



PLAN ESTRATÉGICO

**2021 - 2026**

# MEJORAR LA SITUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN PANAMÁ

---

Transformar realidades



# Contenido

## ANTECEDENTES

I-	MARCO LEGAL .....	3
II-	LA INSTITUCIÓN.....	4-8
	2.1. Misión	
	2.2. Visión	
	2.3. Propósito	
	2.4. Valores	
	2.5. Principios	
	2.6. Pilares	
III-	ANÁLISIS SITUACIONAL.....	9-14
IV-	OBJETIVOS.....	15-16
	4.1. General	
	4.2. Estratégicos	
V-	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	17-20
VI-	MAPA ESTRATÉGICO.....	21
	Fotos.....	22
	Glosario de Términos .....	23-25
VII-	METAS.....	26

# ***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.

## ***I - 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).

## II - LA INSTITUCIÓN

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, desde sus comienzos como 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.



## 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 presten servicios públicos en Panamá.

## VISIÓN:

- Una Defensoría rectora, autónoma e independiente, líder en la promoción, protección, defensa y restitución de los derechos humanos en la República de Panamá. Orientadora del estado en el cumplimiento de los principios de París. Generadora de datos abiertos que faciliten la toma de decisiones y valorada por su contribución en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.



## PROPÓSITO:

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

## VALORES:

- **Respeto:**

Respetar, sin excepción alguna, la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes.

- **Confidencialidad:**

Garantizar que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información.

- **Compromiso con el usuario:**

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.

- **Probidad:**

Actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona.

- **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, así como la permanente disposición a rendir cuentas de su gestión y asumir las consecuencias de la conducta pública sin excusas de ninguna naturaleza, cuando se requiera o considere obligante debido a 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 estos tienen un carácter público y, por lo tanto, son de libre acceso al conocimiento de la ciudadanía, con la debida 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 oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, apertura y receptividad para encausar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos públicos, así como 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 cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

## PILARES INSTITUCIONALES:



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:**

Educar para y por los derechos humanos. Se trata de un proceso que permite a las personas conocer sobre sus derechos humanos, los de otras personas (especial énfasis en grupos en condiciones de vulnerabilidad) y la manera de reclamarlos. Tal y como señala el artículo 26.2 de la Declaración Universal de Derechos Humanos: «*La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, debe promover la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y grupos étnicos o religiosos, y debe 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 de las vulneraciones de los derechos humanos.

### **III- ANÁLISIS SITUACIONAL**

Como parte del proceso de planificación estratégica de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá para el período comprendido entre 2021 y 2026, se realizó un taller con todo el equipo directivo de la institución incluyendo a los encargados de la labor de protección y promoción de una cultura de respeto a los derechos humanos, y las unidades de apoyo como administración, recursos humanos, sistemas informáticos y el equipo legal.

Nos planteamos el reto de analizar de forma pormenorizada, el entorno considerando los factores internos (fortalezas y debilidades) como los externos (oportunidades y amenazas). Para ello nos apoyamos en un análisis FODA clásico, luego de este ejercicio aplicamos la herramienta conocida como CAME en la que se visualizan estrategias que **C**orrigen las debilidades, se **A**frontan las amenazas, se **M**antienen las fortalezas y se **E**xplotan las oportunidades, para empezar a identificar los objetivos estratégicos en los que centraríamos este plan. Además, revisamos los enunciados estratégicos de la institución en conjunto.

El orden de la enumeración no responde a un criterio de prioridad e incorpora la totalidad de los factores identificados en ambas fases del análisis (individual y colectivo).

#### **OPORTUNIDADES Y AMENAZAS**

##### **LAS PRINCIPALES OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS FUERON:**

- Confianza por parte de la población al nuevo liderazgo en la institución.
- Colaboraciones internacionales y consultorías con la oficina del OCR, OACNUDH y demás entidades en el Sistema de las Naciones Unidas.

- Buen posicionamiento político, para impulsar cambios positivos a las leyes que nos regulan.
- Inclusión e invitación a distintos foros y conferencias sobre los derechos humanos.
- Alianzas estratégicas nacionales e internacionales.
- Redes sociales limpias y renovadas con un propósito totalmente promocional sobre la protección y defensa de los derechos humanos.
- Compromiso del gobierno con la adaptación e impulso local de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (Plan Colmena).

### **LAS PRINCIPALES AMENAZAS IDENTIFICADAS FUERON:**

- Falta de conocimiento de la población sobre las funciones de la Defensoría.
- Poco interés en temas de derechos humanos en algunos servidores públicos en Panamá.
- Limitada asignación presupuestaria para la institución.
- Alta rotación del titular de la institución en los últimos 10 años.
- Falta de empatía e interés en los Derechos Humanos.
- Proliferación de ataques a través de las redes sociales por parte de la sociedad civil.
- Proliferación de problemáticas ambientales, sociales, culturales y económicas.
- Nuevas instituciones del estado que comparten algunos objetivos similares.

### **FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

#### **LAS PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS FUERON:**

- Independencia de criterio.
- Asertiva capacidad de reacción frente a las problemáticas suscitadas.
- Compromiso institucional con la protección y promoción de los derechos humanos.
- Caracterización por nuestra Agilidad, inclusividad y transparencia en nuestras acciones.

