



Estado Libre Asociado de Puerto Rico

OFICINA DEL CONTRALOR

PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017

Una Contraloría moderna
y tecnológica ante los
retos del siglo XXI



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0226108



Contenido

Página

| | |
|---|----|
| <i>Mensaje de la Contralora</i> | i |
| <i>Resumen Ejecutivo</i> | ii |
| <i>Metodología</i> | 1 |
| <i>Misión, Visión y Valores</i> | 5 |
| <i>Metas Estratégicas, Objetivos Estratégicos, Metas de Desempeño e Iniciativas</i> | 7 |
| <i>Cronograma de las Iniciativas</i> | 17 |



Mensaje

de la Contralora

“...En la Contraloría asumimos nuestra responsabilidad con la integridad que se espera de nosotros. Venimos a servir a Puerto Rico en conciencia y en ley. Fiscalizaremos y defenderemos el uso legal y correcto de los bienes que le pertenecen a Puerto Rico. Ese compromiso es claro, es firme, es vertical y es innegociable.” “...Continuemos la buena labor que Puerto Rico pide, necesita y merece. Hay mucho bien por hacer. Y vamos a hacerlo bien.”

(Mensaje de Juramentación, 1 de julio de 2010)

“...creo que el escenario ideal en el servicio público sería uno donde no hubiera hallazgos ni deficiencias detectadas en nuestras intervenciones.” “...mi compromiso y el de mis compañeros en la Contraloría es ser una herramienta que permita que las transacciones se efectúen de la manera más eficiente y transparente posible. Estamos claros de que debemos conocer el sentir de los funcionarios y empleados que fiscalizamos. También, somos firmes creyentes de que se debe establecer un balance entre la educación como mecanismo de prevención y la fiscalización que realizamos. La educación como medida de prevención es sumamente importante, ya que es generalmente aceptado y probado en nuestras auditorías que el mal uso y desperdicio de la propiedad y de los fondos públicos es resultado sustancialmente del desconocimiento o de la negligencia administrativa. Con la educación como una de nuestras metas y un plan de acción correctiva amigable, podemos reducir la pérdida de fondos públicos.”

“Nuestra visión es lograr la integración efectiva de la tecnología y de los sistemas de información en los procesos de auditoría e intervenciones que realizamos. Mediante la maximización en el uso de herramientas modernas en la Contraloría ya estamos realizando “auditorías electrónicas” que requieren de menos tiempo de planificación y ejecución, y cuyo proceso de análisis es asistido por programación, lo que agiliza los procedimientos. Mediante la implantación de tecnología y la aplicación de prácticas fiscalizadoras y preventivas es que actúa la Contraloría, cuyo fin es que el Pueblo de Puerto Rico aumente la confianza y la credibilidad en su Gobierno.”

(Memorial sobre la Petición Presupuestaria, 6 de mayo de 2011)

Yesmín M. Valdivieso

Resumen Ejecutivo

“La excelencia no se logra por accidente; es el resultado de la intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente, ejecución hábil y la visión para ver obstáculos como oportunidades.”

Joseph M. Juran

Resumen

Ejecutivo

La Contraloría fue creada por la *Ley Núm. 9 de 24 de julio de 1952*, según enmendada. En 61 años de historia ha tenido y aún tiene el mandato constitucional de fiscalizar las transacciones relacionadas con la propiedad y con los fondos públicos, para determinar si las mismas se han realizado conforme a las leyes, las normas y los reglamentos que apliquen. Es parte importante de la misión de la Oficina promover el uso efectivo, económico y eficiente de los recursos del Gobierno en beneficio de todo el Pueblo de Puerto Rico.

La ubicación de la Contraloría como parte de la Rama Legislativa, permite que la gestión de fiscalización se pueda llevar a cabo en las tres ramas del Gobierno, y se cumpla con cuatro objetivos indispensables: Independencia, Objetividad, Uniformidad y Divulgación. En total, la Oficina audita las finanzas, las operaciones y el cumplimiento de cientos de unidades en un Gobierno que tiene un presupuesto anual combinado de unos \$28.7 billones.

Durante los años fiscales recientes fueron aprobadas varias leyes que impactan diversos aspectos de la Contraloría, tanto fiscales como programáticos. Estas son:

- *Ley 58-2012* que enmienda la *Ley Núm. 9* para reafirmar de forma expresa la independencia administrativa de la Oficina del Contralor (OCPR) y aclarar la no aplicabilidad de ciertas leyes fiscales presupuestarias y administrativas. La importancia de la aprobación de esta *Ley* y la concesión de plena autonomía administrativa y fiscal a la Contraloría radica en la delicada tarea de fiscalización que se le ha encomendado a la OCPR. Esta autonomía es indispensable para garantizar la efectividad en el ejercicio de nuestras funciones y prevenir la indebida intervención de factores ajenos a nuestra responsabilidad como ente fiscalizador.
- *Ley 275-2011* que enmienda la *Ley Núm. 9* a los fines de aclarar la facultad que se le otorgó al Contralor de Puerto Rico para adquirir, por cualquier medio legal, aquellos bienes inmuebles que sean necesarios y lograr reubicar y consolidar las oficinas de la OCPR en un solo edificio, para que las operaciones sean más eficientes y seguras.
- *Ley 276-2011* que excluye a la Contraloría de las disposiciones de la *Ley de Beneficios de Salud para Empleados Públicos* y autoriza a la Contralora a contratar directamente con los planes de seguros de servicios de salud a nombre y para beneficio de los empleados de la Contraloría.

Además, fue aprobada la *Ley 78-2011* que establece la obligación de la Contraloría de ofrecer adiestramiento a todos los funcionarios electos, lo que representa un número que excede los 1,800 funcionarios. Por otro lado, también se aprobó la *Ley 36-2012* que le requiere a la Contraloría establecer un “registro público” de todos los informes que todas las dependencias gubernamentales tienen la obligación de preparar y presentar. La aprobación de estas leyes es reflejo del compromiso de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico (Asamblea Legislativa) con el establecimiento de mecanismos para fiscalizar el uso de los fondos públicos.

Desde que asumimos las riendas de la Contraloría, estamos en constante evaluación de los procesos internos, para que atiendan mejor la situación fiscal vigente, con el fin de trabajar sobre los asuntos críticos estratégicos y lograr una administración pública de excelencia.

Consistente con lo anterior, el 1 de julio de 2011 se implantó mediante reglamentación la reorganización de la Contraloría con el propósito de establecer una estructura organizacional más ágil y efectiva, y así propiciar el marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar todas las actividades y operaciones de la Oficina. Esta reorganización responde a nuestra visión de servir a Puerto Rico como agente de cambio, mediante la integración de esfuerzos de los sectores público y privado para promover el control y el uso honesto de los recursos que el Pueblo ha confiado al Gobierno y lograr una administración pública de excelencia.

Para realizar una labor fiscalizadora efectiva hay que examinar las unidades auditadas como un todo y no sólo destacar o concentrarnos en los aspectos de incumplimiento no sustantivos. Es nuestra responsabilidad poner todo en una justa perspectiva cuando realizamos nuestro trabajo, al igual que las entidades que auditamos tienen la obligación de rendir cuentas (*accountability*).

Hemos cumplido sustancialmente con las iniciativas y con los objetivos establecidos en el *Plan Estratégico 2010-2012*, extendido hasta el 30 de junio de 2013.

