

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE PANAMA



PLAN OPERATIVO GLOBAL 2016 - 2021

Dr. Alfredo Castillero Hoyos
Defensor del Pueblo

Panamá, Agosto 2017.

*Sujeto a la aprobación oficial del Organigrama 2017.

Anexo 1

Marco Lógico: Plan Operativo Global con Orientación a Impactos: 2016 - 2021

Descripción general	Indicadores objetivamente verificables	Fuentes y medios de verificación	Supuestos
Objetivo Superior: Propiciar un Estado que respete y cumpla con las Leyes y Convenios Internacionales en torno a los Derechos Humanos de todas las personas en el territorio nacional así como de, nacionales en el extranjero.			
Objetivos Generales: 1- Velar por la protección de los Derechos Humanos establecidos en el Capítulo III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como de los	<ul style="list-style-type: none">- Al final de la gestión de Mandato del Defensor en 2021, las estadísticas de resolución efectiva de casos atendidos ha superado las expectativas programadas.	Informes Oficiales Anuales de la Defensoría del Pueblo.	

<p>Derechos previstos en los Convenios Internacionales de Derechos Humanos y la Ley.</p>			
	<p>Indicador de resultado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los ciudadanos y extranjeros en la República de Panamá, cuentan con una Defensoría, dotada de instrumentos eficientes y eficaces para la defensa de los Derechos Humanos. <p>Indicador de beneficio</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Defensoría está articulada a nivel nacional con entidades gubernamentales que deben responder ante los reportes de quejas, denuncias e investigaciones que se presentan. - La Defensoría está articulada con todas sus sedes regionales provinciales y distritales, así como móviles. 	<p>Registros oficiales del Sistema Integrado de Atención de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>Planes e informes de actividades desarrolladas por cada Dirección Operativa.</p> <p>Pronunciamientos, recomendaciones a leyes, mediaciones e Informes Oficiales del Defensor del Pueblo.</p>	<p>El contexto como país, representa el mayor de los retos, dado la incongruencia entre el desarrollo económico y el humano, haciendo de la población cada vez más vulnerable, por la falta de equidad en la distribución de las riquezas, la brecha entre ricos y pobres,</p>

			la corrupción e impunidad. La crisis económica golpea principalmente a los sectores más vulnerables de la sociedad.
--	--	--	--

Resultado 1 (Nivel Micro):	Indicador de resultado ¿Qué me comprometo a producir?	Fuentes y Medios de Verificación	Supuestos
<p>1.1 Generar Sistemas de Atención Integral del Usuario, Grupo o Población:</p> <p>a) Recepción, clasificación, seguimiento, investigación y resolución</p> <p>b) Mediación</p> <p>c) Prevención</p> <p>d) Recomendación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El 100% de las personas que recurren a la Defensoría se les provee orientación, acompañamiento, seguimiento y resolución de sus quejas en tiempos óptimos. <p>Indicador de uso (Al término):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las Unidades Operativas de la Institución, equipadas y formadas, brindan un servicio más especializado, estableciendo un 30% de incremento en atenciones al público presente y virtual. - 48 de Grupos organizados, formales e informales, así como Autoridades, recurren a la Defensoría del Pueblo en calidad de Mediador de Conflictos para la resolución pacífica. - 48 de Reportes de Alerta para Intervención Oportuna y así prevenir posibles focos de conflicto son considerados por las Autoridades. - 208 de recomendaciones o propuestas de Leyes y Políticas Públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes Anuales. - Informes Áreas Operativas. - Resoluciones - Comunicados. - Comunicaciones con Grupos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - 240 Personas recurren al Centro de Documentación de la Defensoría del Pueblo para conocer sobre los Derechos Humanos y los Servicios que se brindan. 		
--	--	--	--

<p>1.2 Defensoría del Pueblo, fortalecida institucionalmente en términos de capacidades instaladas y equipamiento, genera el impacto esperados de la defensa de los Derechos Humanos, en el territorio nacional.</p>	<p>Indicadores de resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al final del periodo de mandato la Defensoría del Pueblo contará con un Sistema Informático y de Accesibilidad Virtual, eficiente y eficaz en la gestión de soporte a las unidades operativas, lo que se traducirá en una mejor cobertura de atención territorial. - Al final del periodo las Sedes Regionales y Distritales contarán con condiciones óptimas para la gestión de atención de la población - La Defensoría del Pueblo contará con una Estrategia de Comunicación Institucional que permitirá el máximo aprovechamiento de los Instrumentos tecnológicos y virtuales para la difusión y promoción de los Derechos Humanos, la labor institucional que realiza - llegando a más personas en Panamá. - Al final del periodo de mandato, la Defensoría del Pueblo contará con 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes Anuales. - Informes Áreas Operativas. - Resoluciones - Comunicados. - Comunicaciones con Grupos. 	
---	---	---	--