- Única institución en Panamá respaldada con un Título Constitucional que nos da independencia y seguridad en nuestro accionar, a la hora de proteger, defender y promover los derechos humanos.

### **LAS PRINCIPALES DEBILIDADES IDENTIFICADAS FUERON:**

- Rotación constante del titular de la institución en los últimos años.
- Carencias de protocolos para situaciones difíciles en la protección y defensa de los derechos humanos.
- Recurso humano desmotivado y mal remunerado.
- Presupuesto bajo que limita a la institución en el desarrollo de muchas de sus funciones.
- Ausencia de un organigrama formal de funciones y de una dinámica sistematizada de funcionamiento y comunicación interna.
- Sistema de trámite de expedientes obsoleto y falta de capacidad para firma digital de documentos.
- Inexistencia de una planificación anual sistematizada de capacitación y formación técnica del personal.
- Déficit de presencia territorial en varias regiones y ciudades del interior y en barrios alejados de las oficinas regionales existentes.
- Desconocimiento técnico del personal y ausencia de abordaje integral sobre la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

### **SÍNTESIS DE ANÁLISIS SITUACIONAL**

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respalda por Título Constitucional.</li> <li>• Capacidad de reacción frente a las problemáticas de derechos humanos.</li> <li>• Independencia de Criterios.</li> <li>• Compromiso Institucional</li> <li>• Agilidad y Transparencia.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas Estratégicas Internacionales y Nacionales.</li> <li>• Confianza de la Población en nuevo Liderazgo.</li> <li>• Compromiso del gobierno con la adaptación e impulso local de la Agenda ODS 2030.</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación de Liderazgo.</li> <li>• Carencias de protocolos para situaciones difíciles.</li> <li>• Mismo presupuesto en más de una década.</li> <li>• Ausencia de Procesos automatizados para trámites.</li> <li>• Debilidades técnicas del personal.</li> <li>• Ausencia de abordaje integral de los ODS 2030.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recorte Presupuestario.</li> <li>• Poco Interés en los Derechos Humanos, de algunos servidores públicos.</li> <li>• Posible reforma constitucional.</li> <li>• Desconocimiento por parte de la Población sobre nuestras Funciones.</li> </ul>

## **Análisis CAME**

En esta fase del TALLER se analizaron las Debilidades, Fortalezas, Oportunidades y Amenazas Identificadas.

**Estrategias DO – Corregir / Reorientación-Decidir:** Se corrigen las Debilidades aprovechando las Oportunidades.

- Actualizar la infraestructura Técnica y de apoyo, mejorando así la Experiencia del Usuario y del Servidor Público.
- Fortalecer el Centro de Atención de Quejas para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos.
- Contar con un Sistema de Evaluación Sistematizado de Capacitaciones y Formación Técnica del Personal.
- Crear Alianzas Internacionales para un buen Desarrollo Institucional en las competencias pertinentes.
- Contar con un sistema de trámite que cumpla con la expectativa de lo que maneja la institución.
- Responsabilidad y compromiso por parte del gobierno con la Protección y Promoción de los derechos humanos, dotando a la Institución de herramientas y recursos necesarios para su buen funcionamiento.
- Compromiso del estado de respetar el liderazgo en turno.
- Respaldo Técnico Internacional, a la hora de la creación de Protocolos propios para atender las situaciones presentadas en torno a los Derechos Humanos.

**Estrategias DA – Afrontar / Supervivencia-Conocer Limitantes:** Busca transformar la situación haciendo cambios que eliminen nuestras debilidades y creen nuevas fortalezas. En este tipo de estrategias predominarán las acciones enfocadas a corregir debilidades y explotar oportunidades.

- Desarrollar una Cartera de Proyectos Sostenibles y Sustentables de manera real y correcta.
- Promoción enfocada a la población en general, sobre las funciones de la Defensoría de manera clara y precisa.

- Lograr la facultad de aplicar sanciones a la administración pública ante incumplimientos reales.
- Luchar y sustentar la correcta distribución de los recursos presupuestarios necesarios para la institución.
- Reducir las problemáticas ambientales, sociales, culturales y económicas impulsando buenas prácticas y políticas públicas.
- Sensibilizar a la población a tener más empatía e interés en los Derechos Humanos.

**Estrategias FO – Explotar / Ofensiva-Potenciar:** Buscan mejorar nuestra situación actual. En este tipo de estrategias predominarán las acciones enfocadas a explotar las oportunidades y mantener/reforzar las fortalezas.

- Potenciar la confianza de los usuarios y medir a través de indicadores de gestión y desempeño, la percepción de estos sobre el servicio ofrecido por la Institución.
- Mantener y reforzar nuestra posición de liderazgo como única institución de derechos humanos en Panamá respaldada con Título Constitucional que nos da independencia y seguridad en nuestro accionar, a la hora de proteger, defender y promover los derechos humanos, permitiéndonos así operar de una manera más proactiva, eficaz y eficiente en los diferentes escenarios que se presenten.
- Fortalecer nuestra capacidad de reacción asertiva, ágil e inmediata y la transparencia en nuestras acciones.
- Robustecer nuestro Compromiso institucional con la protección y promoción de los derechos humanos.
- Fortalecer nuestra Independencia de criterios en temas generales de defensa y protección de los derechos humanos.

