

DEFENSORÍA DEL
PUEBLO

PLAN ESTRATÉGICO

2021-2026

AJUSTES 2024



Defensoría
del Pueblo
República de Panamá

Contenido

ANTECEDENTES.....	1
MARCO LEGAL	2
LA INSTITUCIÓN	3
AJUSTES AL PLAN ESTRATÉGICO 2021-2026	4
METODOLOGÍA APLICADA	4
FUNDAMENTOS DE NUESTRO COMPROMISO	5
VISIÓN:.....	5
MISIÓN	5
DECLARACIÓN DE PROPÓSITO	5
VALORES	6
PRINCIPIOS	7
PILARES.....	8
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	9
OBJETIVOS	14
OBJETIVO GENERAL:	14
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	14
METAS, INSTITUCIONALES Y RESULTADOS ESPERADOS	17
CUADROS.....	27

ANTECEDENTES

La oficina del Ombudsman/Defensor del Pueblo, es una institución que protege a las personas contra los abusos o actos arbitrarios de la administración pública, que pueden afectar sus derechos y garantías fundamentales.

Recibe diversos nombres en cada país.

Se le conoce como:

- Procuraduría de los Derechos Humanos
- Comisionado de los Derechos Humanos de la Administración Pública
- Defensoría del Pueblo
- Defensoría de los Habitantes

En Panamá, la idea de establecer la figura del OMBUDSMAN se remonta a 1982; pero es a partir del año 1997 cuando surge esta figura a nivel constitucional y teniendo como finalidad principal salvaguardar las garantías fundamentales de todos los habitantes de la República de Panamá, consagradas en el Título III, de la Constitución Política de la República de Panamá, de los posibles abusos de los poderes del Estado perpetrados mediante acciones u omisiones de los servidores públicos que vulneren los derechos humanos consagrados en los Instrumentos Internacionales, la Constitución Política, y demás normas del ordenamiento jurídico, conforme el principio pro homine.

La figura del Ombudsman del sector público es conceptualizada como el defensor – mediador entre los ciudadanos de un Estado y los poderes de gobierno que este posee.

MARCO LEGAL

Este plan estratégico está fundamentado en todos los instrumentos de Derecho Internacional de los Derechos Humanos ratificados por el Estado panameño, el artículo 4 y el Título III, Derechos y Deberes Individuales y Sociales, de la Constitución de Panamá; la Ley 7 de 1997 (mediante la cual se crea la Defensoría del Pueblo); modificada por la Ley 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, mediante el Acto Legislativo No. 1 de 2004 se le otorgó rango Constitucional al desarrollarla en sus artículos 129 y 130. Convirtiendo así a La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá en nuestra Institución Nacional de Derechos Humanos (en adelante INDH).

LA INSTITUCIÓN

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, desde sus comienzos como una INDH siempre ha desempeñado sus funciones conforme el ordenamiento jurídico, y pese a su limitado presupuesto realiza su labor, garantizando el goce y ejercicio de los derechos humanos de todas las personas sujetas a la jurisdicción del Estado panameño. En el marco de la elaboración de este PLAN revisamos todas las declaraciones estratégicas en un taller que describimos en detalle en la sección de análisis situacional.



AJUSTES AL PLAN ESTRATÉGICO 2021-2026

Como parte del proceso de permanente revisión de sus objetivos y metas, el presente documento contiene los ajustes efectuados al Plan Estratégico Institucional 2021-2026, que se logró mediante la realización de un taller participativo con miras al fortalecimiento de las acciones a corto y mediano plazo, y orientado a robustecer con el trabajo diario y en equipo nuestra misión.

METODOLOGÍA APLICADA

Para el proceso de ajustes al Plan Estratégico Institucional, (PEI) 2021-2026 se utilizó el análisis PESTEL, (instrumento macro de estudio y análisis que ayuda a las organizaciones en el proceso de investigación de mercados y sus entornos. Con este proceso de investigación, se ampliará mejor la determinación de las probables oportunidades o amenazas que impactarán cualquier proyecto organizacional). Se establecieron grupos de trabajos donde se presentaron los desafíos, oportunidades y áreas de acción en temas **Políticos**, **Económicos**, **Sociales**, **Tecnológicos**, **Ecológicos** y **Legales**.

Fueron revisados la Visión, la Misión, Declaración de Propósito Principio y Valores, Objetivo General, Objetivos Estratégicos y las Metas a corto y mediano plazo.

FUNDAMENTOS DE NUESTRO COMPROMISO

VISIÓN:

Ser una institución de derechos humanos autónoma e independiente, líder en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos en la República de Panamá.

MISIÓN:

Proteger, defender y promover el respeto de los derechos humanos; a través de la educación, el monitoreo, la investigación y supervisión de los actos u omisiones de la administración pública y de quienes prestan servicios públicos en Panamá.

DECLARACIÓN DE PROPÓSITO:

Proteger, defender y promover el respeto a los Derechos Humanos.

VALORES

Respeto:

Respetar la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades inherentes.

Empatía:

Es la habilidad de comprender y compartir las emociones y percepciones de los demás, reconociendo a cada persona como un individuo con sus propias experiencias y perspectivas. Esta capacidad fomenta la conexión y el entendimiento mutuo, siendo esencial para la convivencia social.

Confidencialidad:

Garantizar que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se realiza mediante reglas que limitan el acceso a esta información.