La continuidad de las operaciones en la OCPR es de vital importancia y al haber llegado al término del último plan estratégico, es necesario establecer los nuevos retos que la organización debe asumir para los próximos años.

El proceso de planificación estratégica en la OCPR está compuesto por cinco etapas que son: formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación, ajuste y realimentación.

Para la formulación de este *Plan Estratégico 2014-2017*, se utilizó una metodología participativa mediante talleres con los integrantes del equipo gerencial de la OCPR. Este documento es el resultado del esfuerzo de todo el personal que participó de manera activa en su elaboración.

Como parte de esta metodología, se identificaron las competencias de la OCPR, a base del mandato legal y social. Además, se consideró el estatus del *Plan Estratégico 2010 -2012*, y se recopilaron opiniones sobre las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas que pueden tener algún impacto en la OCPR durante los próximos años. También se consideraron los resultados de encuestas externas e internas de satisfacción; auditorías internas (de calidad, *peer review*); auditorías externas (estados financieros, sistema de

gestión de calidad); y planes estratégicos de entidades gubernamentales estatales y federales; y de entidades de fiscalización superior internacionales.

Luego del análisis del ambiente interno y externo, se validó nuestra **Misión**, ya que, además de las actividades esenciales de fiscalización y prevención, la Oficina realiza otros asuntos encomendados por la Asamblea Legislativa y que han tomado gran importancia en los últimos años. Todo esto orientado a promover la eficacia, la eficiencia, la economía y la ética en el uso de los recursos del Gobierno.

De igual forma, se revisó y reformuló nuestra **Visión**: Servir a Puerto Rico con una Contraloría moderna y tecnológica y realizar auditorías e investigaciones de avanzada para lograr un buen gobierno mediante la aportación de nuestras experiencias y conocimientos.

También se revalidaron nuestros **Valores**, se añadieron el respeto y la responsabilidad como parte de ellos y se reformularon las definiciones existentes.

Para este *Plan Estratégico 2014-2017*, decidimos redefinir las áreas de enfoque existentes y establecer dos metas estratégicas, seis objetivos estratégicos, y asociar las iniciativas que nos permitan alcanzar las metas de desempeño establecidas. Esto, para fomentar el trabajo en equipo y mejorar la comunicación, la colaboración, la cooperación y el compromiso de todo el personal.

Al ser parte el proceso de planificación estratégica de nuestro sistema de gestión de calidad, certificado con base en la *Norma ISO 9001:2008*, se asegura una adecuada implantación y seguimiento al *Plan Estratégico 2014-2017*, lo cual quedará debidamente documentado y servirá como referencia para futuros planes.

Los resultados logrados hasta el momento, son satisfactorios. Hemos iniciado una transición rumbo a ser una institución moderna, eficaz y eficiente; y estamos conscientes de que hay mucho por hacer en beneficio de nuestro Pueblo.

La participación y el compromiso de todo el personal y el mejoramiento continuo e incesante de nuestros procesos nos llevarán hacia la excelencia.

A continuación se presenta en mayor detalle el *Plan Estratégico 2014-2017* de la OCPR.



Yesmín M. Valdivieso
Contralora de Puerto Rico

Metodología

*"El futuro no hay que prevenirlo sino crearlo.
El objetivo de la planificación debería ser diseñar
un futuro deseable e inventar el camino para conseguirlo."*

Russell L. Ackoff

Como parte de los procesos definidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra el proceso de la Planificación Estratégica. El mismo está reglamentado por el *Procedimiento P-G-24, Planificación Estratégica en la Oficina del Contralor de Puerto Rico*.

La Oficina del Contralor de Puerto Rico (OCPR) preparó este *Plan Estratégico* conforme a dicho *Procedimiento*, para dirigir los trabajos durante los próximos cuatro años y continuar cumpliendo nuestra Misión en beneficio del Pueblo de Puerto Rico.

ETAPAS DEL PROCESO

El proceso de Planificación Estratégica está compuesto por cinco etapas:



COMPONENTES DEL MODELO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

| | |
|-------------------------------|---|
| Misión | Define el propósito de la organización; para qué existe. |
| Visión | Define el futuro que la organización quiere alcanzar. |
| Valores Compartidos | Define la “fibra moral” de la organización; en qué cree. |
| Metas Estratégicas | Determinan la dirección hacia dónde debe dirigirse la organización. |
| Objetivos Estratégicos | Definen los logros o resultados más importantes para alcanzar la Visión. |
| Metas de Desempeño | Resultados generales que se esperan alcanzar. |
| Metas Específicas | Valor esperado para los indicadores definidos. |
| Indicadores de Gestión | Medida de éxito que se utiliza para determinar si se está cumpliendo con el objetivo estratégico. |
| Iniciativas | Describen los proyectos y las tareas para lograr los objetivos estratégicos y las metas de desempeño. |

ETAPA I: FORMULACIÓN

Esta etapa comprende la identificación de competencias de la OCPR, y tiene como base el mandato legal y social; el estatus del *Plan Estratégico 2010-2012*; el análisis interno y externo de la OCPR; la revisión de la Misión, la Visión, los Valores Compartidos y las Áreas de Enfoque; la declaración de las Metas Estratégicas, los Objetivos Estratégicos, los Indicadores de Gestión Estratégicos; las Metas de Desempeño y las Iniciativas; y la consolidación de la información.

El personal responsable de las estrategias definidas en el *Plan Estratégico 2010-2012* actualizó e informó el estatus de sus objetivos e iniciativas. El personal de la Oficina de Planificación Estratégica (PGI) validó esta información y determinó, si fuese el caso, las acciones pendientes para lograr el cumplimiento de algún objetivo estratégico.

Posteriormente, se realizó un taller de planificación con la alta gerencia para identificar las competencias de la OCPR, las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas que puedan tener algún impacto significativo en las operaciones de la OCPR. Además, se revisó la Misión, la Visión, los Valores Compartidos las Metas y los Objetivos Estratégicos.

Durante el taller, se analizaron varios planes estratégicos de organizaciones con funciones similares a la nuestra, se revisaron los resultados del *Plan Estratégico 2010-2012* y se formaron grupos de trabajo por área de enfoque entre los participantes, para evaluar los temas descritos anteriormente.

Como resultado de este taller, cada grupo expuso sus propuestas de Misión, Visión, Valores Compartidos, Metas Estratégicas, Objetivos Estratégicos, Iniciativas, Indicadores y Metas de Desempeño para el *Plan Estratégico 2014-2017*, lo cual se discutió con los participantes. Se realizaron dos talleres con los gerentes y ayudantes ejecutivos de la OCPR. Además, se utilizaron otras fuentes de información, tales como:

- Encuestas de satisfacción externas e internas.
- Auditorías internas (de calidad, *peer review*, entre otras) y externas (PKF, KPMG, Bureau Veritas, Securitymetrics).
- Planes estratégicos de entidades gubernamentales/fiscalizadoras superiores, tales como: GAO; agencias del gobierno federal como OMB; agencias estatales, como la Rama Judicial; Contralorías de Ecuador, Colombia, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Chile, Perú; *national audit offices* de varios países; Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS); *International Organization of Supreme Audit Institutions* (INTOSAI); European Organization of Supreme Audit Institutions (EUROSAI); entre otras.

- Modelo de Kaplan y Norton; *Balanced Scorecard*; *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*; *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)*; *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Ley 236-2010, *Ley de Rendición de Cuentas y Ejecución de Programas Gubernamentales*, según enmendada.
- *Government Performance and Results Modernization Act of 2010*.