**Estrategias FA – Mantener / Defensivas-Evaluar Riesgo.** Buscamos eliminar los aspectos negativos que nos perjudican. En este tipo de estrategias predominarán las acciones enfocadas a corregir las debilidades y afrontar amenazas.

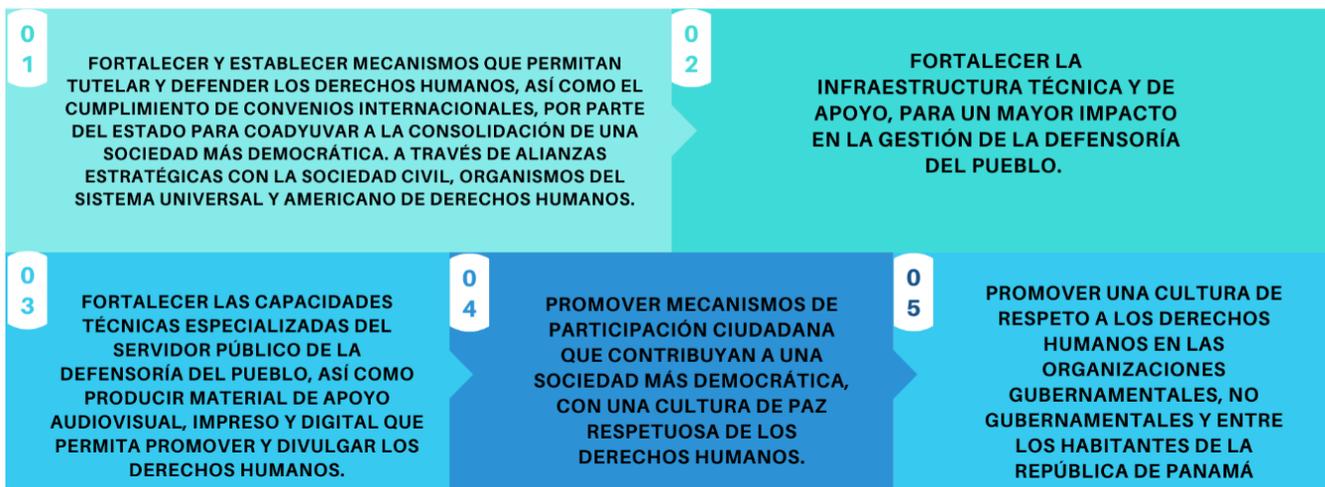
- Promover la empatía en la protección y promoción de los derechos humanos.
- Promover el compromiso institucional que se tiene con los derechos humanos, reduciendo así los ataques por parte de la sociedad civil.
- Fortalecer el liderazgo institucional.
- Sustentar a base de indicadores de desempeño y de resultados un presupuesto óptimo para atender las diferentes causas o problemática que se manejan, en especial la proliferación de problemáticas ambientales, sociales y culturales. Que actualmente encontramos.
- Mantenernos con lo que siempre nos ha caracterizado que son nuestros valores de compromiso, agilidad, inmediatez y transparencia.

# IV - 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 consagrados en la legislación panameña.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



**OEI-1:** Fortalecer y establecer mecanismos que permitan tutelar y defender los derechos humanos, así como el cumplimiento de convenios internacionales, por parte del Estado para coadyuvar a la consolidación de una sociedad más democrática. A través de alianzas estratégicas con la sociedad civil, organismos del sistema universal y americano de derechos humanos.

**OEI-2:** Fortalecer la infraestructura técnica y de apoyo, para un mayor impacto en la gestión de la Defensoría del Pueblo.

**OEI-3:** Fortalecer las capacidades técnicas especializadas del servidor público de la Defensoría del Pueblo, así como producir material de apoyo audiovisual, impreso y digital que permita promover y divulgar los derechos humanos.

**OEI-4:** Promover mecanismos de participación ciudadana que contribuyan a una sociedad más democrática, con una cultura de paz respetuosa de los derechos humanos.

**OEI-5:** Promover una cultura de respeto a los derechos humanos en las organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y entre los habitantes de la República de Panamá.

## V- 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 oportuna a las autoridades competentes.

En el proceso de planificación se aceptó como un reto, el hecho cierto de que, en la investigación de Kaplan y Norton de 2001, menos del 10% de las estrategias formuladas correctamente, fueron aplicadas con éxito.



## APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS FORMULADAS CORRECTAMENTE

Investigación de Kaplan y Norton 2001



menos del 10% se aplicaron con éxito



las decisiones del día a día normalmente ignoran el plan estratégico

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, Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y delimitados en nuestro período Defensorial.

- Objetivos
- Establecimiento y rediseño de Procesos
- Establecimiento de estándares
- Revisión de Políticas



- Implementación de procesos.

- Tomar acciones de mejora continua en los procesos institucionales

- Medición de resultados de los procesos, respecto a los estándares.
- Auditorías.

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**

¿Cuáles son los niveles de eficiencia que estamos logrando en nuestras intervenciones?

1. Tiempo para la primera actuación realizada por cada asunto.
2. 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.
    1. Especialidad.
    2. Derechos relacionados a la recomendación.
    3. 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.
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.