Solidaridad:

Colaboración entre personas, sobre todo en casos de necesidad o de situaciones difíciles. La solidaridad implica apoyo, respaldo, ayuda, protección.

Compromiso:

Contribuir positivamente a la eficiencia, productividad, satisfacción y éxito de la Institución. Capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello, y colocándose en la posición del que usa nuestros servicios.

Lealtad:

Guardar fidelidad a la institución, identificándose con ella, actuando con dedicación y transparencia en la gestión y buscando el cumplimiento de sus fines.

Honestidad:

Comportarse dentro de la verdad, la lealtad, las normas éticas y una conducta moral, y con respeto a los valores institucionales.

Responsabilidad:

Disposición y diligencia en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas encomendadas, y la permanente disposición a rendir cuentas de su gestión y asumir las consecuencias de la conducta pública sin excusas, cuando se requiera o considere obligante por sus funciones.

PRINCIPIOS

Independencia:

Capacidad formal y funcional de hacer y elegir sin intervención o tutela ajena. Busca siempre la justicia, igualdad y dignidad del ser humano.

Transparencia:

Es la ejecución diáfana de los actos del servicio público. Implica que son públicos y, por tanto, de libre acceso al conocimiento de la ciudadanía, con la protección de los datos personales.

Eficacia y Eficiencia:

Es la realización de las actuaciones al menor costo para los ciudadanos, en el menor tiempo posible y con el logro óptimo de los objetivos planteados.

Vocación de Servicio:

Es la entrega diligente a las tareas asignadas. Implica disposición para dar atención oportuna y esmerada a los requerimientos y trabajos encomendados, apertura y receptividad para encausar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos públicos, y contestarlos pronta y oportunamente.

Igualdad y No Discriminación:

Como servidores públicos de la INDH debemos velar por que el Estado respete los derechos y libertades reconocidos en los instrumentos internacionales, Constitución Política y demás normas jurídicas, y que garantice su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquiera otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Equidad:

Implica un trato diferenciado en situaciones específicas para lograr igualdad en el ejercicio de derechos, pues todas las personas son sujetos sociales de derechos.

Universalidad:

Todos los seres humanos tienen los mismos derechos simplemente por su condición de ser humanos, independientemente de donde vivan y quienes sean, así como de su situación o características particulares. La universalidad está vinculada a los siguientes principios fundamentales de los derechos humanos: interdependencia, indivisibilidad, igualdad y dignidad. En la práctica, es un instrumento esencial para el sistema de los derechos humanos de las Naciones Unidas, los diversos mecanismos regionales de derechos humanos y los defensores de derechos humanos en todo el mundo.

Autonomía:

Facultad o poder de una entidad territorial, integrada en otra superior, para gobernarse de acuerdo con sus propias leyes y organismos. Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

Capacidad de la institución para actuar y tomar decisiones fundamentadas en sus propios criterios y normativas, independientemente de influencias externas. Esta autonomía asegura la integridad y la eficacia de la institución en la protección y promoción de los derechos humanos dentro de su jurisdicción.

PILARES

Nuestro Plan Estratégico Institucional, considerando la misión y la visión consolida cuatro (4) pilares estratégicos, tendientes a una gestión pública transparente y eficiente.



1-Monitoreo:

Supervisar y controlar que en la República de Panamá se respete y garanticen los derechos humanos de todos los habitantes en el territorio nacional y a los panameños residentes en el exterior, especialmente a los grupos en condiciones de vulnerabilidad. Esta acción va ligada a una serie de indicadores de gestión.

2-Educación:

Comprometidos con la promoción y protección de los derechos humanos a través de la educación, nuestro enfoque se centra en capacitar a las personas sobre sus derechos y los derechos de otros, especialmente de aquellos en situaciones de vulnerabilidad. Inspirados por el artículo 26.2 de la *Declaración Universal de Derechos Humanos*: «La educación pretende el pleno desarrollo de la personalidad humana y fortalecer el respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, debe promover la comprensión, la tolerancia y la amistad entre las naciones y grupos étnicos o religiosos, y fomentar las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz».

3-Transparencia:

En las decisiones y el quehacer como servidor público, de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la Institución y la Sociedad.

- ✓ Garantizando el acceso a la información sin otros límites que aquellos que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares.
- ✓ Divulgando el trabajo que realiza la Institución.

4- Agilidad:

Responder de manera rápida y efectiva. Evitando la continuidad a las vulneraciones de los derechos humanos.

Comprometidos con una respuesta rápida y eficaz frente a situaciones de vulneración de derechos humanos. Nuestra agilidad nos permite intervenir de manera oportuna, mitigando los efectos de dichas vulneraciones y promoviendo una resolución efectiva y justa para las víctimas.

ANALISIS SITUACIONAL

Como mencionamos al inicio nos apoyamos en un análisis PESTEL el cual arrojó estos resultados:

Análisis Político

Desafíos:

- ✓ Cambio de gobierno y destituciones, lo cual puede llevar a la inestabilidad en la protección de derechos humanos.
- ✓ Posible reforma constitucional que podría tener un impacto significativo en los derechos humanos.

Oportunidades:

- ✓ Tratados internacionales como plataformas para mejorar la protección de derechos humanos.
- ✓ Posible reforma constitucional que podría tener un impacto significativo en los derechos humanos.

