

# **Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Ministerio Público de la República de Panamá**

## **Resolución No. 3**

### **Capítulo I Disposiciones Generales**

**Artículo 1.** Finalidad. La presente Carta tiene por objeto sistematizar los derechos de las personas en su relación con el Ministerio Público, que estará regida por los principios de accesibilidad, transparencia, calidad, cercanía, eficacia y agilidad. Los principios que informan la presente Carta y los derechos que en ella se contienen serán objeto de particular protección en cuanto afecten a sectores de población especialmente vulnerables.

**Artículo 2.** Ámbito de aplicación. Los derechos recogidos en la presente Carta son de aplicación a todas las personas, físicas y jurídicas, usuarias del Ministerio Público.

### **Capítulo II Derechos Relativos a la Información del Sistema Judicial**

**Artículo 3.** Naturaleza del derecho a la información. El derecho a la información general y particular sobre el sistema judicial es un derecho instrumental en la garantía de la transparencia de dicho sistema que servirá como criterio orientador de las relaciones con la ciudadanía.

**Artículo 4.** Derecho a la información general. Todas las personas tienen derecho a acceder a la información actualizada sobre las normas de organización y funcionamiento de los distintos procedimientos del sistema judicial.

El Ministerio Público asume la obligación de actualizar los mecanismos de acceso a la información general y, en particular, sus páginas web's, así como de facilitar el ejercicio de este derecho a las personas o grupos que, por circunstancias de especial vulnerabilidad o cualesquiera otras, tengan dificultades en la disponibilidad o en el uso de nuevas tecnologías.

**Artículo 5.** Los centros y puestos de atención a la ciudadanía.

El Ministerio Público promoverá la creación de centros o puestos de información a la ciudadanía en cuantas sedes sea posible, dando prioridad a aquéllas en que la demanda de información sea más elevada por las competencias de los órganos radicados en las mismas, por la mayor afluencia de público o por la concurrencia de elementos de mayor vulnerabilidad en las personas usuarias. Los planes que se desarrollen sobre los centros y puestos de atención a la ciudadanía garantizarán la adecuada dotación de medios a los ya existentes y propiciarán su implantación en todo el territorio nacional.

**Artículo 6.** Publicidad del horario de atención al público. El horario de atención al público, en jornada de mañana y tarde, será anunciado en un lugar claramente visible de las sedes del Ministerio Público, así como en un apartado fácilmente accesible de la información expuesta en sus respectivas páginas Web's.

**Artículo 7.** Derechos relacionados con la Ley 6 de 22 de enero de 2002. El Ministerio Público, en cumplimiento a la Ley número 6 de 22 de enero de 2002, que dicta las normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones, pondrá a disposición de la ciudadanía, en formato impreso cuando sea necesario y, en todo caso, en formato digital, la información básica que debe integrar el módulo de transparencia y en particular:

La reglamentación interna del funcionamiento de la institución.

Las políticas generales que en cada institución formen parte de su plan estratégico.

Los manuales de procedimientos internos y, en especial, los relacionados con la atención a la ciudadanía y con las vías y procedimientos de las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información.

La descripción de las estructuras organizativas de la institución.

La estructura y ejecución del presupuesto.

Los datos relativos a la contratación, designación y salarios del personal de la institución.

Las estadísticas generales sobre el número de procesos o casos ingresados, resueltos y pendientes en cada despacho y sobre los datos más relevantes del desempeño de dichos despachos.

Las estadísticas sobre las peticiones de información recibidas y las denegadas.

**Artículo 8.** Derecho a acceder al contenido de las leyes. Todas las personas tienen derecho a acceder al contenido actualizado de las leyes vigentes en la República de Panamá. El Ministerio Público facilitará el ejercicio de este derecho a las personas o sectores sociales que, por circunstancias de especial vulnerabilidad o cualesquiera otras, tengan limitada la disponibilidad o el uso de nuevas tecnologías.

**Artículo 9.** Derecho a la información particular sobre procesos concretos. Todas las personas que sean parte en un proceso o causa o acrediten un interés legítimo en el mismo tienen derecho a ser informadas de su estado, en las condiciones que establezcan las leyes procesales. Los sistemas automatizados de gestión del Ministerio Público, fomentarán el ejercicio de este derecho, sin perjuicio de las prevenciones que sean necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos.