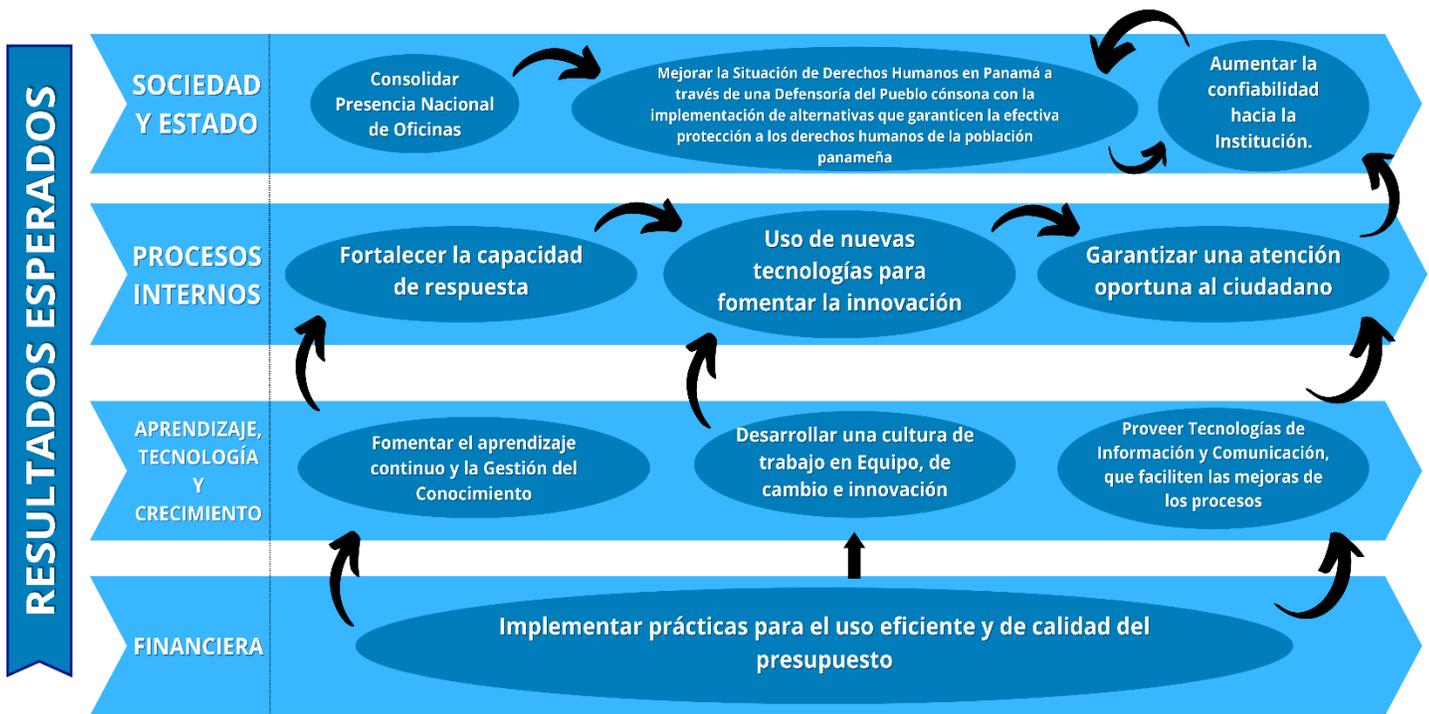
5. Informes anuales situacionales de todas las direcciones operativas, relacionadas con sus objetivos estratégicos, se medirá avance trimestral, por medio de informe ordinario que se solicitará 4 veces al año.
6. Se consolidará la información obtenida trimestralmente en un compendio anual con una estructura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

**Comité de Calidad:**

Se instalará un comité de Calidad liderado por El Defensor del Pueblo y con una secretaría técnica que llevará las métricas y dará seguimiento a la ejecución del plan trimestralmente. Habrá reuniones ordinarias, el primer jueves de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año. Dicho comité estará conformado por:

1. Defensor del Pueblo.
2. Director de Protección de los Derechos Humanos.
3. Director de Atención Ciudadana.
4. Director de Educación e Investigaciones Académicas.
5. Secretaría de Administración y Finanzas.
6. Director de Planificación, Procesos y Mejora Continua. (Secretaría Técnica).

# VI- MAPA ESTRATÉGICO



# SESIÓN DE REUNIONES



# ***GLOSARIO DE TÉRMINOS***

**Estrategia:** Procedimiento dispuesto para la toma de decisiones. Son lineamientos de acción que permiten alcanzar los objetivos. Es una metodología que busca alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional de la organización.

**Líneas de acción:** Se conciben como estrategias de orientación y organización de diferentes actividades relacionadas con un campo de acción, de tal forma que se pueda garantizar la integración, articulación y continuidad de esfuerzos, de manera ordenada, coherente y sistemática.

**Mapa Estratégico:** Ofrece una visión de conjunto de los objetivos y acciones. Gracias al mismo puede trazarse, con mayor efectividad, la estrategia corporativa. Además, facilita el control de cumplimiento de objetivos, así como la adaptación de los mismos en caso de crisis.

**Meta:** Son estimaciones cuantitativas de lo que se busca alcanzar en un período definido, sean estos impactos, efectos o productos. Se definen en términos de cantidad, calidad y tiempo; se establecen o plantean a partir de los indicadores seleccionados y en concordancia a las competencias de la entidad.