Luego, la Oficina de Planificación Estratégica analizó y consolidó la información obtenida en los talleres, y preparó un resumen para la revisión correspondiente.

ETAPA II: APROBACIÓN

Se elaboró un borrador del *Plan Estratégico 2014-2017*, el cual se revisó y se discutió con el equipo ejecutivo de la OCPR. Finalmente, fue aprobado por la Contralora.

Con el consenso de las recomendaciones propuestas en los talleres, se validó nuestra Misión, incluidos otros asuntos encomendados por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Se revisó y reformuló nuestra Visión de la siguiente manera: Servir a Puerto Rico con una Contraloría moderna y tecnológica y realizar auditorías e investigaciones de avanzada para lograr un buen Gobierno mediante la aportación de nuestras experiencias y conocimientos. Además, se revalidaron nuestros Valores, y se incluyó el respeto y la responsabilidad como parte de ellos. También, se revisaron las definiciones existentes, y se establecieron 2 metas estratégicas, 6 objetivos estratégicos, 20 metas de desempeño (con 30 metas específicas), y las iniciativas correspondientes.

ETAPA III: EJECUCIÓN • ETAPA IV: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN • ETAPA V: AJUSTE Y REALIMENTACIÓN

Este plan servirá de guía para elaborar actividades detalladas y alcanzar las metas que nos hemos propuesto. Para asegurar una implantación exitosa, se evaluará continuamente los planes de trabajo de los responsables designados. En caso de que se justifique, se revisarán los objetivos y las iniciativas periódicamente y se efectuarán ajustes, con el propósito de hacer realidad nuestra Visión. Es un proceso de mejoramiento continuo que necesita la participación activa y el compromiso de todos nuestros compañeros de labores para cumplir con el propósito de procurar el buen uso de los recursos públicos en beneficio de nuestro Pueblo.

Misión

Visión

Valores

*"Somos, lo que repetidamente hacemos.
Excelencia entonces, no es un evento, es un hábito."*

Aristóteles

*"La planificación a largo plazo no es pensar en decisiones futuras,
sino en el futuro de las decisiones presentes."*

Peter F. Drucker

*"Nuestros compañeros de labores son el foco de nuestra visión
y el fundamento de nuestro éxito."*

William E. Deming

MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.

VISIÓN

Servir a Puerto Rico con una Contraloría moderna y tecnológica y realizar auditorías e investigaciones de avanzada para lograr un buen Gobierno mediante la aportación de nuestras experiencias y conocimientos.

VALORES

Compromiso

Damos lo mejor de nuestra capacidad, talento, energía y esfuerzo para promover el éxito de la Oficina.

Excelencia

Nos esforzamos continuamente por hacer siempre lo mejor.

Integridad

Desplegamos honradez y confiabilidad en el cumplimiento consecuente de nuestro deber.

Justicia

Promovemos soluciones, métodos y procesos basados en el balance y el respeto de los derechos. Observamos y respetamos la equidad y la ley.

Respeto

Brindamos un trato cordial y considerado. Aceptamos la diversidad y las cualidades de cada individuo.

Responsabilidad

Cumplimos cabalmente con todas las encomiendas de manera constante y asumimos las consecuencias de las propias acciones y decisiones.

Sensibilidad

Somos empáticos y tratamos a los demás sin emitir juicios valorativos.

Transparencia

Nos expresamos con claridad y actuamos con certeza y legalidad.

Metas Estratégicas

Objetivos Estratégicos

Metas de Desempeño

Iniciativas

“Lo que debemos hacer es aprender a trabajar en el sistema; esto significa que cada colaborador, cada equipo, cada plataforma, cada división, cada componente existe no para lograr beneficio competitivo individual o reconocimiento, sino para contribuir al sistema como un todo para lograr el éxito.”

William E. Deming

PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017

Metas Estratégicas/Objetivos Estratégicos/Metas de Desempeño/Iniciativas

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño</i> | <i>Iniciativas</i> |
|--|--|
| Meta estratégica 1: Realizar auditorías y proveer servicios oportunos, efectivos, eficientes y de calidad, para promover el control y el uso honesto de los recursos que el Pueblo ha confiado al Gobierno. | |
| 1.1. Mejorar la eficiencia y la efectividad en la ejecución de los procesos de fiscalización de la Oficina, para proveer productos y servicios de calidad a la Legislatura y al Pueblo de Puerto Rico. | |
| 1.1.1. Fiscalizar de manera oportuna y eficiente las operaciones del gobierno. | <p>1.1.1.1. Reducir el ciclo de auditoría (desde el inicio de la auditoría hasta la publicación del informe).</p> <p>1.1.1.2. Aumentar la frecuencia de las auditorías que realizamos.</p> <p>1.1.1.3. Mejorar el proceso y maximizar el uso de las auditorías de respuesta rápida [Quick Response Audit (QRA)].</p> <p>1.1.1.4. Adoptar políticas de fiscalización basadas en gestión de riesgos (enfatar en los recursos de las entidades que representan un riesgo mayor de pérdida de fondos públicos).</p> <p>1.1.1.5. Optimizar la herramienta <i>TeamMate R10</i> mediante el uso efectivo de los módulos <i>TeamRisk</i>, <i>TeamSchedule</i>, <i>TeamMate TEC (Time and Expense Capture)</i> y <i>TeamMate EWP (Electronic Working Papers)</i>.</p> |
| 1.1.2. Fortalecer los procesos de planificación y ejecución de las auditorías y mejorar los servicios que ofrecemos. | 1.1.2.1. Desarrollar el Centro de Información Gubernamental (CIG) como mecanismo para centralizar y estandarizar la información recopilada de fuentes internas y externas para ayudar a los auditores en la planificación y en la ejecución de las auditorías, a la Oficina de Asuntos de Auditoría en la preparación del Plan Anual Integrado, y a la Contralora en la toma de decisiones. |

| | |
|--|--|
| | <p>1.1.2.2. Implantar e integrar al CIG el concepto de <i>Business Intelligence</i> (BI) y las herramientas enfocadas en la administración y en la creación de conocimientos, mediante el análisis de los datos internos existentes.</p> <p>1.1.2.3. Ampliar el uso de la tecnología mediante el diseño, la implantación y el uso de herramientas automatizadas, para optimizar y sustentar los procesos de las auditorías, tales como: BI, <i>Computer Assisted Audit Techniques</i> (CAAT's), <i>Audit Command Language</i> (ACL), <i>Interactive Data Extraction and Analysis</i> (IDEA), entre otros.</p> <p>1.1.2.4. Mejorar la elaboración del Plan Anual Integrado de Auditoría.</p> <p>1.1.2.5. Mejorar el control y garantizar la calidad de los informes y de los servicios que ofrecemos, a base de las sugerencias, las oportunidades de mejora de las auditorías internas/externas de calidad y las evaluaciones técnicas de auditorías (<i>Peer Review</i>).</p> |
| <p>1.1.3. Ampliar el uso de diferentes mecanismos de fiscalización como medidas de control gubernamental para optimizar el proceso de auditoría.</p> | <p>1.1.3.1. Realizar auditorías de rendimiento, desempeño o ejecución (<i>performance audit</i>).</p> <p>1.1.3.2. Realizar auditorías electrónicas.</p> <p>1.1.3.3. Realizar auditorías integrales.</p> <p>1.1.3.4. Implantar el Programa de Control Interno y de Prevención (PROCIP), transferir los datos a los sistemas de información de la Oficina y al CIG, y comunicar los resultados.</p> <p>1.1.3.5. Desarrollar e implantar un Protocolo Forense Digital que establezca el procedimiento para la adquisición, la conservación, la documentación, el análisis y la presentación de evidencia digital.</p> |
| <p>1.1.4. Fortalecer y promover una cultura de investigación de fraude.</p> | <p>1.1.4.1. Establecer un Comité de Evaluación de Proyectos de Investigación de Fraude (<i>ad hoc</i>) para que sea responsable, entre otras cosas, de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar recursos internos y externos para ofrecer adiestramientos.• Adiestrar a los auditores en las técnicas de detección de fraude. |

1.1.5. Mejorar la percepción y aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes y de las partes interesadas, con respecto a los productos y a los servicios que ofrece la Oficina.