**Artículo 10.** Derecho a acceder a libros, archivos y registros.

Todas las personas tendrán acceso a los libros, archivos y registros que no tengan carácter reservado o confidencial en los términos establecidos en la Ley 6 de 22 de enero de 2002.

**Artículo 11.** Derecho a conocer los motivos de la denegación de información. La denegación por parte del Ministerio Público de una petición de información, general o particular, por considerarla confidencial o por cualquier otro motivo, revestirá la forma de resolución motivada y en ella se explicarán las razones que fundamenten la denegación.

### **Capítulo III**

#### **Derechos Relativos a la Inteligibilidad de la Justicia**

**Artículo 12.** Derechos relativos al lenguaje de los actos de comunicación. Todas las personas tienen derecho a que en los actos de comunicación realizados por mandato del Ministerio Público se entregue por escrito la documentación necesaria para su correcta comprensión.

En la práctica de los actos de comunicación y en la documentación entregada se emplearán términos comprensibles y sencillos y se incluirá información precisa sobre las consecuencias derivadas de su realización. En esta información se evitará el uso de términos intimidatorios innecesarios.

**Artículo 13.** Derechos relativos al lenguaje en los juicios y vistas. Todas las personas tienen derecho a que en los juicios, vistas y comparecencias se utilice un lenguaje que sea comprensible para quienes no sean especialistas en derecho, sin perjuicio de respetar los requisitos técnicos necesarios en cada caso. Los Agentes del Ministerio Público, garantizarán la efectividad de este derecho en los actos en que intervengan.

**Artículo 14.** Derechos relativos al lenguaje de las resoluciones escritas. Todas las personas tienen derecho a que las resoluciones del Ministerio Público se redacten atendiendo a la necesidad de su general comprensión.

El contenido de este derecho se tendrá en cuenta de forma especial en la redacción de modelos de resoluciones que se integren a modo de plantillas en manuales o en sistemas informáticos de gestión de asuntos. Los programas de capacitación diseñados para los/as integrantes del Ministerio Público incluirán periódicamente actividades destinadas a mejorar su capacidad de comunicación oral y escrita.

**Artículo 15.** Derechos relativos al lenguaje en los actos y procesos sin asistencia letrada. Todas las personas que presten sus servicios en el Ministerio Público emplearán una especial diligencia en la garantía de los derechos reconocidos en tres artículos anteriores cuando se trate de procedimientos o actos en los que las personas interesadas no cuenten con asistencia letrada.

**Artículo 16.** Derecho a acceder a modelos y formatos. Todas las personas tienen derecho a acceder a modelos y formatos que faciliten el ejercicio de sus derechos ante el Ministerio Público en los procesos en los que no sea obligatoria la asistencia letrada.

Los modelos y formatos se aprobarán por la Procuraduría General de la Nación y serán puestos a disposición de la ciudadanía a través de las respectivas páginas Web's y de los centros y puestos de atención a la ciudadanía, de forma gratuita.

## **Capítulo IV**

### **Derechos Relativos a la Calidad de la Atención Prestada por el Ministerio Público**

**Artículo 17.** Derecho a un trato considerado y personalizado. Todas las personas tienen derecho a ser atendidas dentro del horario de apertura al público, de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales. El Ministerio Público, mediante la priorización de las tareas de comprobación previa de los requisitos de celebración de los actos procesales.

**Artículo 18.** Derecho a la puntualidad. Todas las personas tienen derecho a exigir que los actos procesales para los que han sido citadas se celebren con la máxima puntualidad.

El contenido y la efectividad de este derecho serán tenidos en cuenta como criterio relevante en la organización de las agendas de señalamientos.

En los casos en los que el acto procesal concreto se celebre con retraso, el/la Personero/a, el/la Fiscal o Funcionario/a competente deberán informar, a petición de la persona interesada, de las causas del retraso.

**Artículo 19.** Derecho a recibir con antelación la comunicación de los acuerdos de suspensión de actos procesales. Todas las personas citadas para un acto procesal tienen derecho a recibir con la antelación máxima que sea posible la comunicación relativa a la suspensión del mismo, salvo causas de fuerza mayor.