**Misión:** Es una declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.

**Objetivos Estratégicos:** Son un conjunto de directrices que proporcionan un marco para hacer planes a largo plazo.

**Objetivos Estratégicos Institucionales:** Son los logros centrales que una entidad desea alcanzar en un plazo determinado, a los fines de materializar el cumplimiento de su Misión y su Visión.

**Objetivos de Desarrollo Sostenibles:** También conocidos como Objetivos Globales, fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

**Plan:** Es un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para conseguir un objetivo.

**Plan Estratégico Institucional:** Herramienta de la alta dirección que define la situación futura que se desea para la institución y establece las acciones necesarias para lograrlo. Define el curso de acción en el mediano plazo para “cerrar la brecha” entre la situación actual y la situación deseada (Visión), en el marco de su Misión y los Valores Institucionales.

**Planificación Estratégica:** Proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos. Se basa en un plan maestro que la organización desarrolla para la definición y consecución de objetivos.

**Principios:** Son un grupo de creencias y valores que funcionan como guías que inspiran la vida de una organización. Estos principios determinan los elementos que son más importantes para la empresa. Como consecuencia, deben ser compartidos por todos los miembros de la organización, puesto que son el soporte de toda la cultura organizacional.

**Proceso:** Secuencia de actividades que transforman un conjunto específico de requerimientos e insumos en un bien o servicio. Un proceso es una secuencia de pasos dispuestos con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

**Propósito:** Determina cómo ha de ser la posición de la empresa en el futuro y cuál es el camino para seguir. Es un concepto directamente conectado con el de misión dentro del diseño del sistema de objetivos y sirve para identificar y comunicar los valores corporativos.

**Resultados:** Medición en términos de indicadores y metas de los logros deseados; advierten sobre el alcance de los objetivos; racionalizan la descripción de los objetivos; deben considerar el plazo previsto para su materialización.

**Valores:** En sentido general, los valores apoyan la visión de la institución y dan forma a la misión. Son aquellos elementos que inspiran y rigen el quehacer institucional. Son juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social.

son los principios éticos sobre los que se asienta la cultura de la empresa y crea pautas de comportamiento.

**Visión:** Es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen un marco de referencia de lo que una organización quiere conseguir y espera alcanzar en el futuro

## ***VII- METAS***



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Asuntos Ambientales

M1.1



Educación

ESTABLECER ENLACES CONCRETOS CON INSTITUCIONES PARA DESARROLLAR PROYECTOS QUE PERMEEN EN COMUNIDADES VULNERABLES EN TEMAS DE DESARROLLO SOCIAL, DESDE LA PERSPECTIVA DEL DERECHO HUMANO A UN AMBIENTE SANO.

R1.1

Informe trimestral de los Proyectos Desarrollados y su impacto. Informe de las alianzas y convenios firmados con las diferentes Instituciones.



## Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas

M1.2



Educación

ELABORACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN SOBRE SISTEMAS INTERNACIONALES DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

R1.2

Informe mensual del plan de capacitaciones.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Atención Ciudadana

M1.3



Agilidad

DESARROLLAR UN PROGRAMA DE GESTIÓN PREVIA PARA EL OPORTUNO RECONOCIMIENTO Y RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS.

R1.3

Informe mensual de las acciones previas realizadas y sus resultados



M1.4



Monitoreo

IMPLEMENTAR Y FORTALECER EL SISTEMA DE MONITOREO TEMPRANO, POR MEDIO DEL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO CIUDADANO (P.A.C.) A FIN DE PREVENIR MANIFESTACIONES HOSTILES.

R1.4

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





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Atención Ciudadana

M1.5



Agilidad

REALIZAR CONVENIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CONSULTORIO JURÍDICO SOLIDARIO EN ASUNTOS QUE NO SON DE NUESTRA COMPETENCIA PARA PERSONAS DE BAJOS RECURSOS EN TEMAS HUMANITARIOS.

R1.5

Informe trimestral de la Cantidad de personas atendidas, y temas solucionados.



## Dirección de Protección de los Derechos Humanos

M1.6



Monitoreo

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO SOBRE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA INSTITUCIÓN, POR LAS VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS.

R1.6

Informe anual sobre las recomendaciones realizadas a las autoridades.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Protección de los Derechos Humanos de la Mujer

M1.7



Monitoreo

LLEVAR A CABO EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS ALBERGUES PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.

R1.7

Informe anual de la Situación de los albergues para mujeres víctima de violencia.



M1.8



Monitoreo

FORTALECER EL OBSERVATORIO PANAMEÑO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO (OPVG) CREADO POR RESOLUCIÓN EN 2009 Y COORDINADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

R1.8

Informe Anual de la Situación de los Derechos de las Mujeres en relación a la Violencia de Género.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Unidades Especializadas

M1.9



REALIZAR VISITAS A LOS CENTROS DE CUIDADOS DE PERSONAS MAYORES, PARA SEGUIMIENTO.

R1.9

Informe anual de la situación de los centros de cuidados para personas mayores.



M1.10



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.

R1.10

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.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Unidades Especializadas

M1.11



Monitoreo

DAR SEGUIMIENTO A LAS ENTIDADES CON EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 42 DE 27 DE AGOSTO DE 1999 Y SU MODIFICACIÓN MEDIANTE LEY 15 DE 31 DE MAYO DE 2016, PARA LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

R1.11

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



## Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

M1.12



Monitoreo

PRESENTAR RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD.