- Evaluar programas de auditoría enfocados en la detección de fraude.
- Diseñar un plan de trabajo anual de investigación.
- Definir indicadores de fraude gubernamental.
- Establecer o actualizar acuerdos de colaboración con entidades investigativas.
- Evaluar la opción de establecer un Centro de Información Especializada, adscrito a la Biblioteca, para facilitar el acceso al contenido especializado en auditorías forenses y crímenes de cuello blanco.

1.1.5.1. Aplicar nuevos métodos para medir la satisfacción de los clientes que asegure la obtención puntual de sugerencias, oportunidades de mejora y recomendaciones que agreguen valor.

1.1.5.2. Comunicar oportuna y efectivamente los resultados de la gestión de la Oficina.

1.1.5.3. Mejorar y rediseñar el portal cibernético de la Oficina (intranet, Internet, extranet).

1.1.5.4. Mejorar la comunicación con las entidades auditadas, para promover relaciones de trabajo efectivas y productivas.

1.1.5.5. Lograr que los informes y servicios que proveemos estén disponibles en múltiples formatos de fácil acceso (aplicaciones móviles).

1.1.5.6. Optimizar y expandir el uso de las redes sociales como un medio efectivo para divulgar información.

1.2. Fomentar la prevención y el buen uso de los fondos públicos.

1.2.1. Fortalecer la cultura de sana administración pública.

1.2.1.1. Desarrollar estrategias dirigidas a promover el uso adecuado de los recursos del Gobierno, de acuerdo con las conclusiones y las recomendaciones del Estudio sobre el Mal Uso de los Recursos del Gobierno (realizado por la UPR) y con los estudios realizados por otras entidades como el *Government Accountability Office* (GAO).

| | |
|--|--|
| | <p>1.2.1.2. Promover que las entidades públicas adopten y pongan en práctica los <i>Diez Principios para lograr una Administración Pública de Excelencia</i>.</p> <p>1.2.1.3. Promover y fortalecer el cumplimiento de las actividades de seguimiento, enfocadas en la implantación de las recomendaciones existentes en los informes publicados [Fomentar el cumplimiento del Plan de Acción Correctiva (PAC)].</p> |
| <p>1.2.2. Fomentar el buen uso de los fondos públicos mediante la educación continua y la capacitación.</p> | <p>1.2.2.1. Diseñar y ofrecer adiestramientos a funcionarios gubernamentales, para mejorar la administración pública y prevenir los actos de corrupción.</p> <p>1.2.2.2. Compartir conocimientos sobre prevención y anticorrupción con el personal de auditoría y de apoyo de la Oficina.</p> <p>1.2.2.3. Actualizar y publicar folletos informativos.</p> |
| <p>1.2.3. Establecer programas de participación ciudadana para contribuir al control y a la vigilancia de la gestión fiscal.</p> | <p>1.2.3.1. Realizar conversatorios con la ciudadanía para orientarla sobre el buen uso de los recursos públicos.</p> <p>1.2.3.2. Aplicar métodos más efectivos para aumentar la participación de la ciudadanía.</p> <p>1.2.3.3. Definir un índice de percepción para medir la influencia de la opinión ciudadana en las funciones de la Oficina.</p> |

1.3. Optimizar el recibo y el uso de la información en los registros públicos.

| | |
|--|--|
| <p>1.3.1. Mejorar y agilizar los mecanismos para facilitar el envío y el recibo de información por medios electrónicos de los datos requeridos por la Oficina.</p> | <p>1.3.1.1. Lograr que las agencias gubernamentales y los clientes externos puedan procesar sus transacciones con la Oficina mediante Internet.</p> <p>1.3.1.2. Mejorar el manejo (envío, recibo, procesamiento y almacenamiento) de la información en los registros públicos.</p> |
| <p>1.3.2. Optimizar el uso de los datos recibidos en los registros públicos de la Oficina para realizar las auditorías.</p> | <p>1.3.2.1. Implantar metodologías y herramientas para la administración y la creación de conocimientos mediante el análisis y la fiscalización de los datos internos existentes.</p> |

1.3.2.2. Lograr que toda la información en los registros públicos esté accesible a los auditores mediante el portal del CIG.

1.3.2.3. Adiestrar al personal en el uso de las herramientas implantadas.

Meta estratégica 2: Maximizar la aportación de la Oficina al Pueblo de Puerto Rico mediante un modelo de administración pública caracterizada por la excelencia de sus recursos humanos altamente capacitados, su dedicación al mejoramiento continuo, una infraestructura tecnológica moderna, adecuada y segura, y un servicio oportuno y de óptima calidad.

2.1. Potenciar una fuerza laboral diversa y mejorar el ambiente de trabajo mediante el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección, promoción (ascensos), retención, retribución, capacitación, evaluación del desempeño y reconocimiento del personal.

2.1.1. Fortalecer los procesos de reclutamiento y selección del personal.

de 2.1.1.1. Adoptar las mejores prácticas en el proceso de reclutamiento y selección del personal para atraer a la Oficina una fuerza laboral diversa y el mejor talento.

2.1.1.2. Revisar y actualizar el perfil de las competencias de los auditores basado en la educación, la formación, las habilidades y las experiencias apropiadas.

2.1.1.3. Fortalecer en el personal gerencial las destrezas de entrevista y selección de personal.

2.1.2. Fortalecer el proceso de evaluación del desempeño para asegurar el cumplimiento con los estándares de ejecución y objetivos propuestos.

2.1.2.1. Implantar un nuevo sistema de evaluación del desempeño y de desarrollo profesional.

2.1.2.2. Establecer un programa de desarrollo y capacitación para el personal y fortalecer las destrezas gerenciales en el proceso de evaluación de necesidades, evaluación continua del desarrollo y de la transferencia del conocimiento.

2.1.2.3. Fortalecer las destrezas del personal gerencial en el proceso de evaluación del período probatorio.

2.1.3. Aumentar los esfuerzos para motivar y desarrollar al capital humano.

2.1.3.1. Promover el aprendizaje y el desarrollo continuo.

2.1.3.2. Desarrollar un proceso de evaluación de necesidades de desarrollo y capacitación basado en los objetivos institucionales.

2.1.3.3. Promover un ambiente de trabajo justo e imparcial para fomentar una cultura de trabajo inclusiva que valore y aprecie la diversidad, y el mejoramiento continuo.

2.1.3.4. Mantener un clima de armonía y satisfacción en el trabajo, que redunde en un alto grado de motivación, productividad y compromiso de servicio del personal.

