

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DE PANAMA



PLAN OPERATIVO GLOBAL* 2016 - 2021

Lic. Eduardo Leblanc González
Defensor del Pueblo, Encargada

Panamá, septiembre 2020.

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"> - Al final de la gestión de Mandato del Defensor en 2021 la estadística de resolución efectiva de casos atendidos ha superado las expectativas programadas. 	<p>Informes Oficiales Anuales de la Defensoría del Pueblo.</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, 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"> - 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 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 Reportes de Alerta para Intervención Oportuna y así prevenir posibles focos de conflicto son considerados por las Autoridades. - 208 Recomendaciones o propuestas de Leyes y Políticas Públicas. - 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 Sistemas de Ordenamiento actualizado: Estructura Organizacional*, Manual de Cargos y Funciones, Manual de Procedimientos y Reglamento Interno de la Defensoría. - 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 1,200 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. - 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. 		

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>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 Estudiantes, Profesionales, Público en General.</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 espacios abiertos de debate, divulgación y producción de informes. 	<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>2.2 Comunicación:</p> <p>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"> - Se cuenta con 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 - Se cuenta con Estrategias de coordinación y comunicación que hacen eficiente los procesos de articulación dentro y fuera de la Defensoría.. - Se cuenta con 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>

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"> - La DP, es la entidad regente en materia de Derechos Humanos en el país. - 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, generar Recomendaciones a Leyes y Políticas Públicas tendientes a garantizar los Derechos Humanos de nacionales y extranjeros, en el territorio nacional. - Al menos dos propuestas anuales y recomendaciones, en torno a leyes o políticas públicas referentes a los Derechos más vulnerados, en el periodo 2016-2021. - Instrumentos de comunicación de la DP difunden las propuestas llegando a más de (36,000) Treinta y Seis Mil personas anualmente, 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) <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>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>	