R1.12

Informe semestral de las recomendaciones emitidas y aceptadas por las instituciones.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

M1.13



Monitoreo

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE VISITAS ANUALES DETALLADO POR TIPO DE CENTRO BAJO CUSTODIA DEL ESTADO PARA SUPERVISAR QUE SE ESTÉN RESPETANDO LOS DERECHOS HUMANOS.

R1.13

Informe trimestral de la Situación de los Derechos Humanos en los centros bajo custodia del Estado.



M1.14



Monitoreo

ELABORACIÓN DE UN CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y VULNERABILIDADES POR TIPO DE CENTRO VISITADO (CENTROS DE CUSTODIA Y CUMPLIMIENTO, ALBERGUES DE NNA, CENTROS DE PERSONAS MAYORES, ALBERGUES, ENTRE OTROS).

R1.14

Informe trimestral de los riesgos y vulneraciones por tipo de centro visitado.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

M1.15



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.

R1.15

Informe semestral sobre la Incidencia en el reconocimiento efectivo de la dignidad y derechos de las personas privadas de libertad.



M1.16



IMPULSAR PROPUESTA DE LEY QUE MODIFIQUE EL TIPO PENAL DE TORTURA EN EL CÓDIGO PENAL.

R1.16

Aprobación de Ley e Informe sobre los cambios logrados y análisis de las mejoras logradas, se detallarán incidencias si hay retrocesos.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Protección de las Personas Privadas de Libertad

M1.17



PROPONER MODIFICACIONES A LOS REQUISITOS Y TRÁMITES PARA LOGRAR LIBERTAD DE LOS PRIVADOS Y REDUCIR EL HACINAMIENTO CARCELARIO, Y SE CUMPLAN LOS PROPÓSITOS DE LOS DECRETOS EN MATERIA DE RESOCIALIZACIÓN.

R1.17

Informe anual sobre las decisiones de los jueces de cumplimiento en materia de reconocimiento del derecho a la libertad anticipada de los privados que aspiran a cambios de medidas privativas.



M1.18



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 DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD Y LOGRAR QUE SE DESARROLLEN POLÍTICAS DE ESTADO EN FAVOR DEL SISTEMA PENITENCIARIO QUE GARANTICE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS NECESARIOS PARA SU MEJORA CONTINUA.

R1.18

Informe anual de la Situación de las deficiencias del sistema penitenciario panameño, desde la perspectiva derechos humanos.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

**FORTALECER Y ESTABLECER MECANISMOS QUE PERMITAN TUTELAR Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS INTERNACIONALES, POR PARTE DEL ESTADO PARA COADYUVAR A LA CONSOLIDACIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA. A TRAVÉS DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LA SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS DEL SISTEMA UNIVERSAL Y AMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Protección de las Personas Privadas de Libertad

M1.19



MONITOREAR QUE EL ESTADO BRINDE A LOS PRIVADOS DE LIBERTAD ACCESO A LOS SERVICIOS E INSUMOS BÁSICOS QUE GARANTICEN LA DIGNIDAD DE ESTOS, TAL COMO LO ESTABLECE SU OBLIGACIÓN CONSTITUCIONAL Y LEGAL.

R1.19

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



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

2

**FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y DE APOYO, PARA UN MAYOR IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

## Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas

M2.1



Monitoreo

IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE DATOS DE DERECHOS HUMANOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PANAMÁ.

R2.1

Implementación con Datos Abiertos de un repositorio de índices, indicadores, variables y otras modalidades de datos de relevancia para monitorear de forma integral la situación de derechos humanos en el territorio Panameño e identificar sus principales escenarios de riesgo. Lo anterior, con el propósito de impulsar advertencias y recomendaciones institucionales con el fin de que las autoridades competentes adopten medidas de prevención y mitigación de los riesgos.



M2.2



Educación

ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS PARA LA ENSEÑANZA DE LOS DERECHOS HUMANOS. EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 2 DE 30 DE ENERO DE 1984 POR EL CUAL SE INCORPORA AL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL EL ESTUDIO SISTEMÁTICO DE LOS DERECHOS HUMANOS.

R2.2

Informe semestral de los protocolos elaborados.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

2

**FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y DE APOYO, PARA UN MAYOR IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

## Dirección de Orientación Ciudadana

M2.3



Monitoreo

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE REPORTE Y ALERTAS TEMPRANAS.

R2.3

Cinco reportes anuales. Cuatro de cobertura trimestral y uno anual. Panorama de los Derechos humanos, avances, retrocesos y desafíos. Alertas tempranas y seguimiento a recomendaciones.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



## Dirección Nacional de Asesoría Legal

M2.4



Monitoreo

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.

R2.4

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.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

2

FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y DE APOYO, PARA UN MAYOR IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## Dirección de Protección de los Derechos Humanos de la Mujer

M2.5



ELABORACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL Y TRABAJO, EN LA PUESTA EN EJECUCIÓN DE LA LEY 184 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2020 DE VIOLENCIA POLÍTICA Y SU REGLAMENTACIÓN.

R2.5

Informe anual del plan de atención integral y trabajo basado en la ejecución de la Ley 184 de 25 de noviembre de 2020 de Violencia Política y su Reglamentación.