Áreas de Acción:

- ✓ Monitorear y participar activamente en discusiones sobre reformas constitucionales.
 - ✓ Fomentar la participación ciudadana a través de campañas de educación cívica.

Análisis Económico

Desafíos:

- ✓ Alto desempleo y creciente economía informal.
- ✓ Desigualdad económica y limitado acceso a servicios básicos como medicamentos.

Oportunidades:

- ✓ Fomentar buenas prácticas empresariales para crear empleos de calidad.
- ✓ Abogar por políticas económicas que reduzcan la desigualdad.

Áreas de Acción:

- ✓ Colaboración con el INEC y el sector privado para mejorar las condiciones laborales.
- ✓ Abogar por políticas económicas que reduzcan la desigualdad.

Análisis Social

Desafíos:

- ✓ Interrupción de la paz social y manifestaciones debido a la falta de resultados gubernamentales.
- ✓ Discriminación y marginalización de grupos específicos como indígenas, campesinos, personas mayores, personas con discapacidad y migrantes.

Oportunidades:

- ✓ Empoderamiento de ciudadanos a través de la educación.
- ✓ Promoción de conductas empresariales responsables.

Áreas de Acción:

- ✓ Fomentar la educación para los derechos humanos y la inclusión social.
- ✓ Abogar por políticas sociales que protejan a los grupos más vulnerables.

Análisis Tecnológico

Desafíos:

- ✓ Cobertura limitada de Internet en algunas áreas.
- ✓ Amenazas a la privacidad y la seguridad de la información.

Oportunidades:

Derechos de Cuarta Generación:

- ✓ La evolución tecnológica ofrece un terreno fértil para la promoción y protección de los derechos de cuarta generación, como la seguridad digital y la protección de datos personales. Estos derechos emergentes plantean desafíos únicos y oportunidades para avanzar en la legislación y la educación pública en un mundo cada vez más digitalizado.

Áreas de Acción:

- ✓ Implementación Tecnológica: Utilizar tecnologías avanzadas para la recopilación y análisis de datos desagregados, mejorando la precisión en la identificación de vulnerabilidades y necesidades en derechos humanos.
- ✓ Extensión de Cobertura Tecnológica: Impulsar la expansión de la infraestructura tecnológica en áreas desatendidas para garantizar el acceso equitativo a la tecnología y la información, fortaleciendo la inclusión digital.
- ✓ Marco Regulatorio: Desarrollar y promover marcos legales que aseguren la protección de datos personales y la privacidad en el entorno digital.
- ✓ Programas Educativos: Crear y difundir programas educativos que enfatizan la importancia de los derechos de cuarta generación, preparando a la población para enfrentar los desafíos tecnológicos desde una perspectiva de derechos humanos.
- ✓ Alianzas Estratégicas: Formar alianzas con entidades tecnológicas y académicas para monitorear los impactos de la tecnología en la sociedad y promover un desarrollo tecnológico que respete y promueva los derechos humanos.

Análisis Ecológico

Desafíos:

- ✓ **Transición de la Minería:** Dado el cese de todas las actividades mineras ordenado por una nueva legislación, existe un debate sobre cómo gestionar la transición de manera que se

minimicen los impactos sociales y ambientales, asegurando que las comunidades afectadas sean tratadas de manera justa y equitativa.

- ✓ **Manejo Inadecuado de Desechos y Vertederos a Cielo Abierto:** La gestión deficiente de residuos y la prevalencia de vertederos a cielo abierto resultan en contaminación significativa y riesgos de incendios, como los recientes eventos en Panamá.
- ✓ **Desplazamiento por Cambio Climático y Seguridad Alimentaria:** Los efectos del cambio climático amenazan la seguridad alimentaria y promueven el desplazamiento de comunidades, exacerbando la vulnerabilidad de las poblaciones afectadas.

Oportunidades:

- ✓ **Fortalecimiento del Diálogo y la Paz Social:** Utilizar este período de transición para promover un diálogo inclusivo y constructivo entre el gobierno, las comunidades afectadas y otros actores relevantes, para abordar eficazmente las preocupaciones de todas las partes.
- ✓ **Oportunidad para la Promoción de Derechos Humanos en la Gestión de Residuos con Nuevas Autoridades Locales:**
Con la toma de posesión de nuevas autoridades locales en todas las alcaldías del país, surge una oportunidad significativa para integrar un enfoque de derechos humanos en la gestión de residuos. Este cambio de liderazgo permite impulsar políticas y prácticas que aborden de manera efectiva los problemas de los vertederos a cielo abierto y el manejo inadecuado de desechos, que resultan en contaminación significativa y riesgos de incendios. Desde nuestra posición como Institución Nacional de Derechos Humanos, podemos colaborar con las nuevas administraciones para asegurar que las estrategias de gestión de residuos respeten y promuevan los derechos fundamentales de las comunidades, mejorando así su calidad de vida y protegiendo su entorno natural. Esta colaboración también facilitará la implementación de soluciones sostenibles que alineen las políticas locales con los compromisos nacionales e internacionales en materia de derechos humanos y protección ambiental.
- ✓ **Promoción de la Sostenibilidad Ambiental y la Seguridad Alimentaria:** Potenciar prácticas sostenibles que aseguren la conservación de recursos y la protección del medio ambiente.