<p>Viene... 1.2 Defensoría del Pueblo, fortalecida institucionalmente en términos de capacidades instaladas y equipamiento, genera el impacto esperados de la defensa de los Derechos Humanos, en el territorio nacional.</p>	<p>Sistemas de Ordenamiento actualizado: Estructura Organizacional*, Manual de Cargos y Funciones, Manual de Procedimientos y Reglamento Interno de la Defensoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al final del periodo de mandato, la DP rinde cuenta y da seguimiento de sus actuaciones en conformidad con la Ley 7 que constituye a la Institución y en cumplimiento de la Ley de transparencia, - Al final del periodo de mandato, la DP contara con un Equipo Institucional fortalecido en capacidades especializadas en sus áreas programáticas. (50 Miembros) <p>Indicador de uso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumento en <u>1,200</u> personas que recurren, con mayor frecuencia, a la Defensoría del Pueblo, en busca de orientación y atención a problemas que les aquejan y vulneran sus derechos humanos. 		
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">- Las propuestas de recomendación, dadas por la DP, son implementadas por las instituciones involucradas.- La población en general, consulta y solicita la participación de la DP para conocer más sobre Derechos Humanos, la Mediación y Prevención de conflictos se difunden y son tomadas en cuenta por Organismos públicos, y movimientos de sociedad civil para la mediación y resolución de conflictos de manera pacífica.		
--	---	--	--

Resultado 2 (Nivel Meso)	Indicador de resultado ¿Qué nos comprometemos producir?	Fuentes y medios de verificación	Supuestos
<p>Desarrollar Capacidades de Promoción, Difusión y Producción para la Defensa de los Derechos Humanos en el país, a través de:</p> <p>2.1 Educación:</p> <p>a) Interno: Formar y Capacitar al Equipo Colaborador.</p> <p>b) Externo: Formación y Capacitación de Grupos, Funcionarios Públicos, Docentes y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Treinta y Cinco (35) Eventos de educación entre: Cursos, Seminarios, charlas en las temáticas fundamentales requeridas por todos los miembros colaboradores. - Quince (15) Eventos de educación entre: Cursos, Seminarios, Charlas para la especialización de Colaboradores en Unidades requeridas. - 25 Campañas en Alianza para la promoción y divulgación en Ferias. - 5 Campañas en Alianza de promoción y divulgación en Medios Masivos. <p>Indicador de uso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las unidades operativas de la DP, teniendo en cuenta sus énfasis de trabajo, aplican y multiplican los saberes en sus prácticas y espacios organizados. - UN 100% de las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo implementan herramientas metodológicas y enfoque de DDHH - Las unidades de la DP promueven 	<p>Informe de las jornadas de formación.</p> <p>Listado de participaciones en las jornadas internas y externas.</p> <p>Notas de prensa y reportes radiofónicos.</p>	<p>Un interés renovado de intenciones de seguir impulsando la promoción de los Derechos Humanos como medio de superación de la pobreza, la discriminación y el fortalecimiento de la democracia.</p>

<p>Estudiantes, Profesionales, Público en General.</p>	<p>espacios abiertos de debate, divulgación y producción de informes.</p>		
<p>2.2 <u>Comunicación:</u> a) Producción: Materiales especializados de DD.HH., lenguaje incluyente, con enfoque de equidad e igualdad, multi e intercultural.</p>	<p>Indicador de Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de implementación de instrumentos tecnológicos, de producción y monitoreo, que fortalecen las alianzas nacionales y continentales, de la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de los mandatos y acuerdos - Estrategias de coordinación y comunicación que hacen eficiente los procesos de articulación dentro y fuera de la Defensoría.. - Instrumentos de comunicación como la Web, Redes Sociales, Folletos, Cartillas, Audiovisuales, y otras publicaciones que difunden los DD.HH. <p>Indicadores de uso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al menos en (15) Organizaciones desarrollan actividades que articulan a la DP a nivel local y regional y establecen alianzas locales y con movimientos sociales y /o grupos organizados. 	<p>Relatorías Comunicados y documentos de Posicionamiento. Publicaciones producidas. Cartas y/o Certificados de agradecimiento o reconocimiento. Informe de solicitudes de materiales para actividades de diversos actores sociales.</p>	<p>Una nueva web e intranet potencializa la comunicación interna y externa.</p>

Resultado 3(Nivel Macro)	Indicadores de resultados		
<p>3.1 Promover, a través de mecanismos de prevención de conflicto, Recomendaciones para el mejoramiento e implementación de Leyes y; el ejercicio de la Mediación para la atención efectiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El 90% de los procesos de Mediación solicitados a la Defensoría logran tener resoluciones exitosas. - La Defensoría del Pueblo, cuenta con un sistema de monitoreo público que acciona mecanismos de prevención de conflictos. - La DP, genera Recomendaciones a Leyes y Políticas Públicas tendientes a garantizar los Derechos Humanos de nacionales y extranjeros, en el territorio nacional. - La DP, es la entidad referente en materia de Derechos Humanos en el país. - Al menos dos propuestas anuales y recomendaciones, en torno a leyes o 	<p>Cartas de Solicitud de Mediación. Doctos. de Propuestas de Recomendación. Doctos. de Propuestas de Ley. Informes de Mediaciones. Informes Anuales y Especiales. Comunicados</p>	

<p>de las personas y Ciudadanía</p>	<p>políticas públicas referentes a los Derechos más vulnerados, en el periodo 2016-2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de comunicación de la DP difunden las propuestas llegando a más de 100,000 personas en Panamá. <p>Indicador de uso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las propuestas de Orientaciones y Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, se difunden y son tomadas en cuenta por Instituciones Públicas, Empresas de Servicios Públicos, Sociedad Civil y público en general para la mediación y promoción en búsqueda de soluciones de manera pacífica. 	<p>virtuales. Estadísticas de Atención.</p>	
-------------------------------------	--	---	--