2.1.3.5. Reconocer y retribuir justamente las aportaciones del personal al logro de las metas organizacionales.

2.2. Expandir las redes, las colaboraciones y las asociaciones con entidades que promuevan los estándares y las mejores prácticas de la profesión para ampliar el conocimiento y agilizar los tiempos de respuesta de la Oficina.

2.2.1. Mejorar las normas de auditoría y la comunicación con la comunidad profesional.

2.2.1.1. Colaborar y compartir información con organizaciones fiscalizadoras locales e internacionales que tienen como función revisar y publicar los estándares y las normas de auditoría aplicables al sector público, para fortalecer las normas de la Oficina.

2.2.1.2. Aumentar el conocimiento del personal de la Oficina sobre asuntos técnicos de auditoría para mejorar la calidad de los informes.

2.2.2. Mejorar el proceso de intercambio de información y de colaboración con organizaciones de fiscalización, grupos asesores, agencias con funciones similares, y organizaciones profesionales, para promover mayor conocimiento en asuntos jurídicos y de auditoría.

2.2.2.1. Participar en foros locales e internacionales y grupos de trabajo para ampliar los conocimientos sobre asuntos emergentes de auditoría y legales.

2.2.2.2. Identificar asociaciones y organizaciones en los sectores públicos, privados y sin fines de lucro, incluidas instituciones académicas y centros de investigación, para ampliar el conocimiento del personal de la Oficina en diversos temas.

Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño

Iniciativas

2.2.3. Mejorar el intercambio de información y colaboración con agencias gubernamentales y organizaciones profesionales para mejorar las operaciones internas de la Oficina y la implantación de las mejores prácticas.

2.2.3.1. Expandir la colaboración con otras entidades gubernamentales para compartir información y peritaje en asuntos operacionales y las mejores prácticas.

2.2.3.2. Aumentar la participación de la Oficina en redes gubernamentales para el intercambio de información, del peritaje en asuntos operacionales y de las mejores prácticas.

2.2.3.3. Establecer relaciones con organizaciones profesionales y sectores privados y sin fines de lucro para acceder a información sobre las mejores prácticas no gubernamentales.

2.3. Fortalecer la estructura organizacional de la Oficina para lograr una administración pública de excelencia y ser modelo en el sector gubernamental. Administrar responsablemente la información y los recursos humanos, tecnológicos, fiscales, y físicos de la Oficina.

2.3.1. Reubicar y consolidar las oficinas de la OCPR en un solo edificio, para que las operaciones sean más eficientes y seguras.

2.3.1.1. Definir plan de trabajo:

- Selección de contratistas
- Obtener financiamiento
- Diseño y aprobación de planos
- Obtener permisos
- Construcción del nuevo edificio
- Mudanza

2.3.2. Utilizar efectivamente la tecnología y el sistema de información para mejorar los procesos de apoyo, la eficiencia y la toma de decisiones oportuna.

2.3.2.1. Optimizar el uso de programas existentes para el control del presupuesto, de las compras, del inventario, de los datos del capital humano, de los adiestramientos, de los datos de calidad, y de la documentación, entre otros.

2.3.2.2. Proveer la tecnología que permita tramitar la documentación y los formularios de uso interno mediante la intranet, sin necesidad de imprimirlos (*paperless*).

2.3.2.3. Implantar la tecnología de *workflow* para agilizar los procesos.

2.3.2.4. Explorar otras oportunidades para utilizar la tecnología y proveer mejores servicios internos.

| | |
|--|--|
| | <p>2.3.2.5. Proveer la infraestructura para mitigar el riesgo de amenazas a la integridad, a la confidencialidad, a la seguridad y a la disponibilidad de los datos en el sistema de información.</p> <p>2.3.2.6. Adoptar las mejores prácticas en los marcos conceptuales de COBIT, ITIL, VallT y RiskIT.</p> |
| <p>2.3.3. Mejorar la gestión y el manejo de los procesos administrativos claves.</p> | <p>2.3.3.1. Integrar la gestión de riesgos en la cultura organizacional para fortalecer el proceso de planificación estratégica de la Oficina.</p> <p>2.3.3.2. Optimizar el sistema de control interno mediante la integración de la estructura de gestión de riesgo (<i>Enterprise Risk Management</i>) en la organización, para facilitar el desarrollo de pericia técnica en dicha gestión y ayudar a los directivos en la alineación de las respuestas a los riesgos con los niveles de tolerancia y en la aplicación de controles adecuados.</p> <p>2.3.3.3. Mejorar el proceso de gerencia de proyectos.</p> <p>2.3.3.4. Compartir efectivamente el conocimiento y peritaje entre las unidades de auditoría y de apoyo para mejorar las operaciones internas de la Oficina.</p> <p>2.3.3.5. Mejorar la comunicación interna y el intercambio de información sobre asuntos estratégicos y operacionales para fomentar la colaboración y la cooperación entre las unidades de trabajo.</p> |
| <p>2.3.4. Fortalecer y promover una gestión de calidad en la Oficina basada en el mejoramiento continuo de los procesos.</p> | <p>2.3.4.1. Fomentar la comunicación abierta y la colaboración para la mejora continua de los procesos de la Oficina.</p> <p>2.3.4.2. Establecer equipos a nivel gerencial para estudiar y mejorar los procesos de la Oficina, y aplicar una perspectiva de innovación y reingeniería.</p> <p>2.3.4.3. Mejorar y fortalecer el sistema de planificación, seguimiento y medición de los procesos.</p> |

2.3.4.4. Diseñar un plan de proyectos Lean Six Sigma/Lean Management para mejorar los procesos medulares de la Oficina.

2.3.4.5. Diseñar un plan para ampliar el Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina (incluir otras áreas y procesos).

2.3.4.6. Revisar y actualizar los resultados de la evaluación de las operaciones de la Oficina, según los criterios de la Norma ISO 9004, y proponer estrategias para la mejora sistemática y continua de la gestión del desempeño global de la Oficina.

Cronograma de las Iniciativas

"No hay viento favorable para quien no sabe a dónde va."

Séneca

CRONOGRAMA DE LAS INICIATIVAS

Meta estratégica I: Realizar auditorías y proveer servicios oportunos, efectivos, eficientes y de calidad, para promover el control y el uso honesto de los recursos que el Pueblo ha confiado al Gobierno.

| Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas | Iniciativas | Responsable | Fecha | | | |
|--|--|------------------------------------|-------|------|------|------|
| | | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1.1. Mejorar la eficiencia y la efectividad en la ejecución de los procesos de fiscalización de la Oficina, para proveer productos y servicios de calidad a la Legislatura y al Pueblo de Puerto Rico. | | | | | | |
| 1.1.1. Fiscalizar de manera oportuna y eficiente las operaciones del gobierno. <u>Metas:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir el envejecimiento a 3 años o menos en unidades de alto riesgo para el 2017. • Reducir un 20%¹ el ciclo de las auditorías para el 2017. (Referencia: ciclo en los años fiscales 2011-12 y 2012-13). • Lograr que el porcentaje de satisfacción de clientes sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 1.1.1.1. Reducir el ciclo de auditoría (desde el inicio de la auditoría hasta la publicación del informe). | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.1.2. Aumentar la frecuencia de las auditorías que realizamos. | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.1.3. Mejorar el proceso y maximizar el uso de las auditorías de respuesta rápida [<i>Quick Response Audit (QRA)</i>]. | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.1.4. Adoptar políticas de fiscalización basadas en gestión de riesgos (enfatar en los recursos de las entidades que representan un riesgo mayor de pérdida de fondos públicos). | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.1.5. Optimizar la herramienta <i>TeamMate R10</i> mediante el uso efectivo de los módulos <i>TeamRisk</i> , <i>TeamSchedule</i> , <i>TeamMate TEC (Time and Expense Capture)</i> y <i>TeamMate EWP (Electronic Working Papers)</i> . | Área de Auditoría y Grupo TeamMate | | | | |

¹ 5% de reducción cada año.