Áreas de Acción:

- ✓ **Acompañamiento en Procesos de Reclamación:** Aunque no se tiene facultad para abogar directamente, la institución puede acompañar y asesorar a las personas en la presentación de sus reclamos ante las entidades correspondientes, asegurando que reciban la atención adecuada y sus derechos sean respetados.
- ✓ **Participación en Mesas de Diálogo:** Contribuir en mesas de diálogo y comisiones que busquen soluciones sostenibles para los desafíos derivados del cese de la minería, enfocándose en la protección de los derechos humanos y la promoción de la paz social.
- ✓ **Educación y Concienciación sobre Derechos Humanos:** Implementar programas de educación y sensibilización dirigidos a las comunidades afectadas y funcionarios públicos, para

fomentar el conocimiento y respeto por los derechos humanos durante la transición del cese de la minería.

- ✓ **Promoción de Prácticas de Gestión de Residuos desde una Perspectiva de Derechos Humanos:** Impulsar la adopción de sistemas de manejo de residuos que no solo reduzcan los riesgos ambientales como incendios y contaminación, sino que también protejan la salud y el bienestar de las comunidades afectadas. Esto incluye la promoción de vertederos controlados y la implementación de programas comunitarios de reciclaje y reducción de residuos, garantizando que estas iniciativas respeten los derechos humanos y promuevan la dignidad y la seguridad de todas las personas.
- ✓ **Fomentar la Sostenibilidad y la Seguridad Alimentaria a través de Programas de Educación y Concienciación:** Educar a la comunidad sobre la importancia de prácticas ambientales sostenibles y su impacto directo en la seguridad alimentaria y calidad de vida.

Análisis Legal

Desafíos:

- ✓ Invasiones de propiedad privada.
- ✓ Sistema penal acusatorio ineficiente que está llenando las cárceles.

Oportunidades:

- ✓ Ratificación de convenios internacionales con las reservas necesarias.
- ✓ Revisión e implementación de leyes que no se están cumpliendo.

Áreas de Acción:

- ✓ Abogar por la revisión del sistema penal para que sea más justo y eficiente.
- ✓ Trabajar en la ratificación de tratados internacionales que fortalezcan el marco legal de los derechos humanos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Velar por la protección de los Derechos Humanos consagrados en los Tratados y Convenios Internacionales, la Constitución Política de la República de Panamá y demás derechos en la legislación panameña.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Se ajustan los objetivos propuestos originalmente tomando como finalidad nuestro mandato institucional.

OEI-1:

Impulsar el cumplimiento de los Derechos Humanos reconocidos en la constitución y en los convenios internacionales, para la consolidación de la democracia en alianza con la sociedad civil y organismos internacionales de derechos humanos.

OEI-2:

Fortalecer la infraestructura física, tecnológica y de apoyo, para un mayor impacto en la gestión de la Defensoría del Pueblo.

OEI-3:

Fortalecer las competencias técnicas especializadas del servidor público de la defensoría del pueblo, para el cumplimiento de sus funciones.

OEI-4:

Promover una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos en la República de Panamá.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para que el Plan Estratégico sea exitoso, es necesario brindar un seguimiento y desarrollar una medición apropiada de aquellos indicadores de gestión clave; buscando poner en práctica lo plasmado en su contenido, y su eslogan “Transformando Realidades Mejorando la Situación de los Derechos Humanos”.

Partiendo de lo anterior la Defensoría del Pueblo tiene como objetivo que las personas que hayan sido víctimas de violaciones a derechos humanos reciban atención y solución efectiva a sus problemáticas mediante servicios de calidad que conlleven a su protección y defensa, así como de la orientación o canalización.



Para ello se realizarán labores de seguimiento a través del Plan Operativo Anual (POA) y de medición a través de indicadores. Conscientes de la importancia del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para la optimización de la gestión institucional, nos hemos inmerso en este proceso de planificar para así establecer objetivos, **E**specíficos, **M**edibles, **A**lcanzables, **R**elevantes y **D**elimitados en nuestro período Defensorial.

Los indicadores que hemos seleccionado para la medición del desempeño de nuestra institución hacia los resultados finales se han agrupado en tres categorías principales, tratando de responder una pregunta clave en cada uno, además de estar alineados a los ejes rectores de nuestro Plan, que son Promoción, Protección y Defensa.

1. PROCESO

¿Qué niveles de eficiencia logramos en nuestras intervenciones?

- Tiempo para la primera actuación realizada por cada asunto.
- Tiempo de resolución por asunto.

2. PRODUCTO

¿Cuántas acciones de protección y educación hemos realizado?

1- Cantidad de quejas admitidas.

- a) Derechos presuntamente Vulnerados.
- b) Instituciones señaladas.
- c) Detalle de cantidad de quejas admitidas y rechaza.
- d) Cantidad de Recomendaciones efectuadas.
 - Especialidad.
 - Derechos relacionados a la recomendación.
 - Detalle de aceptación, rechazo o desatención de la recomendación.

2- Cantidad de mediaciones realizadas

- a) Cantidad de horas/funcionario por sesión
- b) Cantidad de Acuerdos alcanzados.

3- Cantidad de horas por persona de estamentos de seguridad que han recibido instrucción en Derechos Humanos.

3. IMPACTO

¿Cómo está cambiando la situación de los derechos humanos en Panamá, producto de nuestra intervención?