## Oficina Institucional de Recursos Humanos

M2.6



IMPLEMENTAR ACTIVIDADES PARA MANTENER EL BIENESTAR FÍSICO Y MENTAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN.

R2.6

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



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

2

**FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y DE APOYO, PARA UN MAYOR IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

## Dirección de Protección de las Personas Privadas de Libertad

M2.7



Transparencia

OPTIMIZAR LAS TAREAS DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD A TRAVÉS DE SISTEMAS O PROCEDIMIENTOS QUE GENEREN INFORMACIÓN ESTADÍSTICA OPORTUNA Y DE CALIDAD.

R2.7

Informe semestral sobre los procesos de trabajos realizados

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



## Procesos

M2.8



Agilidad

OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y FORTALECER LA COMUNICACIÓN CON LOS MISMOS, DURANTE TODO EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS EXPEDIENTES.

R2.8

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

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

2

**FORTALECER LA  
INFRAESTRUCTURA TÉCNICA  
Y DE APOYO, PARA UN MAYOR  
IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

## Oficina Institucional de Recursos Humanos

M2.9



Transparencia

DISEÑAR PROPUESTA DE  
MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE  
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.  
CARRERA DEFENSORIAL.

R2.9

Informe trimestral de los avances del  
Manual de Organización y Funciones



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

3

**FORTALECER LAS CAPACIDADES TÉCNICAS ESPECIALIZADAS DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ASÍ COMO PRODUCIR MATERIAL DE APOYO AUDIOVISUAL E IMPRESO Y DIGITAL QUE PERMITA PROMOVER Y DIVULGAR LOS DERECHOS HUMANOS.**

### Dirección de Asuntos Ambientales

M3.1



CAPACITAR TÉCNICAMENTE AL PERSONAL DE LA DAA EN RIESGOS Y DELITOS AMBIENTALES

R3.1

Informe semestral de las capacitaciones realizadas y personas capacitadas.



### Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas

M3.2



ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL, PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS BÁSICAS, GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS, DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

R3.2

Informe semestral del plan de capacitaciones.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

3

**FORTALECER LAS CAPACIDADES TÉCNICAS ESPECIALIZADAS DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ASÍ COMO PRODUCIR MATERIAL DE APOYO AUDIOVISUAL E IMPRESO Y DIGITAL QUE PERMITA PROMOVER Y DIVULGAR LOS DERECHOS HUMANOS.**

### Dirección de Atención Ciudadana

**M3.3** PERSONAL COMPLETAMENTE CAPACITADO PARA BRINDAR LAS ATENCIONES REQUERIDAS POR LOS USUARIOS.



**R3.3** Informe trimestral de Capacitaciones realizadas, personal capacitado.



### Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

**M3.4** FORTALECER CONTINUAMENTE AL EQUIPO DE TRABAJO EN TEMAS DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA, DERECHOS HUMANOS Y OTROS TEMAS CONEXOS.



**R3.4** Informe trimestral de capacitaciones realizadas y cantidad de personas capacitadas.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

3

**FORTALECER LAS CAPACIDADES TÉCNICAS ESPECIALIZADAS DEL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ASÍ COMO PRODUCIR MATERIAL DE APOYO AUDIOVISUAL E IMPRESO Y DIGITAL QUE PERMITA PROMOVER Y DIVULGAR LOS DERECHOS HUMANOS.**

## Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

M3.5



ELABORAR MATERIAL EDUCATIVO DE APOYO COMO PANFLETOS PARA SENSIBILIZAR SOBRE LAS MATERIAS DEL MNPT.

R3.5

Informe trimestral de material elaborado (inventario de material) y su distribución.



## Dirección de Protección de las Personas Privadas de Libertad

M3.6



HACER REFERENTE A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL PLANTEAMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN LO QUE CONCIERNE AL SISTEMA PENITENCIARIO Y A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD.

R3.6

Informe anual sobre las Participaciones de la Defensoría del Pueblo en las mesas de trabajo, comités, equipos de trabajo, y comisiones interinstitucionales relacionadas con las personas privadas de libertad.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

4

**PROMOVER MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE CONTRIBUYAN A UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA, CON UNA CULTURA DE PAZ RESPETUOSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Asuntos Ambientales

M4.1



Educación

CAPACITAR GRUPOS DE POBLACIONES DE DIFERENTES ÁREAS EN POSIBLES DELITOS Y FALTAS QUE PUEDAN OCURRIR.

R4.1

Informe trimestral de las capacitaciones realizadas y personas capacitadas



## Dirección de Atención Ciudadana

M4.2



Transparencia

COORDINAR Y CELEBRAR REUNIONES A NIVEL NACIONAL CON ORGANIZACIONES CIVILES Y LA COMUNIDAD EN GENERAL, A FIN DE QUE EXPONGAN SUS INQUIETUDES Y NECESIDADES, ADEMÁS, DE PROMOVER Y GARANTIZAR LOS DERECHOS HUMANOS.

R4.2

Informe trimestral de reuniones, actas.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

4

**PROMOVER MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE CONTRIBUYAN A UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA, CON UNA CULTURA DE PAZ RESPETUOSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Protección de los Derechos Humanos

M4.3



Monitoreo

PROMOVER Y DESARROLLAR UNA CULTURA DE DIÁLOGO COMO ESTILO DE VIDA PARA QUE LA POBLACIÓN ENFRENTA SU PROBLEMÁTICA DE MANERA PACÍFICA PRESERVANDO LA PAZ SOCIAL.

