

# DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DE PANAMA



## PLAN OPERATIVO GLOBAL\* 2016 - 2021

**Dr. Alfredo Castellero Hoyos**  
Defensor del Pueblo

---

Panamá, Agosto 2017.

## 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.			
<p>Objetivos Generales:</p> <p>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 Derechos previstos en los Convenios Internacionales de Derechos Humanos y la Ley.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al final de la gestión de Mandato del Defensor en 2021, las estadísticas de resolución efectiva de casos atendidos ha superado las expectativas programadas.</li> </ul>	<p>Informes Oficiales Anuales de la Defensoría del Pueblo.</p>	
	<p><b>Indicador de resultado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Indicador de beneficio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Defensoría está articulada a nivel nacional con entidades gubernamentales que deben responder ante los reportes de quejas, denuncias e investigaciones que se presentan.</li> <li>- La Defensoría está articulada con todas sus sedes regionales provinciales y distritales, así como móviles.</li> </ul>	<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, la corrupción e impunidad. La crisis económica golpea principalmente a los sectores más vulnerables de la sociedad.</p>

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

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"> <li>- <b>El 100% de las personas</b> que recurren a la Defensoría se les provee orientación, acompañamiento, seguimiento y resolución de sus quejas en tiempos óptimos.</li> </ul> <p><b>Indicador de uso (Al término):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Las Unidades Operativas de la Institución, equipadas y formadas</b>, brindan un servicio más especializado, estableciendo un 30% de incremento en atenciones al público presente y virtual.</li> <li>- <b>48 Grupos organizados, formales e informales</b>, así como Autoridades, recurren a la Defensoría del Pueblo en calidad de Mediador de Conflictos para la resolución pacífica.</li> <li>- <b>48 Reportes de Alerta para Intervención Oportuna</b> y así prevenir posibles focos de conflicto son considerados por las Autoridades.</li> <li>- <b>208 Recomendaciones o propuestas</b> de Leyes y Políticas Públicas.</li> <li>- <b>240 Personas recurren al Centro de Documentación</b> de la Defensoría del Pueblo para conocer sobre los Derechos Humanos y los Servicios que se brindan.</li> </ul>		
<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><b>Indicadores de resultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Al final del periodo de mandato</b> 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.</li> <li>- <b>Al final del periodo las Sedes Regionales y Distritales</b> contarán con condiciones óptimas para la gestión de atención de la población</li> <li>- <b>La Defensoría del Pueblo contará con una Estrategia de Comunicación Institucional</b> 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..</li> <li>- <b>Al final del periodo de mandato, la Defensoría del Pueblo contará con Sistemas de Ordenamiento actualizado:</b> Estructura Organizacional*, Manual de Cargos y Funciones, Manual de Procedimientos y Reglamento Interno de la Defensoría.</li> <li>- <b>Al final del periodo de mandato, la DP rinde cuenta y da seguimiento de sus actuaciones en conformidad</b> con la Ley 7 que constituye a la Institución y en cumplimiento de la Ley de transparencia,</li> <li>- <b>Al final del periodo de mandato, la DP contara con un Equipo Institucional fortalecido en capacidades especializadas</b> en sus áreas programáticas. (50 Miembros)</li> </ul> <p><b>Indicador de uso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aumento en 1,200</b> 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.</li> <li>- <b>Las propuestas de recomendación, dadas por la DP, son implementadas</b> por las instituciones involucradas.</li> <li>- <b>La población en general, consulta y solicita la participación de la DP para conocer más sobre Derechos Humanos, la Mediación y Prevención de conflictos</b> 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.</li> </ul>		