1. Índice de satisfacción con la resolución de asuntos ante la Defensoría del Pueblo.
2. Índice de cumplimiento de las condiciones óptimas de los centros para PRILI (Privadas de Libertad).
3. Índice de cumplimiento de las condiciones óptimas en los centros de NNA.
4. Índice de la situación de los derechos de las Mujeres en Panamá basado en los datos del OVG.

5. Informes anuales situacionales de todas las direcciones operativas, relacionadas con sus objetivos estratégicos, se medirá avance trimestral, por medio de informe ordinario que se solicitará 4 veces al año.
6. Se consolidará la información obtenida trimestralmente en un compendio anual con una estructura homogénea que permita visualizar los avances país en materia de derechos humanos.

METAS, INSTITUCIONALES Y RESULTADOS ESPERADOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - 1:

Impulsar el cumplimiento de los Derechos Humanos reconocidos en la constitución y en los convenios internacionales, para la consolidación de la democracia en alianza con la sociedad civil y organismos internacionales de derechos humanos.

ADJUNTA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Meta 1.1: Fortalecer las capacidades de promoción de derechos humanos y la protección, específicamente en la investigación análisis y cierre de expedientes de las oficinas regionales.

Resultado 1.1: Informe semestral sobre las acciones de fortalecimiento desarrolladas y expedientes cerrados.

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Meta 1.2: Elaborar propuestas legislativas para el fortalecimiento de los derechos humanos en Panamá.

Resultado 1.2: Informe anual sobre las propuestas presentadas.

Meta 1.3: Implementación de un registro de resoluciones de carácter no jurisdiccional emitidas por la Defensoría del Pueblo. **Junto con la Dirección de Procesos y Mejoras Continuas.**

Resultado 1.3: Informe anual sobre las resoluciones emitidas. **Junto con la Dirección de Procesos y Mejoras Continuas.**

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, PROMOCIÓN, E INVESTIGACIONES ACADÉMICAS

Meta 1.4: Elaboración del Plan Nacional de capacitación sobre Sistemas Internacionales de Protección de los Derechos Humanos.

Resultado 1.4: Informe mensual del plan de capacitaciones.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

Meta 1.5: Llevar a cabo el seguimiento y evaluación a nivel nacional de los albergues para mujeres víctimas de violencia y verificar la vigencia de los números de contacto e infraestructura de apoyo ofertada por el estado a estas.

Resultado 1.5: Informe semestral de la situación de los albergues para mujeres víctimas de violencia. **Junto con el MNPT.**

Meta 1.6: Fortalecer el Observatorio Panameño contra la Violencia de Género (OPVG) creado por resolución en 2009 y coordinado por la Defensoría del Pueblo.

Resultado 1.6: Informe CUATRIMESTRAL de la Situación de los Derechos de las Mujeres en relación con la Violencia de Género.

Meta 1.7: Implementar un sistema de seguimiento sobre las recomendaciones emitidas por la Institución, por las violaciones de los Derechos Humanos.

Resultado 1.7: Informe anual sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS:

Meta 1.8: Monitoreo de centros educativos a nivel nacional, relacionado con el acceso a los servicios públicos, población educativa, infraestructuras, presupuesto para gestión accesos a personas con algún tipo de discapacidad, protocolos de atención frente a desastres, entre otros.

Resultado 1.8: Informe especial de monitoreo realizado previo al inicio de clases y a medio término del año escolar. Q1 y Q3.

Meta 1.9: Monitoreo a las distintas entidades sanitarias, con el propósito de verificar la satisfacción de los pacientes conforme a la prestación de los servicios médicos y hospitalarios, adquisición de medicamentos, citas y exámenes de laboratorio.

Resultado 1.9: Informe especial de monitoreo del sistema de salud Q3.

Meta 1.10: Monitoreo de transporte colectivo público y con el objetivo de garantizar el derecho de un servicio de transporte pleno y digno, realizando un recorrido en zonas pagas y paradas, en donde se aplicarán encuestas para conocer las impresiones de los usuarios a cerca de la calidad del servicio. En conjunto con DUE-Unidad de Discapacidad.

Resultado 1.10: Informe especial de monitoreo Q2. **Junto con la unidad de discapacidad.**

Meta 1.11: Implementar un sistema de seguimiento sobre las recomendaciones emitidas por la Institución, por las violaciones de los Derechos Humanos.

Resultado 1.11: Informe trimestral sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

Meta 1.12: Implementar un sistema de seguimiento sobre las recomendaciones emitidas por la Institución, por las violaciones de los Derechos Humanos.

Resultado1.12: Informe trimestral sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.

Meta1.13: Proponer e impulsar la adecuación de la normativa interna, a los estándares internacionales de los derechos humanos en cuanto a la sustitución de las medidas privativas de libertad. **Junto con el MNPT.**

Resultado 1.13: Informe semestral sobre las acciones realizadas para impulsar las adecuaciones. **Junto con el MNPT.**

Meta 1.14: Elaborar un perfil de las deficiencias del Sistema Penitenciario panameño con la finalidad de presentar recomendaciones al gobierno central, desde la perspectiva del respeto a los Derechos Humanos y darles seguimiento a los hallazgos.

Resultado1.14: Informe semestral de la Situación de las deficiencias del sistema penitenciario panameño, desde la perspectiva de derechos humanos.