El contenido y la efectividad de este derecho serán tenidos en cuenta como criterio relevante en la organización del trabajo de los despachos de instrucción, mediante la priorización de las tareas de comprobación previa de los requisitos de celebración de los actos procesales.

**Artículo 20.** Derecho a la comparecencia menos onerosa posible. Todas las personas tienen derecho a que su comparecencia personal le resulte lo menos onerosa posible. A tal fin, su comparecencia personal sólo podrá exigirse cuando resulte imprescindible, de acuerdo con la ley aplicable, y se procurará la concentración en un solo día de todas las actuaciones que deban entenderse o practicarse con la persona interesada.

En los casos en que la ley aplicable establezca el pago de gastos o indemnizaciones a las personas citadas, éstas tendrán derecho a que la tramitación necesaria para el pago se gestione con preferencia y celeridad, así como a disponer de impresos normalizados si es necesaria la previa petición escrita.

**Artículo 21.** Derecho a la protección de los testigos y de los terceros que colaboran con la justicia. Todas las personas que presten sus servicios en el Ministerio Público, en función de la naturaleza de las funciones que desempeñen, emplearán una especial diligencia en la calidad de los mecanismos de atención y protección, en su caso, respecto de los testigos y de quienes de forma desinteresada colaboren con la justicia.

**Artículo 22.** Derecho a disponer de dependencias adecuadas. Las dependencias accesibles al público y, en particular, las zonas de tránsito, espera y los despachos en los que se practiquen diligencias relacionadas con los procesos, deberán reunir las condiciones y servicios necesarios para asegurar una correcta atención.

**Artículo 23.** Derecho a conocer la identidad de las autoridades y de los/as funcionarios/as. Todas las personas tienen derecho a conocer la identidad y categoría de la autoridad, funcionario/a o empleado/a encargado/a de la atención o del trámite o gestión en que se acredite un interés legítimo.

Los datos de identificación figurarán en un lugar visible en el puesto de trabajo y se facilitarán al inicio de las comunicaciones telefónicas o telemáticas que se entablen con las personas usuarias. Lo anterior sin perjuicio de la reserva cuando esté justificada por razones de seguridad en causas criminales.

**Artículo 24.** Derecho a la atención personal del/la Secretario/a, Fiscales, Personeros y Agentes del Ministerio Público respectivo. Todas las personas tienen derecho a ser atendidas personalmente por el/la Secretario/a, Fiscal, Personero/a, responsable del despacho respecto de incidencias en el funcionamiento del mismo que razonablemente requieran de la explicación o de la intervención de su máximo responsable.

**Artículo 25.** Derecho a la intermediación. Todas las personas tienen derecho a que las diligencias que sean necesarios para el dictado de una resolución, sean celebrados en presencia del Agente del Ministerio Público respectivo, de acuerdo con lo previsto en la ley en cada caso aplicable.

**Artículo 26.** Derecho a elegir la lengua oficial. Todas las personas tienen derecho a utilizar la lengua de su elección siempre que sea oficial en el territorio en que se desarrollen las actuaciones. Se prestará especial protección a la elección de uso de las lenguas indígenas, estableciendo los sistemas de interpretación y traducción que sean necesarios en cada caso.

## **Capítulo V**

### **Derechos Relativos a la Responsabilidad por el Funcionamiento del Ministerio Público**

**Artículo 27.** Derecho a formular quejas, reclamaciones y sugerencias.

Todas las personas tienen derecho a formular quejas, reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento del Ministerio Público y sobre la vulneración de los derechos de la presente Carta, así como a conocer el procedimiento aplicable a su tramitación y a recibir la resolución que proceda con la mayor celeridad posible y, en todo caso, dentro del plazo normativamente establecido.

**Artículo 28.** Derecho a disponer de formularios para la exposición de quejas, reclamaciones y sugerencias. Todas las personas tienen derecho a disponer de formularios que faciliten la exposición de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

El diseño de estos formularios, cuyo uso no será obligatorio, será aprobado por la Procuraduría General de la Nación de Justicia y en ellos se dispondrán los espacios o campos necesarios para identificar a la persona interesada, con todos los datos precisos para comunicarle la resolución que proceda, el órgano o servicio afectado, el proceso o causa y el motivo de la queja, reclamación o sugerencia.

El Ministerio Público garantizará la disponibilidad de formularios en todas sus sedes y en sus páginas Webs.