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|--|---|--|--------------|------|------|------|
| | | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1.1.2. Fortalecer los procesos de planificación y ejecución de las auditorías y mejorar los servicios que ofrecemos. <u>Metas:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir un 10% el tiempo de la planificación para el 2017. • Lograr que el índice de percepción de la calidad de los productos y servicios que ofrece la OCPR sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 1.1.2.1. Desarrollar el Centro de Información Gubernamental (CIG) como mecanismo para centralizar y estandarizar la información recopilada de fuentes internas y externas para ayudar a los auditores en la planificación y en la ejecución de las auditorías, a la Oficina de Asuntos de Auditoría en la preparación del Plan Anual Integrado, y a la Contralora en la toma de decisiones. | Oficina de Planificación Estratégica, Gestión de Riesgos y Centro de Información Gubernamental (PGI), Área de Auditoría y División de Sistemas de Información (SI) | | | | |
| | 1.1.2.2. Implantar e integrar al CIG el concepto de <i>Business Intelligence</i> (BI) y las herramientas enfocadas en la administración y en la creación de conocimientos, mediante el análisis de los datos internos existentes. | SI y PGI | | | | |
| | 1.1.2.3. Ampliar el uso de la tecnología mediante el diseño, la implantación y el uso de herramientas automatizadas, para optimizar y sustentar los procesos de las auditorías, tales como: BI, <i>Computer Assisted Audit Techniques</i> (CAAT's), <i>Audit Command Language</i> (ACL), <i>Interactive Data Extraction and Analysis</i> (IDEA), entre otros. | Área de Auditoría y SI | | | | |
| | 1.1.2.4. Mejorar la elaboración del Plan Anual Integrado de Auditoría. | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.2.5. Mejorar el control y garantizar la calidad de los informes y de los servicios que ofrecemos, a base de las sugerencias, las oportunidades de mejora de las auditorías internas/externas de calidad y las evaluaciones técnicas de auditorías (<i>Peer Review</i>). | Área de Auditoría | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|---|---|---|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | <i>2014</i> | <i>2015</i> | <i>2016</i> | <i>2017</i> |
| 1.1.3. Ampliar el uso de diferentes mecanismos de fiscalización como medidas de control gubernamental para optimizar el proceso de auditoría. <u>Metas:</u> <ul style="list-style-type: none"> Lograr un incremento anual hasta alcanzar el 10% del total de auditorías realizadas para el 2017. Lograr que el 60% de las entidades obtengan al menos un 80% de cumplimiento del PROCIP. | 1.1.3.1. Realizar auditorías de rendimiento, desempeño o ejecución (<i>performance audit</i>). | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.3.2. Realizar auditorías electrónicas. | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.3.3. Realizar auditorías integrales. | Área de Auditoría | | | | |
| | 1.1.3.4. Implantar el Programa de Control Interno y de Prevención (PROCIP), transferir los datos a los sistemas de información de la Oficina y al CIG, y comunicar los resultados. | Oficina de Prevención y Anticorrupción (OPA) | | | | |
| | 1.1.3.5. Desarrollar e implantar un Protocolo Forense Digital que establezca el procedimiento para la adquisición, la conservación, la documentación, el análisis y la presentación de evidencia digital. | División de Análisis de Datos y Forense Digital (AFD), y Oficina de Asuntos Legales, Investigaciones y Litigios (OALIL) | | | | |
| 1.1.4. Fortalecer y promover una cultura de investigación de fraude. <u>Metas:</u> <ul style="list-style-type: none"> Realizar anualmente investigaciones de fraude, hasta lograr cuatro para el 2017. | 1.1.4.1. Establecer un Comité de Evaluación de Proyectos de Investigación de Fraude (ad hoc) para que sea responsable, entre otras cosas, de: <ul style="list-style-type: none"> Identificar recursos internos y externos para ofrecer adiestramientos. Adiestrar a los auditores en las técnicas de detección de fraude. Evaluar programas de auditoría enfocados en la detección de fraude. Diseñar un plan de trabajo anual de investigación. Definir indicadores de fraude gubernamental. Establecer o actualizar acuerdos de colaboración con entidades investigativas. Evaluar la opción de establecer un Centro de Información Especializada, adscrito a la Biblioteca, para facilitar el acceso al contenido especializado en auditorías forenses y crímenes de cuello blanco. | OALIL | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|---|--|---|--------------|------|------|------|
| | | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1.1.5. Mejorar la percepción y aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes y de las partes interesadas, con respecto a los productos y a los servicios que ofrece la Oficina. <u>Metas:</u> • Lograr que el índice de satisfacción del cliente sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 1.1.5.1. Aplicar nuevos métodos para medir la satisfacción de los clientes que asegure la obtención puntual de sugerencias, oportunidades de mejora y recomendaciones que agreguen valor. | PGI | | | | |
| | 1.1.5.2. Comunicar oportuna y efectivamente los resultados de la gestión de la Oficina. | Área de Administración y Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | |
| | 1.1.5.3. Mejorar y rediseñar el portal cibernético de la Oficina (intranet, Internet, extranet). | Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | |
| | 1.1.5.4. Mejorar la comunicación con las entidades auditadas, para promover relaciones de trabajo efectivas y productivas. | Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | |
| | 1.1.5.5. Lograr que los informes y servicios que proveemos estén disponibles en múltiples formatos de fácil acceso (aplicaciones móviles). | SI y Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | |
| | 1.1.5.6. Optimizar y expandir el uso de las redes sociales como un medio efectivo para divulgar información. | Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | |
| 1.2. Fomentar la prevención y el buen uso de los fondos públicos. | | | | | | |
| 1.2.1. Fortalecer la cultura de sana administración pública. <u>Metas:</u> • Lograr que más del 50% de las recomendaciones sean implantadas cuatro años después de publicado el informe. • Lograr que el índice de percepción (de las entidades auditadas) sobre la efectividad de las recomendaciones sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 1.2.1.1. Desarrollar estrategias dirigidas a promover el uso adecuado de los recursos del Gobierno, de acuerdo con las conclusiones y las recomendaciones del <u>Estudio sobre el Mal Uso de los Recursos del Gobierno</u> (realizado por la UPR) y con los estudios realizados por otras entidades como el <i>Government Accountability Office</i> (GAO). | OPA | | | | |
| | 1.2.1.2. Promover que las entidades públicas adopten y pongan en práctica los <i>Diez Principios para lograr una Administración Pública de Excelencia</i> . | OPA | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | | |
|--|---|--|--|-------------|-------------|-------------|--|
| | | | <i>2014</i> | <i>2015</i> | <i>2016</i> | <i>2017</i> | |
| <p>1.2.2. Fomentar el buen uso de los fondos públicos mediante la educación continua y la capacitación.</p> <p><u>Metas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los adiestramientos establecidos por ley e incrementar un 2.5% anual los participantes de las orientaciones (referencia: cantidad de participantes en orientaciones 2012-13). <p>1.2.3. Establecer programas de participación ciudadana para contribuir al control y a la vigilancia de la gestión fiscal.</p> <p><u>Metas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Lograr que el índice de percepción de confianza de la ciudadanía en la OCPR sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 1.2.1.3. Promover y fortalecer el cumplimiento de las actividades de seguimiento, enfocadas en la implantación de las recomendaciones existentes en los informes publicados [Fomentar el cumplimiento del Plan de Acción Correctiva (PAC)]. | Oficina de Asuntos de Auditoría | | | | | |
| | 1.2.2.1. Diseñar y ofrecer adiestramientos a funcionarios gubernamentales, para mejorar la administración pública y prevenir los actos de corrupción. | OPA | | | | | |
| | 1.2.2.2. Compartir conocimientos sobre prevención y anticorrupción con el personal de auditoría y de apoyo de la Oficina. | OPA | | | | | |
| | 1.2.2.3. Actualizar y publicar folletos informativos. | OPA | | | | | |
| | 1.2.3.1. Realizar conversatorios con la ciudadanía para orientarla sobre el buen uso de los recursos públicos. | CDP Y Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | | |
| | 1.2.3.2. Aplicar métodos más efectivos para aumentar la participación de la ciudadanía. | CDP Y Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | | |
| | 1.2.3.3. Definir un índice de percepción para medir la influencia de la opinión ciudadana en las funciones de la Oficina. | OPA y PGI | | | | | |
| | 1.3. Optimizar el recibo y el uso de la información en los registros públicos. | | | | | | |
| | <p>1.3.1. Mejorar y agilizar los mecanismos para facilitar el envío y el recibo de información por medios electrónicos de los datos requeridos por la Oficina.</p> <p><u>Metas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Publicar el 100% de los registros en la red para el 2017. | 1.3.1.1. Lograr que las agencias gubernamentales y los clientes externos puedan procesar sus transacciones con la Oficina mediante Internet. | SI y División de Registros Públicos (RP) | | | | |
| 1.3.1.2. Mejorar el manejo (envío, recibo, procesamiento y almacenamiento) de la información en los registros públicos. | | SI y RP | | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|--|--|--------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | <i>2014</i> | <i>2015</i> | <i>2016</i> | <i>2017</i> |
| 1.3.2. Optimizar el uso de los datos recibidos en los registros públicos de la Oficina para realizar las auditorías. <u>Metas:</u> • Adiestrar a todo el personal de auditoría y de apoyo (identificado) en el uso del BI. | 1.3.2.1. Implantar metodologías y herramientas para la administración y la creación de conocimientos mediante el análisis y la fiscalización de los datos internos existentes. | SI y PGI | | | | |
| | 1.3.2.2. Lograr que toda la información en los registros públicos esté accesible a los auditores mediante el portal del CIG. | SI y PGI | | | | |
| | 1.3.2.3. Adiestrar al personal en el uso de las herramientas implantadas. | SI y PGI | | | | |