Meta 1.15 Gestionar peticiones y quejas de las personas privadas de libertad sobre el acceso a los servicios e insumos básicos y condiciones generales que garanticen la dignidad de estos, tal como lo establece su obligación constitucional y legal.

Resultado1.15: Informe anual sobre las condiciones que garanticen una estancia digna al Privado de Libertad.

DIRECCIÓN DE UNIDADES ESPECIALIZADAS

Meta 1.16: Vigilar la implementación de la Ley de personas mayores y la observancia del respeto a sus derechos humanos.

Resultado 1.16: Informe anual de la situación de las personas mayores.

Meta 1.17: Vigilar la aplicación y el cumplimiento del Interés Superior del Niño como una consideración primordial en la adopción de medidas que impacten la vida de los NNA ya sean éstas de índole administrativa, judiciales o de otra.

Resultado 1.17: Informe técnico anual con el análisis sobre la situación en el ejercicio y satisfacción de los derechos de los NNA con recomendaciones y observaciones para la protección integral de los derechos humanos de la niñez y adolescencia.

Meta 1.18: Dar seguimiento a las entidades con el cumplimiento de la Legislación, así como a las recomendaciones de los Comités de los Derechos Humanos, para la protección de las personas con discapacidad, a través de promoción y protección.

Resultado 1.18: Informe anual sobre la situación del estilo de vida de las personas con discapacidad con enfoque en su integración social y laboral.

Meta 1.19: Implementar un sistema de seguimiento sobre las recomendaciones emitidas por la Institución, por las violaciones de los Derechos Humanos

Resultado 1.19: Informe trimestral sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ASUNTOS AMBIENTALES

Meta 1.20: Fortalecer y ampliar una serie de mecanismos de articulación con instituciones y organizaciones para desarrollar proyectos que permeen en comunidades en situación de vulnerabilidad en temas de desarrollo social, desde la perspectiva del derecho humano a un ambiente sano.

Resultado 1.20: Informe trimestral de los Proyectos Desarrollados. Informe de las alianzas y convenios firmados con las diferentes Instituciones.

Meta 1.21: Implementar un sistema de seguimiento sobre las recomendaciones emitidas por la Institución, por las violaciones de los Derechos Humanos.

Resultado 1.21: Informe trimestral sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Meta 1.22: Desarrollar un programa de orientación, indicando vías, procedimientos y actuaciones, de la institución u otras.

Resultado 1.22: Informe analítico semestral de las orientaciones brindadas.

MECANISMO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA

Meta 1.23: Presentar recomendaciones a las autoridades para el mejoramiento de las condiciones de las personas bajo la custodia del Estado

Resultado 1.23: Informe semestral de las recomendaciones emitidas y aceptadas por las instituciones.

Meta 1.24: Establecer espacios de reuniones periódicas con principales actores que participan en la gestión y seguimiento de la situación de los centros bajo la custodia del estado para la discusión de las recomendaciones presentadas en los informes de visita, e iniciativas para la modificación del tipo penal de tortura en el Código Penal.

Resultado 1.24: Informe Semestral sobre la Incidencia en el reconocimiento efectivo de la dignidad y derechos de las personas privadas de libertad.

Meta 1.25: Realizar un estudio, análisis y recomendaciones a las normas, nuevas leyes o reformas a códigos actuales para la prevención de la tortura. **Junto con Asesoría Jurídica.**

Resultado 1.25: Informe Semestral sobre las recomendaciones presentadas.

Meta 1.26: Implementar un sistema de seguimiento sobre las recomendaciones emitidas por la Institución, por las violaciones de los Derechos Humanos.

Resultado 1.26: Informe trimestral sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

Meta 1.27 Implementar un sistema de seguimiento sobre las recomendaciones emitidas por la Institución, por las violaciones de los Derechos Humanos.

Resultado 1.27: Informe trimestral sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL-2:

Fortalecer la infraestructura física, tecnológica y de apoyo, para un mayor impacto en la gestión de la Defensoría del Pueblo.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Meta 2.1: Desarrollar un plan de mantenimiento de la infraestructura física y flota de automóviles de la institución.

Resultado 2.1: Informe semestral sobre el plan.

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Meta 2.2: Implementación de la Unidad de Litigio Estratégico Defensorial - ULED - Direccionamiento y la planeación de acciones judiciales con el propósito de incidir en la configuración del ordenamiento jurídico para que se reconozcan los estándares internacionales de derechos humanos.

Resultado 2.2: Informe anual sobre las acciones judiciales realizadas con el propósito de incidir en la configuración del ordenamiento jurídico para que se reconozcan los estándares internacionales de derechos humanos.

DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAS CONTINUAS:

Meta 2.3: Optimizar y auditar los procesos administrativos institucionales.

Resultado 2.3: Informe semestral sobre los procesos optimizados.

Meta 2.4: Optimizar los tiempos de atención a los usuarios y fortalecer la comunicación con los mismos, durante todo el procedimiento de atención de los expedientes.

Resultado 2.4: Informe semestral sobre procesos establecidos y que se lleven a cabo de acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez. Usuarios satisfechos.

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Meta 2.5: Implementar actividades para mantener el bienestar físico y mental de los servidores públicos de la institución.

Resultado 2.5: Encuesta anual sobre la motivación, bienestar físico y mental de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo.

Meta 2.6: Elaborar e implementar una modificación al Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y la Carrera Defensorial.

