano legislativo o la Administración competente.
- Proponer resoluciones de la Institución del Defensor del Pueblo que recomienden a las autoridades respectivas la forma de subsanar las condiciones que impidan a la persona

privada de libertad el pleno ejercicio de sus derechos humanos.

- Proponer mediar en los conflictos entre las autoridades y los privados de libertad, promoviendo el diálogo como medio alternativo de solución pacífica de conflicto.
- Instar la intermediación sobre cuestiones relativas a seguridad, migraciones, empleo y política social.
- Las demás que le asigne el Defensor del Pueblo.

Sección de Disposiciones Legales.

Objetivo.

Conformar con integrantes de los demás Servicios un equipo técnico de apoyo al Defensor del Pueblo para realizar el trabajo que precisa, no solo orientar al ciudadano que lo precise sobre cuestiones de carácter legal, sino también promover y coordinar la acción y tutela del derecho de Habeas Corpus y el apoyo a los privados de libertad.

Dependencia.

Depende del Área de Recursos y Acciones Judiciales.

Funciones Generales.

- Prestar Asesoramiento legal cuando lo requiera la alta dirección y demás servicios del Defensor del Pueblo
- Implicarse en la preparación anteproyectos de disposiciones legales.
- Colaborar con criterio técnico con los demás servicios, en la orientación al ciudadano, emisión de opinión legal respecto a las normas que se le sometan a su consideración.
- Promover e impulsar propuestas sobre iniciativas de acción de Habeas Corpus o de atención a privados de libertad necesitados de ella.
- Otras funciones que se le asigne.

+ Sección de Actos y Resoluciones Administrativas.

Objetivo.

Implementar funcionalmente un desempeño que permita al Defensor del Pueblo y, a través de él, a la ciudadanía de un servicio capacitado para estudiar, investigar o coordinar cuanto conviene para impulsar o promover propuestas y sugerencias de modificación de criterios de producción de actos y resoluciones de la Administración o de órgano legislativo, cuando el cumplimiento riguroso de norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados.

Dependencia.

Depende del Área de Recursos y Acciones Judiciales.

Funciones Generales.

- Tramitar las quejas relacionadas con un impacto perjudicial o injusto a los ciudadanos, de oficio o a instancia de parte.
- Investigar los actos y resoluciones de la administración o de órgano legislativo, coordinar o implicarse en el estudio sobre el impacto a la ciudadanía y proponer la acción pertinente que proceda para su modificación.
- Instar la propuesta de modificación de actos de órgano legislativo y resoluciones de la Administración, que su aplicación rigurosa resulta injusta o lesiona a los ciudadanos.
- Otras que se le asignen.

ÁREA DE PROMOCIÓN, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

OBJETIVO.

En colaboración con demás entes implicados en el manejo de cuestiones relacionadas con los derechos humanos, promover y divulgar los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos y orientar a las personas en su ejercicio a través de la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas. En

coordinación con las otras Direcciones, velar que las quejas que afecten el ejercicio de los derechos y libertades públicas de los ciudadanos garantizados por la Ley Fundamental, se tramiten y que se subsanen las condiciones que impidan a las personas el pleno ejercicio de sus derechos o que se restauren los derechos conculcados.

DEPENDENCIA.

Depende de la Secretaria General.

FUNCIONES GENERALES.

- Realizar y promover estudios e investigaciones en materia de Derechos Humanos.
- Coordinar en la Institución la elaboración de los informes sobre Derechos Humanos y la propuesta que corresponde presentar al Defensor del Pueblo.
- Brindar los informes y proyectos al Defensor del Pueblo sobre los avances en la tramitación de los expedientes sobre Derechos Humanos.
- En coordinación con los responsables de las otras Direcciones, impulsar los trámites y gestiones de las quejas y peticiones relativas a cuestiones de derechos humanos y libertades públicas de los ciudadanos así como promover la protección de grupos de población vulnerables, con énfasis en la mujer, niños y personas afectadas de discapacidad.
- Las demás que le asigne el Defensor del Pueblo.

✚ Sección de Promoción y Protección de los Derechos Humanos.

Objetivo.

Promover en la esfera de su competencia, acciones sobre promoción y protección de Derechos Humanos en coordinación y como complemento de las actividades del Centro de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos y Democracia.

Dependencia.

Depende del Área de Promoción, Análisis y Divulgación de Derechos Humanos.

Funciones Generales.

- Proponer la Promoción de campañas, seminarios y conferencias por la Institución u otras entidades sobre el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos, reconocidos en la Ley Fundamental, Tratados, convenios y protocolos Internacionales que G.E. esta adherido.
- Administrar el fondo de documentación de derechos humanos de la Institución.
- Proponer programas de enseñanza necesarios sobre Derechos Humanos.
- Mantener estrecha relación y brindar apoyo a las otras Direcciones y servicios que conforman la Institución sobre gestión de los derechos humanos.
- Promover el conocimiento de los derechos humanos y garantías públicas de los ciudadanos a través de actividades educativas y de publicaciones.
- Realizar capacitaciones para los servidores públicos de la Institución del Defensor del Pueblo y, en su caso, otras instituciones gubernamentales u organismos de la sociedad civil por medio de conferencias, foros, seminarios y talleres;
- Participar en actividades relacionadas con los derechos humanos, junto a instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil;
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

✚ Sección de atención especial y Privados de Libertad.

Objetivo.

Velar por la atención de personas necesitadas de atención especial y los privados de libertad, así como la correspondencia de las políticas gubernamentales con lo establecido en la Ley Fundamental de Guinea Ecuatorial.

Dependencia.

Depende del Área de Promoción, Análisis y Divulgación de Derechos Humanos.

Funciones Generales.