**Artículo 29.** Derecho a la presentación telemática de quejas, reclamaciones y sugerencias. El Ministerio Público fomentará la accesibilidad de la ciudadanía a los mecanismos de expresión de las quejas, reclamaciones o sugerencias y, en particular, su presentación por vía del buzón Institucional.

Cuando la queja se presente utilizando este mecanismo tecnológico, igualmente, el interesado deberá identificar el reclamo, así como sus generales, para la comprobación de rigor.

Dicha queja deberá cumplir con las formalidades de la Ley No. 1 de 06 de enero de 2009, que instruye la carrera del Ministerio Público.

**Artículo 30.** Derecho a exigir responsabilidad por error y/o funcionamiento anormal. Todas las personas tienen derecho a exigir responsabilidad del Estado por error y/o funcionamiento anormal de los servicios y personas dependientes del Ministerio Público.

Las reclamaciones indemnizatorias se tramitarán con preferencia, celeridad y de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento positivo que regule esta materia.

## **Capítulo VI**

### **Derechos Relativos a la Agilidad de los Procesos y al Empleo de Nuevas Tecnologías**

**Artículo 31.** Derecho a una tramitación ágil y a conocer las causas de los retrasos. Todas las personas tienen derecho a que la tramitación de los asuntos que les afecten se ajuste a las exigencias de agilidad y de eficacia para obtener su resolución dentro del plazo legal o, de no ser así, información precisa sobre el concreto motivo del retraso.

**Artículo 32.** Derecho a conocer las medias de duración de los procesos o causas. El Ministerio Público incluirá en la información estadística general un programa de previsiones con la duración media estimada de los diferentes tipos de procesos.

**Artículo 33.** Derecho a acceder a los medios alternos de resolución de conflictos. Todas las personas tienen derecho a acceder, en los términos fijados por las leyes, a una solución del conflicto rápida, eficaz, económica y personalizada, a través de la mediación, la conciliación y de los restantes medios alternos de resolución de conflictos.

Estos medios se ofrecerán y divulgarán desde los Centros Alternos de Resolución de Conflictos del Ministerio Público.

**Artículo 34.** Derecho a no aportar documentación que esté en poder de las Administraciones Públicas. Todas las personas tienen derecho a que no se les exija la aportación de documentos que estén en poder de las Administraciones Públicas, salvo que las leyes aplicables prevean precisa y expresamente que dicha aportación debe verificarse por la persona interesada.

**Artículo 35.** Derecho al uso de nuevas tecnologías. Todas las personas tienen derecho a comunicarse con el Ministerio Público a través de sistemas telemáticos para la aportación de escritos y documentos y para la participación en diligencias de Instrucción, cuando así resulte de las leyes aplicables y, en todo caso, cuando se aprecien circunstancias de especial vulnerabilidad que hagan aconsejable evitar la comparecencia personal en la sede de la Agencia del Ministerio Público respectiva.

## **Capítulo VII**

### **Derechos Relativos a la Protección de Grupos o Sectores Especialmente Vulnerables.**

#### **Sección 1ª**

#### **Principio de Igualdad de Género**

**Artículo 36.** Derecho a la igualdad de las mujeres. Todas las personas que presten sus servicios en el Ministerio Público, según la naturaleza de sus funciones, se obligan a adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades de las mujeres ante la justicia de Panamá.

#### **Sección 2ª**

#### **Víctimas de Infracciones Penales**

**Artículo 37.** Derecho de las víctimas a la información sobre el proceso. Las víctimas de infracciones penales, aunque no se hayan mostrado como parte en el proceso, tienen derecho a una información clara y precisa sobre el estado y contenido del proceso, sobre la viabilidad del ejercicio de la acción civil, sobre las posibilidades de resarcimiento y sobre la existencia de medios alternos de resolución del conflicto.

**Artículo 38.** Potenciación de las Unidades de Atención a las Víctimas. El Ministerio Público fomentará la creación y dotación de unidades u oficinas de atención a las víctimas, para lograr su implantación en todo el territorio nacional y la prestación de un servicio interdisciplinario e integral.

**Artículo 39.** Derecho de las víctimas a un trato adecuado. Las víctimas de infracciones penales tienen derecho a que en su comparecencia personal ante el Ministerio Público se extienda la cortesía en el trato personal e institucional y a que se preserve su dignidad, su derecho al honor y su imagen.