Resultado 2.6: Informe trimestral de los avances del Manual de Organización y Funciones.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Meta 2.7: Realizar un programa anual de auditoría de la institución, administrativa y operativamente.

Resultado 2.7: Informe semestral sobre las auditorías realizadas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL-3:

Fortalecer las competencias técnicas especializadas del servidor público de la defensoría del pueblo, para el cumplimiento de sus funciones.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Meta 3.1: Personal completamente capacitado para brindar las atenciones requeridas por los usuarios.

Resultado 3.1: Informe Trimestral de las Capacitaciones realizadas, y del personal capacitado.

DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAS CONTINUAS:

Meta 3.2: Capacitar sobre el uso y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles para los funcionarios de la institución.

Resultado 3.2: Informe semestral sobre las sesiones de capacitación.

Meta 3.3: Socializar el Plan Estratégico Institucional y el POA entre todos los funcionarios y promover la alineación con los objetivos estratégicos, así como darle seguimiento.

Resultado 3.3: Informe semestral sobre las sesiones de socialización.

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Meta 3.4: Fortalecimiento de las competencias y habilidades del recurso humano.

Resultado 3.4: Informe trimestral de las actividades de fortalecimiento del recurso humano.

Meta 3.5: Elaboración del plan de capacitación institucional, para el fortalecimiento de competencias básicas, genéricas y específicas, de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo. **Elaborar en coordinación con DEPIA.**

Resultado 3.5: Informe semestral de los avances del plan de capacitaciones.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL-4:

Promover una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos en la República de Panamá.

ADJUNTA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO:

Meta 4.1: Ejecutar un programa de defensorías móviles en las distintas regionales para la promoción protección y defensa de los derechos humanos. Junto con DEPIA.

Resultado 4.1: Informe mensual de defensorías móviles realizadas.

Meta 4.2: Posicionar la institución a nivel nacional empoderando a las distintas oficinas regionales.

Resultado 4.2: Informe semestral sobre las acciones desarrolladas.

Meta 4.3: Implementar y fortalecer el sistema de monitoreo temprano, por medio del PAC a fin de prevenir manifestaciones hostiles en las regionales.

Resultado 4.3: Informe Trimestral de las acciones del PAC reportadas al DAC y reuniones realizadas, acuerdos, compromisos adquiridos, responsables con tiempos de realización y programación de seguimientos para coadyuvar a que los responsables cumplan.

Meta 4.4: Programa de Ferias de derechos humanos y promoción de la salud.

Resultado 4.4: Informe Trimestral de las ferias.

Meta 4.5: Al menos una vez al año visitar cada distrito de su provincia, las autoridades, sociedad civil y verificar la situación de los derechos humanos.

Resultado 4.5: Informe Trimestral de las visitas.

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, PROMOCIÓN, E INVESTIGACIONES ACADÉMICAS

Meta 4.6: Promover una cultura de diálogo como estilo de vida para que la población enfrente su problemática de manera pacífica preservando la paz social.

Resultado 4.6: Informe semestral sobre la promoción de una cultura de paz y la solución pacífica de conflictos.

Meta 4.7: Capacitación a servidores públicos en materia de Derechos Humanos.

Resultado 4.7: Informe semestral de capacitaciones realizadas.

Meta 4.8: Elaboración e implementación del plan de Defensorías Móviles, para la promoción de los derechos humanos.

Resultado 4.8: Informe semestral de las Defensorías móviles realizadas.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

Meta 4.9: Promover en la población el conocimiento de la Ley 184 de 25 de noviembre de 2020 de Violencia Política y su reglamentación, así como las atribuciones delegadas a la Defensoría del Pueblo en estas.

Resultado 4.9: Informe anual sobre las actividades de promoción realizadas y las acciones desarrolladas en los casos de violación a la referida ley presentados ante la Defensoría del Pueblo.

Meta 4.10: Diseñar e implementar campaña de sensibilización a nivel Nacional para la concienciación ciudadana en promover y defender los Derechos Humanos de las Mujeres.

Resultado 4.10: Informe anual de las campañas realizadas y su impacto. Meta: Sensibilizar por lo menos 1500 personas.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS:

Meta 4.11: Promover y desarrollar una cultura de diálogo como estilo de vida para que la población enfrente su problemática de manera pacífica preservando la paz social.

Resultado 4.11: Informe trimestral sobre los mecanismos aplicados hacia una sociedad más democrática.

DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS:

Meta 4.12: Promover y divulgar la disponibilidad de las nuevas herramientas tecnológicas disponibles para usuarios de la institución. Junto con la Dirección de Procesos y Mejoras Continuas.

Resultado 4.12: Informe semestral sobre la participación en las campañas de divulgación de herramientas tecnológicas disponibles. Junto con la Dirección de Procesos y Mejoras Continuas.

Meta 4.13: Promover y divulgar las actividades para consolidar el posicionamiento de la imagen institucional ante los habitantes del territorio nacional, organizaciones internacionales y los aliados estratégicos.

Resultado 4.13: Informe semestral sobre las divulgaciones realizadas y las actividades de posicionamiento desarrolladas.

DIRECCIÓN DE UNIDADES ESPECIALIZADAS

Meta 4.14: Asesorar la implementación de la política pública de VIH compromiso adquirido con la red interinstitucional de ITS/VIH Y HEPATITIS.

Resultado 4.14: Informe anual sobre la situación de la implementación de la Política Pública de VIH.