Meta estratégica 2: Maximizar la aportación de la Oficina al Pueblo de Puerto Rico mediante un modelo de administración pública caracterizada por la excelencia de sus recursos humanos altamente capacitados, su dedicación al mejoramiento continuo, una infraestructura tecnológica moderna, adecuada y segura, y un servicio oportuno y de óptima calidad.

2.1. Potenciar una fuerza laboral diversa y mejorar el ambiente de trabajo mediante el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección, promoción (ascensos), retención, retribución, capacitación, evaluación del desempeño y reconocimiento del personal.

| | | | | | | |
|---|--|---------------------------------|--|--|--|--|
| 2.1.1. Fortalecer los procesos de reclutamiento y selección del personal. <u>Metas:</u> • Lograr que la tasa de retención (sin jubilados) sea más de 97% anual. | 2.1.1.1. Adoptar las mejores prácticas en el proceso de reclutamiento y selección del personal para atraer a la Oficina una fuerza laboral diversa y el mejor talento. | División de Capital Humano (CH) | | | | |
| | 2.1.1.2. Revisar y actualizar el perfil de las competencias de los auditores basado en la educación, la formación, las habilidades y las experiencias apropiadas. | CH y Área de Auditoría | | | | |
| | 2.1.1.3. Fortalecer en el personal gerencial las destrezas de entrevista y selección de personal. | CH | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|--|---|--|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | <i>2014</i> | <i>2015</i> | <i>2016</i> | <i>2017</i> |
| 2.1.2. Fortalecer el proceso de evaluación del desempeño para asegurar el cumplimiento con los estándares de ejecución y objetivos propuestos. <u>Metas:</u> • Lograr que el índice de percepción del personal sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 2.1.2.1. Implantar un nuevo sistema de evaluación del desempeño y de desarrollo profesional. | CH | | | | |
| | 2.1.2.2. Establecer un programa de desarrollo y capacitación para el personal y fortalecer las destrezas gerenciales en el proceso de evaluación de necesidades, evaluación continua del desarrollo y de la transferencia del conocimiento. | CH, CDP Y AE y personal de supervisión que aplique | | | | |
| | 2.1.2.3. Fortalecer las destrezas del personal gerencial en el proceso de evaluación del período probatorio. | CH, CDP Y AE y personal de supervisión que aplique | | | | |
| 2.1.3. Aumentar los esfuerzos para motivar y desarrollar al capital humano. <u>Metas:</u> • Establecer un efectivo programa de desarrollo y capacitación del personal. (Cumplimiento con el Plan Anual de Adiestramientos.) • Lograr que el índice de percepción del personal sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 2.1.3.1. Promover el aprendizaje y el desarrollo continuo. | Centro de Desarrollo Profesional y Actividades Especiales (CDP) y CH | | | | |
| | 2.1.3.2. Desarrollar un proceso de evaluación de necesidades de desarrollo y capacitación basado en los objetivos institucionales. | Área de Auditoría, CDP y CH | | | | |
| | 2.1.3.3. Promover un ambiente de trabajo justo e imparcial para fomentar una cultura de trabajo inclusiva que valore y aprecie la diversidad, y el mejoramiento continuo. | CH, CDP y divisiones de la Oficina | | | | |
| | 2.1.3.4. Mantener un clima de armonía y satisfacción en el trabajo, que redunde en un alto grado de motivación, productividad y compromiso de servicio del personal. | CH, CDP y divisiones de la Oficina | | | | |
| | 2.1.3.5. Reconocer y retribuir justamente las aportaciones del personal al logro de las metas organizacionales. | CH y Área de Administración | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|--|--|--|--------------|------|------|------|
| | | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 2.2. Expandir las redes, las colaboraciones y las asociaciones con entidades que promuevan los estándares y las mejores prácticas de la profesión para ampliar el conocimiento y agilizar los tiempos de respuesta de la Oficina. | | | | | | |
| 2.2.1. Mejorar las normas de auditoría y la comunicación con la comunidad profesional. <u>Metas:</u> • Adaptar oportunamente nuevos estándares y normas de auditoría, en no más de un año desde su publicación. | 2.2.1.1. Colaborar y compartir información con organizaciones fiscalizadoras locales e internacionales que tienen como función revisar y publicar los estándares y las normas de auditoría aplicables al sector público, para fortalecer las normas de la Oficina. | Área de Auditoría y Oficina de Prevención y Anticorrupción (OPA) | | | | |
| | 2.2.1.2. Aumentar el conocimiento del personal de la Oficina sobre asuntos técnicos de auditoría para mejorar la calidad de los informes. | Área de Auditoría y CDP | | | | |
| 2.2.2. Mejorar el proceso de intercambio de información y de colaboración con organizaciones de fiscalización, grupos asesores, agencias con funciones similares, y organizaciones profesionales, para promover mayor conocimiento en asuntos jurídicos y de auditoría. <u>Metas:</u> • Lograr 5 acuerdos de colaboración. | 2.2.2.1. Participar en foros locales e internacionales y grupos de trabajo para ampliar los conocimientos sobre asuntos emergentes de auditoría y legales. | Área de Auditoría y OPA | | | | |
| | 2.2.2.2. Identificar asociaciones y organizaciones en los sectores públicos, privados y sin fines de lucro, incluidas instituciones académicas y centros de investigación, para ampliar el conocimiento del personal de la Oficina en diversos temas. | CDP | | | | |
| 2.2.3. Mejorar el intercambio de información y colaboración con agencias gubernamentales y organizaciones profesionales para mejorar las operaciones internas de la Oficina y la implantación de las mejores prácticas. <u>Metas:</u> • Lograr 5 acuerdos de colaboración. | 2.2.3.1. Expandir la colaboración con otras entidades gubernamentales para compartir información y peritaje en asuntos operacionales y las mejores prácticas. | Área de Auditoría, OPA, y Oficina de Planificación Estratégica, Gestión de Riesgos y Centro de Información Gubernamental (PGI) | | | | |