Este derecho gozará de una especial protección en los supuestos de violencia doméstica o de género, en los que se otorgará a las víctimas la protección y el amparo que necesiten, y se entenderá sin perjuicio de los derechos específicos que les reconozcan las normas o instrumentos aprobados en el desarrollo de las políticas de género y de los planes específicos de lucha contra este tipo de violencia.

**Artículo 40.** Derecho al empleo de medios técnicos de protección. El Ministerio Público fomentará el uso de los medios técnicos necesarios para la protección eficaz de las víctimas y, entre ellos, los sistemas de comunicación a distancia, de localización de personas, de asistencia telefónica y otros similares.

**Artículo 41.** Derecho a la reserva de las actuaciones. Las víctimas de infracciones penales tienen derecho a ser protegidas por el Ministerio Público, en el ámbito de sus respectivas competencias, frente a la publicidad no deseada sobre su vida privada, su condición de víctima o cualquier otro dato personal que conste en las actuaciones.

### **Sección 3ª** **Integrantes de los Pueblos Indígena**

**Artículo 42.** Plenitud de derechos. Todas las personas que presten sus servicios en el Ministerio Público, según las funciones que tengan asignadas, promoverán las condiciones necesarias para que la población indígena pueda acceder a la justicia con plenitud de derechos.

**Artículo 43.** Integración en los medios alternos de resolución de conflictos. Las políticas desarrolladas por el Ministerio Público en materia de mediación, conciliación y otros medios alternos de resolución de conflictos tendrán en cuenta la integración de estos mecanismos con las normas y leyes aplicables en las comunidades indígenas.

**Artículo 44.** Derecho al uso de la lengua propia. Todas las personas integrantes de poblaciones indígenas pueden elegir la lengua en la que se relacionarán con el sistema de justicia. A tal fin, el Ministerio Público preverá los mecanismos precisos para la utilización de la lengua propia y para garantizar la efectiva comprensión del contenido, alcance y significado de las actuaciones.

**Artículo 45.** Derecho al trato respetuoso con la tradición cultural de las poblaciones indígenas. Todas las personas integrantes de poblaciones indígenas tienen derecho a que el Ministerio Público les brinde un trato respetuoso con su dignidad y tradiciones culturales.

### **Sección 4ª** **Personas Menores de Edad**

**Artículo 46.** Derecho a atención personalizada. Todas las personas menores de edad tienen derecho a que en su comparecencia ante el Ministerio Público se garantice el pleno respeto a su situación psicológica y social y a su desarrollo evolutivo.

En estos casos, el Agente del Ministerio Público respectivo a quien le corresponda atender a un menor de edad, según se dispone en esta Sección, deberá procurar el respeto de sus derechos y en especial, el relativo al interés superior del menor contemplado en el Código de la Familia y en las respectivas Convenciones internacionales,

particularmente, en la Convención de Naciones Unidas sobre derechos del niño.

**Artículo 47.** Derecho a la comparecencia menos onerosa posible. El Ministerio Público adoptará las medidas necesarias para que la comparecencia de las personas menores de edad sea lo menos onerosa posible y, a tal fin, se procurará evitar la reiteración de su presencia ante el Agente del Ministerio Público respectivo.

**Artículo 48.** Derecho de audiencia de las personas menores de edad. Las personas menores de edad que tuvieren suficiente juicio tienen derecho a ser oídas en los procesos en los que estén directamente implicadas y que conduzcan a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social.

El Ministerio Público adoptará las medidas necesarias para garantizar que las actuaciones se desarrollen en condiciones que garanticen la comprensión, adecuada a cada edad, de su contenido.

**Artículo 49.** Derecho a la reserva de las actuaciones. Las personas menores de edad tienen derecho a la debida reserva en las actuaciones tramitadas por el Ministerio Público, quien adoptará cuantas medidas sean necesarias para preservar su intimidad y su derecho al honor y a la propia imagen.

## **Sección 5a**

### **Personas con Discapacidad**

**Artículo 50.** Plenitud de derechos. Las personas afectadas por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica podrán ejercitar con plenitud los derechos establecidos en esta Carta, a cuyo fin quienes presten sus servicios en el Ministerio Público proveerán lo necesario para facilitar la efectividad de sus derechos.