Meta 4.15: Participación de las Comisiones y mecanismos de protección y promoción de los DDHH.

Resultado 4.15: Informe semestral sobre las reuniones de las participaciones.

Meta 4.16: Desarrollar un sistema de alertas tempranas para prevenir conflictos sociales y vulneraciones de derechos humanos.

Resultado 4.16: Informe semestral del desarrollo del sistema.

Meta 4.17: Sensibilizar a la población sobre la Igualdad y No Discriminación.

Resultado 4.17: Informe semestral sobre la cantidad de personas sensibilizadas.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ASUNTOS AMBIENTALES

Meta 4.18: Implementar un plan de sensibilización a nivel nacional en las escuelas, sobre temas ambientales.

Resultado 4.18: Informe semestral de las capacitaciones realizadas y personas capacitadas.

Meta 4.19: Capacitar grupos de poblaciones de diferentes áreas en posibles delitos y faltas que puedan ocurrir.

Resultado 4.19: Informe trimestral de las capacitaciones realizadas y personas capacitadas.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Meta 4.20: Fortalecer el Programa de Acompañamiento Ciudadano para el monitoreo de manifestaciones.

Resultado 4.20: Informe semestral de los Acompañamientos realizados y actividades de fortalecimiento desarrolladas.

MECANISMO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA

Meta 4.21: Elaboración de un programa de capacitación a funcionarios públicos y otros actores relacionados a la temática del MNTP.

Resultado 4.21: Informe trimestral de capacitaciones realizadas y personal capacitado.

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

Meta 4.22: Consolidar y ampliar las alianzas con organismos internacionales de derechos humanos y de cooperación para la obtención de recursos, promover acciones de abogacía, promoción de los programas que realiza la Defensoría y proyectos en conjunto.

Resultado 4.22: Informe trimestral de alianzas y cooperaciones realizadas.

Meta 4.23: Organizar y participar de las reuniones, actividades foros y eventos con los órganos de tratado, organismos y mecanismos de coordinación internacionales. Así como dar seguimiento a los acuerdos y compromisos.

Resultados 4.23: Informe trimestral de actividades organizadas, participaciones y seguimientos realizados.

Meta 4.24: Desarrollar programas para sensibilizar a la población sobre la trata y tráfico ilícito de personas.

Resultado 4.24: Informe trimestral de programas de sensibilización realizados.

SECRETARÍA GENERAL

Meta 4.25: Promover la celebración de Convenios de Cooperación con aliados estratégicos para la promoción de derechos humanos.

Resultado 4.25: Informe semestral de convenios promovidos.

Meta 4.26: Implementar un protocolo para la mediación de la Defensoría del Pueblo. En conjunto con DPRO-DH / OIRH / DEPIA / ASESORÍA JURÍDICA / REGIONALES / RRPP.

Resultado 4.26: Informe anual sobre la implementación del protocolo.

Meta 4.27: Fortalecer y optimizar las capacidades institucionales para ofrecer alternativas para la resolución pacífica de conflictos a través de la mediación.

Junto con DPRO-DH/OIRH/DEPIA/REGIONALES/RRPP.

Resultado 4.27: Informe semestral sobre las acciones de fortalecimiento desarrolladas.

CUADROS

TOTAL, DE METAS POR UNIDAD RESPONSABLE, SEGÚN OBJETIVO

ESTRATÉGICO

Responsable	# DE OBJETIVOS				Total, general
	1	2	3	4	
Dirección de Unidades Especializadas	4			4	8
Adjunta del Defensor del Pueblo	1			5	6
Dirección de Protección de los Derechos de la mujer	3			2	5
Dirección de Protección de los Derechos Humanos	4			1	5
Mecanismo Nacional Para la Prevención de la Tortura	4			1	5
Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas	1			3	4
Dirección de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad	4				4
Dirección Nacional de Asuntos Ambientales	2			2	4
Dirección Nacional de Procesos y Mejoras Continuas		2	2		4
Dirección Nacional de Recursos Humanos		2	2		4
Oficina de Asuntos Internacionales	1			3	4
Dirección de Asesoría Jurídica	2	1			3
Dirección Nacional de Atención Ciudadana	1		1	1	3
Secretaría General				3	3
Dirección de Relaciones Públicas				2	2
Dirección de Administración y Finanzas		1			1
Oficina de Auditoría Interna		1			1
Total, general	27	7	5	27	66

TOTAL, DE INFORMES ANUALES POR UNIDAD RESPONSABLE

UNIDADES RESPONSABLES	TOTAL, DE INFORMES
Adjunta del Defensor del Pueblo	28
Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas	18
Oficina de Asuntos Internacionales	16
Dirección de Unidades Especializadas	14
Dirección Nacional de Asuntos Ambientales	14
Dirección de Protección de los Derechos Humanos	12
Dirección Nacional de Recursos Humanos	11
Mecanismo Nacional Para la Prevención de la Tortura	11
Dirección de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad	9
Dirección de Protección de los Derechos de la mujer	8
Dirección Nacional de Atención Ciudadana	8
Dirección Nacional de Procesos y Mejoras Continuas	8
Secretaría General	5
Dirección de Relaciones Públicas	4
Dirección de Asesoría Jurídica	3
Dirección de Administración y Finanzas	2
Oficina de Auditoría Interna	2
Total, general	173