| | 2.2.3.2. Aumentar la participación de la Oficina en redes gubernamentales para el intercambio de información, del peritaje en asuntos operacionales y de las mejores prácticas. | Área de Auditoría, OPA y PGI | | | | |
| | 2.2.3.3. Establecer relaciones con organizaciones profesionales y sectores privados y sin fines de lucro para acceder a información sobre las mejores prácticas no gubernamentales. | OPA y PGI | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|---|--|---|--------------|------|------|------|
| | | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 2.3. Fortalecer la estructura organizacional de la Oficina para lograr una administración pública de excelencia y ser modelo en el sector gubernamental. Administrar responsablemente la información y los recursos humanos, tecnológicos, fiscales, y físicos de la Oficina. | | | | | | |
| 2.3.1. Reubicar y consolidar las oficinas de la OCPR en un solo edificio, para que las operaciones sean más eficientes y seguras. <u>Metas:</u> • Reubicar las oficinas no más tarde del 2017. • Cumplir con el plan de trabajo. | 2.3.1.1. Definir plan de trabajo. • Selección de contratistas • Obtener financiamiento • Diseño y aprobación de planos • Obtener permisos • Construcción del nuevo edificio • Mudanza | Área de Administración | | | | |
| 2.3.2. Utilizar efectivamente la tecnología y el sistema de información para mejorar los procesos de apoyo, la eficiencia y la toma de decisiones oportuna. <u>Metas:</u> • Implantar el 80% de las recomendaciones sugeridas por Securitymetrics. • Lograr que el índice de percepción del personal sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 2.3.2.1. Optimizar el uso de programas existentes para el control del presupuesto, de las compras, del inventario, de los datos del capital humano, de los adiestramientos, de los datos de calidad, y de la documentación, entre otros. | Área de Administración, División de Finanzas y Presupuesto (FP), División de Servicios Generales (SG), CDP y División de Sistemas de Información (SI) | | | | |
| | 2.3.2.2. Proveer la tecnología que permita tramitar la documentación y los formularios de uso interno mediante la intranet, sin necesidad de imprimirlos (<i>paperless</i>). | SI | | | | |
| | 2.3.2.3. Implantar la tecnología de <i>workflow</i> para agilizar los procesos. | SI | | | | |
| | 2.3.2.4. Explorar otras oportunidades para utilizar la tecnología y proveer mejores servicios internos. | SI | | | | |
| | 2.3.2.5. Proveer la infraestructura para mitigar el riesgo de amenazas a la integridad, a la confidencialidad, a la seguridad y a la disponibilidad de los datos en el sistema de información. | SI | | | | |
| | 2.3.2.6. Adoptar las mejores prácticas en los marcos conceptuales de COBIT, ITIL, VallT y RiskIT. | SI | | | | |

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|--|---|---|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | <i>2014</i> | <i>2015</i> | <i>2016</i> | <i>2017</i> |
| 2.3.3. Mejorar la gestión y el manejo de los procesos administrativos claves. <u>Metas:</u> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el plan de implantación de gestión de riesgos. Lograr que el índice de percepción del personal sea más del 50% de los encuestados satisfechos. | 2.3.3.1. Integrar la gestión de riesgos en la cultura organizacional para fortalecer el proceso de planificación estratégica de la Oficina. | PGI | | | | |
| | 2.3.3.2. Optimizar el sistema de control interno mediante la integración de la estructura de gestión de riesgo (<i>Enterprise Risk Management</i>) en la organización, para facilitar el desarrollo de pericia técnica en dicha gestión y ayudar a los directivos en la alineación de las respuestas a los riesgos con los niveles de tolerancia y en la aplicación de controles adecuados. | PGI | | | | |
| | 2.3.3.3. Mejorar el proceso de gerencia de proyectos. | PGI | | | | |
| | 2.3.3.4. Compartir efectivamente el conocimiento y peritaje entre las unidades de auditoría y de apoyo para mejorar las operaciones internas de la Oficina. | Divisiones de la Oficina | | | | |
| | 2.3.3.5. Mejorar la comunicación interna y el intercambio de información sobre asuntos estratégicos y operacionales para fomentar la colaboración y la cooperación entre las unidades de trabajo. | Área de Administración y Oficina de Prensa y Comunicaciones | | | | |
| 2.3.4. Fortalecer y promover una gestión de calidad en la Oficina basada en el mejoramiento continuo de los procesos. <u>Metas:</u> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar el 100% de los procesos medulares¹ estudiados; para el 2017 mejorar de 3 a 5 procesos. Implantar las recomendaciones y oportunidades de mejora sugeridas y aceptadas. | 2.3.4.1. Fomentar la comunicación abierta y la colaboración para la mejora continua de los procesos de la Oficina. | Divisiones de la Oficina | | | | |
| | 2.3.4.2. Establecer equipos a nivel gerencial para estudiar y mejorar los procesos de la Oficina, y aplicar una perspectiva de innovación y reingeniería. | PGI | | | | |
| | 2.3.4.3. Mejorar y fortalecer el sistema de planificación, seguimiento y medición de los procesos. | PGI | | | | |
| | 2.3.4.4. Diseñar un plan de proyectos Lean Six Sigma/Lean Management para mejorar los procesos medulares de la Oficina. | PGI | | | | |
| | 2.3.4.5. Diseñar un plan para ampliar el Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina (incluir otras áreas y procesos). | PGI | | | | |

¹ Procesos necesarios para la realización del producto. Razón de ser del negocio (cadena de valor).

| <i>Objetivo Estratégico/Metas de Desempeño/Metas</i> | <i>Iniciativas</i> | <i>Responsable</i> | <i>Fecha</i> | | | |
|--|--|--------------------|--------------|------|------|------|
| | | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| | 2.3.4.6. Revisar y actualizar los resultados de la evaluación de las operaciones de la Oficina, según los criterios de la Norma ISO 9004, y proponer estrategias para la mejora sistemática y continua de la gestión del desempeño global de la Oficina. | PGI | | | | |