**Artículo 51.** Derecho a la comparecencia menos onerosa posible. Las decisiones sobre la comparecencia personal de las personas afectadas por una discapacidad se adoptarán valorando la existencia de medios menos gravosos para lograr el fin que se persigue.

**Artículo 52.** Derecho a dependencias adecuadas. Las infraestructuras de las sedes de las Agencias del Ministerio Público, estarán provistas de los servicios auxiliares necesarios para facilitar el acceso, estancia y comodidad de las personas con discapacidad.

**Artículo 53.** Derecho a la atención preferente. Cuando el tipo o grado de discapacidad lo requiera, la persona afectada será atendida con preferencia en los trámites personales que impliquen tiempos de espera en la sede del Ministerio Público.

**Artículo 54.** Derecho a la asistencia de intérprete y de medios que faciliten la comunicación. Las personas con discapacidad, según sea el caso, tienen derecho a la asistencia de un intérprete o a la utilización de aquellos medios tecnológicos que permitan obtener de forma comprensible la información necesaria sobre el acto de comunicación o el acto procesal de que se trate.

Para tal fin, las personas que prestan sus servicios en el Ministerio Público realizarán con especial cuidado el control de comprensión de los actos procesales en que intervengan y suministrarán por escrito al interesado, la información respectiva para garantizar, especialmente que la misma sea comprendida por éste y consultada con personas de su confianza.

El Ministerio Público fomentará la disponibilidad de intérpretes, mediante actividades de capacitación o convenios con asociaciones o entidades relacionadas con la discapacidad auditiva y verbal.



## **Sección 6ª**

### **Personas Extranjeras**

**Artículo 55.** Derecho a la especial diligencia en el control de comprensión. Las personas extranjeras tienen derecho a recibir una protección adecuada del Ministerio Público para garantizar su comprensión del significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales y de las resoluciones que les afecten.

**Artículo 56.** Derecho a la especial diligencia en el control de comprensión. Las personas extranjeras que no conozcan el idioma oficial tienen derecho a recibir una protección adecuada del Ministerio Público para garantizar su comprensión del significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales y de las resoluciones que le afecten.

## **Capítulo VIII**

### **Derechos Relacionados con la Asistencia Legal Gratuita**

**Artículo 57.** Derecho a la defensa de oficio. Todas las personas que tengan derecho a la asistencia legal gratuita tienen derecho a contar con un/a defensor/a de oficio. El Ministerio Público conforme al código de Procedimiento Penal solicitará al Instituto de Defensoría de Oficio la designación respectiva.

## **Capítulo IX**

### **Eficacia de la presente Carta de Derechos**

**Artículo 58.** Principio general de eficacia. Todas las personas usuarias de los servicios del Ministerio Público tienen derecho a exigir de los mismos el cumplimiento de los derechos reconocidos en esta Carta.

**Artículo 59.** Vinculación del Ministerio Público. Todas las personas que presten sus servicios en el Ministerio Público están vinculadas por el contenido de la presente Carta.

**Artículo 60.** Adopción de medidas de garantía sobre los derechos de la Carta. El Ministerio Público adoptará las disposiciones oportunas y proveerán los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos reconocidos en esta Carta.

**Artículo 61.** Adopción de medidas concretas derivadas de la vulneración de los derechos de la Carta. Todas las personas podrán alegar la vulneración de los derechos expuestos en esta Carta a través de los sistemas de reclamación y queja. Sin perjuicio de las consecuencias de otro orden que puedan derivarse de la vulneración de estos derechos, las Agencias respectivas del Ministerio Público adoptarán las medidas necesarias para solventar la vulneración alegada, si se estima acreditada, informando por escrito del contenido de dichas medidas a las personas interesadas.

**Artículo 62.** Seguimiento y evaluación. El Ministerio Público llevará a cabo un seguimiento y evaluación permanente del desarrollo y cumplimiento de esta Carta.

Las quejas y reclamaciones en las que se alegue la vulneración de alguno de los derechos que consagra serán clasificadas estadísticamente de forma homogénea en el Ministerio Público.

Anualmente, los servicios competentes del Ministerio Público presentarán un informe sobre la evaluación y grado de cumplimiento de la presente Carta.