- Atender quejas y peticiones individuales y colectivas que se presenten ante la Institución sobre violaciones de los derechos humanos de las personas catalogadas como vulnerables, necesitadas de protección especial (mujeres, niños, ancianos, afectados de enfermedades raras) y privadas de libertad, y sus familiares.
- Implicarse en la coordinación con instituciones públicas, organismos de la sociedad civil sobre la observancia y respeto de los derechos humanos de las personas vulnerables y las privadas de libertad y su restauración en los casos de conculcación o vulneración.
- Orientar y atender consultas de los privados(as) de libertad, familiares y sociedad en general sobre el tema de los derechos humanos.
- Mediar en los conflictos entre la autoridad o agente de la autoridad y personas vulnerables o privadas de libertad, promoviendo y facilitando el diálogo como medio alternativo de solución alternativa de conflictos.
- Proponer la formación y capacitación del personal y de la Policía Nacional sobre temas relacionados con los derechos fundamentales y garantía de las libertades públicas de los ciudadanos, establecidos por la Ley Fundamental de Guinea Ecuatorial.
- Proponer al Defensor del Pueblo las sugerencias o recomendaciones que resulten pertinentes someter las autoridades competentes para subsanar las condiciones que impiden el pleno disfrute de sus derechos humanos a la persona vulnerable o a la privada de libertad.
- Otra(s) funciones que le sean asignadas.

ÁREA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL.

OBJETIVO.

Velar por la mejor coordinación del funcionamiento de las unidades desconcentradas en determinados ámbitos territoriales o por materias específicas, la tramitación de las quejas en ellas presentadas, su gestión en todos los niveles hasta la notificación que deban recibir sobre las resoluciones adoptadas para conocimiento de las personas interesadas.

DEPENDENCIA.

Depende jerárquicamente de la Secretaría General.

FUNCIONES GENERALES.

- Impulsar fluida comunicación con los Representantes del Defensor del Pueblo designados en determinados ámbitos territoriales o materias específicas a los niveles directivos y ejecutivos de la Institución y propiciar la notificación a cada uno de las soluciones intervenidas sobre los asuntos que planteen.
- Participar en la distribución de material relacionado con los derechos y libertades públicas de los ciudadanos, programas de educación cívica y similares, con el propósito de concienciar a la población sobre el respeto de dichos derechos humanos.
- Atender las quejas y situaciones que se presenten, vinculadas a la materia que desarrolla cada representación.
- Promover y desarrollar la mediación como **método alternativo eficaz de** solucionar los conflictos.
- Proponer medidas, asesorar e informar sobre cuestiones relativas al medio ambiente, educación y cultura a los directivos de la Institución del Defensor del Pueblo respecto al mejor funcionamiento de las unidades desconcentradas.
- Otras funciones que le sean asignadas.

Sección de Codificación de Expedientes.

Objetivo.

Seleccionar y codificar los expedientes que entran y salen de la Institución y seguir su tramitación hasta la resolución de cierre.

Dependencia.

Depende del Área de Coordinación Territorial

Funciones Generales.

- Seleccionar, codificar y seguir la tramitación de expedientes promoviendo su derivación interna a otras áreas según su naturaleza e implicando en dicho seguimiento a la unidad administrativa que los gestiona.
- Gestionar del fichero general de expedientes con anotaciones cotidianas resumidas de carácter periódico que permiten su rápida localización.
- Con el Servicio de Orientación al Ciudadano, implementar la utilización del expediente digital conjuntamente con el expediente físico.

 Sección de Coordinación Territorial.**Objetivo.**

Impulsar una gestión eficaz, inclusiva y coordinada en la tramitación de expedientes de quejas en las diferentes fases del proceso y coordinar las comunicaciones desde la sede de la Institución, distintas unidades desconcentradas y viceversa.

Dependencia.

Depende del Área de Coordinación Territorial.

Funciones Generales.

- Colaborar con la Sección de Filtro de Expedientes las acciones que correspondan en el proceso de tramitación.
- Coordinar la realización de giras y traslados de comisiones a unidades administrativas desconcentradas.
- Orientar y asesorar a los usuarios y personal de las oficinas desconcentradas a obtener respuestas y atención apropiada a sus requerimientos o solicitudes.
- Apoyar a las unidades administrativas territoriales o especiales en la recepción y envío de las quejas, así como en la ejecución de las instrucciones y orientaciones

recibidas sobre resoluciones recaídas, ejecución de proyectos, seminarios y talleres.

- Otras funciones que le sean asignadas.

UNIDADES DESCONCENTRADAS Y/O TERRITORIALES.

OBJETIVO.

Planificar, programar, dirigir, coordinar y ejecutar las actividades y funciones en materias de competencia de la Defensoría del Pueblo desde cualquier unidad administrativa desconcentrada, para recabar la decisión resolutoria del Defensor del Pueblo.

DEPENDENCIA:

Depende de la Unidad de Coordinación Territorial

FUNCIONES GENERALES

- Elaborar, ejecutar y evaluar el programa de trabajo aprobado como se desarrolla en la zona territorial de su ubicación.
- Asignar, coordinar y supervisar el trabajo del personal a su cargo y señalar los lineamientos técnicos a seguir, conforme a las instrucciones previas y pertinentes recibidas de la Institución;
- Proponer o se someter a la consideración de sus Superiores las cuestiones relevantes que solucionadas podrían mejorar la armonía, cohesión y la paz social así como aquellas que se perciben como injustas o dañinas en su zona territorial o en general.
- Recibir y acoger las consultas y quejas que presentan, los servidores públicos y demás ciudadanos que invoquen un interés legítimo en su solicitud.
- Remitir un informe periódicamente de las acciones y trabajos más relevantes ocurridos en la zona de su ubicación al Defensor del Pueblo.
- Otra(s) funciones que se le asignen.