## Cont.: Marco Lógico: Plan Operativo Global con Orientación a Impactos: 2016 – 2021

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><b>2.1 Educación:</b></p> <p>a) Interno: Formar y Capacitar al Equipo Colaborador.</p> <p>b) Externo: Formación y Capacitación de Grupos, Funcionarios Públicos, Docentes y Estudiantes, Profesionales, Público en General.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Treinta y Cinco (35) Eventos de educación entre:</b> Cursos, Seminarios, charlas en las temáticas fundamentales requeridas por todos los miembros colaboradores.</li> <li>- <b>Quince (15) Eventos de educación entre:</b> Cursos, Seminarios, Charlas para la especialización de Colaboradores en Unidades requeridas..</li> <li>- <b>25 Campañas en Alianza</b> para la promoción y divulgación en Ferias.</li> <li>- <b>5 Campañas en Alianza de promoción y divulgación en Medios Masivos.</b></li> </ul> <p><b>Indicador de uso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las unidades operativas de la DP, teniendo en cuenta sus énfasis de trabajo, aplican y multiplican los saberes en sus prácticas y espacios organizados.</li> <li>- UN 100% de las Sedes Regionales de la Defensoría del Pueblo implementan herramientas metodológicas y enfoque de DDHH</li> <li>- Las unidades de la DP promueven espacios abiertos de debate, divulgación y producción de informes.</li> </ul>	<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><b>2.2 Comunicación:</b></p> <p>a) Producción: Materiales especializados de DD.HH., lenguaje incluyente, con enfoque de equidad e igualdad, multi e intercultural.</p>	<p><b>Indicador de Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Se cuenta con Estrategias de implementación de instrumentos tecnológicos, de producción y monitoreo</b>, que fortalecen las alianzas nacionales y continentales, de la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de los mandatos y acuerdos</li> <li>- <b>Se cuenta con Estrategias de coordinación y comunicación</b> que hacen eficiente los procesos de articulación dentro y fuera de la Defensoría..</li> <li>- <b>Se cuenta con Instrumentos de comunicación</b> como la Web, Redes Sociales, Folletos, Cartillas, Audiovisuales, y otras publicaciones que difunden los DD.HH.</li> </ul> <p><b>Indicadores de uso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Al menos en (15) Organizaciones desarrollan actividades que articulan a la DP</b> a nivel local y regional y establecen alianzas locales y con movimientos sociales y /o grupos organizados.</li> </ul>	<p>Relatorías</p> <p>Comunicados y documentos de Posicionamiento.</p> <p>Publicaciones producidas.</p> <p>Cartas y/o Certificados de agradecimiento o reconocimiento.</p> <p>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>

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

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 de las personas y Ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La DP, es la entidad regente en materia de Derechos Humanos en el país.</b></li> <li>- <b>El 90% de los procesos de Mediación</b> solicitados a la Defensoría logran tener resoluciones exitosas.</li> <li>- <b>La Defensoría del Pueblo, cuenta con un sistema de monitoreo público</b> que acciona mecanismos de prevención de conflictos.</li> <li>- <b>La DP, genera Recomendaciones a Leyes y Políticas Públicas</b> tendientes a garantizar los Derechos Humanos de nacionales y extranjeros, en el territorio nacional.</li> <li>- <b>Al menos dos propuestas anuales y recomendaciones</b>, en torno a leyes o políticas públicas referentes a los Derechos más vulnerados, en el periodo 2016-2021.</li> <li>- <b>Instrumentos de comunicación de la DP difunden las propuestas llegando a más de (36,000) Treinta y Seis Mil personas anualmente</b>, a través de las Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook y canal de Youtube). <u>Igualmente, con visitas aproximadas de más de (24,000). Veinticuatro Mil personas por año, que visitan el Sitio WEB,</u> la cual es consultada diariamente tanto por los medios de comunicación, como diferentes instituciones del Estado y Organismos Internacionales, como la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)</li> </ul> <p><b>Indicador de uso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Las propuestas de Orientaciones y Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, se difunden y son tomadas en cuenta</b> 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.</li> </ul>	<p>Cartas de Solicitud de Mediación. Doctos. de Propuestas de Recomendación. Doctos. de Propuestas de Ley. Informes de Mediaciones. Informes Anuales y Especiales. Comunicados virtuales. Estadísticas de Atención.</p>	