R4.3

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



## Dirección de Unidades Especializadas

M4.4



Educación

PARTICIPAR DE LAS ACTIVIDADES, CAMPAÑAS Y REUNIONES DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

R4.4

Informe trimestral sobre los diferentes grupos sociales sensibilizados.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

4

**PROMOVER MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE CONTRIBUYAN A UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA, CON UNA CULTURA DE PAZ RESPETUOSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Unidades Especializadas

M4.5



Monitoreo

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE VIH, COMPROMISO ADQUIRIDO CON LA RED INTERINSTITUCIONAL DE ITS/VIH Y HEPATITIS VIRALES.

R4.5

Informe trimestral sobre la situación de la implementación de la Política Pública de VIH



M4.6



Monitoreo

PARTICIPAR DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA EL ABORDAJE INTEGRAL DE LAS CONDUCTAS DE RIESGOS SUICIDAS.

R4.6

Informe trimestral sobre las reuniones de la Comisión Nacional para el Abordaje Integral de las Conductas de Riesgos Suicidas.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

4

**PROMOVER MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE CONTRIBUYAN A UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA, CON UNA CULTURA DE PAZ RESPETUOSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

## Dirección de Unidades Especializadas

M4.7



FOMENTAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA Y DE CALIDAD A LAS PERSONAS MAYORES Y FORTALECER SU LUGAR EN LA SOCIEDAD CON FUNDAMENTO EN LA LEY 36 DEL 2 DE AGOSTO DE 2016.

R4.7

Informe técnico trimestral sobre la situación de las personas mayores en Panamá.



## Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

M4.8



ESTABLECER CONSEJO CONSULTIVO QUE FUNJA COMO ENTE ASESOR Y PARA EL 2022 CONTARÁ CON NUEVOS MIEMBROS.

R4.8

Informe de Reuniones del consejo consultivo del MNPT





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

4

**PROMOVER MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE CONTRIBUYAN A UNA SOCIEDAD MÁS DEMOCRÁTICA, CON UNA CULTURA DE PAZ RESPETUOSA DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

## Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

M4.9



Monitoreo

ESTABLECER ESPACIOS DE REUNIONES CON FAMILIARES DE PERSONAS BAJO CUSTODIA DEL ESTADO.

R4.9

Informe trimestral de reuniones con familiares de personas bajo custodia del Estado y sus actas.



M4.10



Transparencia

ESTABLECER ESPACIOS DE REUNIONES PERIÓDICAS CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL.

R4.10

Informe trimestral de reuniones con organizaciones de la sociedad civil con temas relacionados al MNPT.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

5

**PROMOVER UNA CULTURA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES, NO GUBERNAMENTALES Y ENTRE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

## Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas

M5.1



Educación

CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES COMO MIDES, MEDUCA, SENNAIF, PARA LA IMPRESIÓN DE MATERIALES PROMOCIONALES DE DERECHOS HUMANOS

R5.1

Informe trimestral de convenios suscritos con las Instituciones.



M5.2



Educación

ELABORACIÓN DEL PLAN DE DEFENSORÍAS MÓVILES, PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

R5.2

Informe trimestral de las Defensorías móviles realizadas.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

5

**PROMOVER UNA CULTURA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES, NO GUBERNAMENTALES Y ENTRE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

## Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas

M5.3



CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS DE INSTITUCIONES COMO LA POLICÍA NACIONAL, SALUD, DOCENTES, MINISTERIOS, AUTORIDADES AUTÓNOMAS Y SEMIAUTÓNOMAS, EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.

R5.3

Informe trimestral de capacitaciones realizadas.



## Dirección de Protección de los Derechos Humanos de la Mujer

M5.4



DISEÑAR E IMPLEMENTAR CAMPAÑA DE PUBLICIDAD A NIVEL NACIONAL PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA EN PROMOVER Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES.

R5.4

Informe anual de las campañas realizadas y su impacto.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

5

**PROMOVER UNA CULTURA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES, NO GUBERNAMENTALES Y ENTRE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

## Dirección de Unidades Especializadas

M5.5



ATENDER, CAPACITAR Y ASESORAR A LOS NNA PANAMEÑOS Y EXTRANJEROS, SOBRE SUS DERECHOS HUMANOS Y ACERCA DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y CAPACITAR CONTINUAMENTE AL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA INSTITUCIÓN PARA LA INTERACCIÓN CON NIÑOS, DE FORMA QUE LES PERMITA ACTUAR FRENTE A DETERMINADAS SITUACIONES DE ABUSOS.

R5.5

Informe trimestral sobre las capacitaciones y atenciones realizadas a los NNA. Detalle de horas y cantidad de funcionarios capacitados.



M5.6



SENSIBILIZAR A LA POBLACIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS DE DISCRIMINACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS.

R5.6

Informe trimestral sobre la cantidad de personas sensibilizadas.





## OBJETIVO ESTRATÉGICO

5

**PROMOVER UNA CULTURA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES, NO GUBERNAMENTALES Y ENTRE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

## Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura

M5.7



Educación

ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y OTROS ACTORES, RELACIONADOS A LA TEMÁTICA DEL MNTP.

R5.7

Informe trimestral de capacitaciones realizadas y personal capacitado.

