OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

2024 - 2027

Plan Estratégico

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN

1977

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977

Tabla De Contenido

Resumen Ejecutivo	05
Metodología	06
Misión y Visión	07
Valores del Ombudsman	07
Objetivos Estratégicos	09
Metas de Fiscalización Normativa	10-14

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN

1977

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977

Resumen Ejecutivo

Desde su creación en el 1977, la Oficina del Procurador del Ciudadano es la entidad que defiende al ciudadano frente a las violaciones de sus derechos humanos por parte del gobierno de Puerto Rico. La Ley Número 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, concede desde sus inicios, amplios poderes de investigación hacia los organismos gubernamentales de la Rama Ejecutiva, incluyendo las corporaciones públicas, salvo contadas excepciones. Específicamente, se faculta a la Procuraduría, a investigar los actos administrativos que aparenten ser ilegales, injustos, irrazonables, arbitrarios, discriminatorios, erróneos o ineficientes. Según definido por la ley, "acto administrativo" es aquella acción, omisión, decisión, recomendación, práctica o procedimiento de una agencia administrativa o de la Rama Ejecutiva.

Adscrita a la Rama Legislativa, la Procuraduría del Ciudadano presenta y publica sus investigaciones, hallazgos, opiniones, recomendaciones y proyectos de legislación, a los diferentes funcionarios del gobierno, incluyendo el Secretario o Director Ejecutivo de la agencia o instrumentalidad gubernamental investigada, la Gobernadora y la Asamblea Legislativa. Esta prerrogativa generalmente es hecha de tres maneras. A través de nuestro Informe Anual, que contiene las estadísticas y resúmenes de los casos atendidos de mayor relevancia, a través de Informes Finales de investigaciones especiales, o a través del planteamiento, discusión y análisis de situaciones específicas ante la opinión pública.

El poder de la Procuraduría recae en; su amplio marco jurisdiccional de investigación, su facultad de citación a funcionarios de la Rama Ejecutiva relacionado a la investigación iniciada, su independencia de criterio respaldada por una designación fija de diez años en el cargo, su facultad de investigar a iniciativa propia, la inmunidad sobre sus funciones, y su independencia en la expresión de sus opiniones.

En adición, publicamos nuestras investigaciones, sometemos legislación y emitimos nuestra opinión sobre proyectos de ley. Estas acciones pueden abarcar desde la recomendación de un protocolo de acción para casos de extranjeros bajo la custodia del gobierno en cumplimiento con la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares y Protocolos Opcionales, la instancia y cabildeo para la firma de tratados que ayudarían al trato humano de reos puertorriqueños en el extranjero, y la publicación de las estadísticas por entidad gubernamental y por derecho humano infligido.

Los procuradores, históricamente, han servido de fiscalizadores de las acciones gubernamentales desde los inicios conceptuales de la figura, y su existencia se justifica al comparar el nivel de desventaja que tiene el ciudadano común, con el aparato gubernamental, en relación al poder, acceso a la información, conocimiento del Derecho aplicable y conocimiento experto en la materia discutible. Por ello, nuestra Oficina ha adoptado la visión de apoderamiento del Pueblo. Esto es, la divulgación de la información y enseñanza de los derechos de los ciudadanos frente a las entidades gubernamentales, para que sean ellos mismos quienes puedan hacerlos valer en el futuro.

Mediante enmienda a su ley orgánica, se le asigna a ésta, la representación internacional en organizaciones que tengan como estandarte la protección de los derechos humanos. Por ello, hemos promulgado un Código de Derechos Humanos en el que categorizamos las acciones denunciadas por las personas agraviadas y a ser reclamadas a la entidad gubernamental, en miras a cumplir con la meta de ser la institución principal en nuestra jurisdicción en el tema de protección de derechos humanos. En esa dirección, las investigaciones se discuten desde ese punto de vista, pretendiendo concienciar a los funcionarios gubernamentales, que sus acciones, decisiones u omisiones, afectan los derechos humanos de las personas que sirven.

Cada Procurador, una vez designado al cargo, imprime su estilo en la manera de descargar su responsabilidad delegada. Para poder realizar lo anterior, iniciamos la evaluación de la Oficina, a pesar de los retos de la pandemia y de los recortes presupuestarios. En la continuidad de esa evaluación inicial, ya que es una acción continua, entendimos la necesidad de enmendar el Plan Estratégico para la Oficina para los años 2020-2025. Nos toca ahora mantener la ejecución del mismo, para el beneficio de la ciudadanía.

Metodología

La organización programática de los próximos 10 años de la Oficina comienza con la preparación de un Plan Estratégico que dirija nuestras acciones, obteniendo así una métrica medible del progreso como entidad de cambio. No sólo nos referimos a cómo se deberán llevar a cabo el trabajo de día a día, a través de los valores promovidos, sino de la organización estructurada de la Oficina en términos de acción programática y de proyectos de impacto que necesariamente toma como base nuestro mayor recurso; el capital humano.En vista de ello, nuestro primer paso consistió en la recopilación por parte del equipo de trabajo del Procurador, las ideas y herramientas de impacto sugeridas, beneficiándonos de sus experiencias y el éxito o fracaso de estas en el pasado. Segundo, y ante el deseo del Procurador de aprovechar dicha experiencia, se recopilaron las ideas en un documento que fue diseminado a todos los empleados, con el propósito de que usaran de ejemplo, para que sometieran ellos sus propias ideas, no sólo de las acciones que la Oficina pudiese tomar como parte de sus deberes ministeriales, sino también para la mejoría de los servicios que pudiésemos ofrecer a nuestros propios empleados. Recibido los comentarios de los empleados, el equipo de trabajo del Procurador se dio a la tarea de organizar tales comentarios para ir moldeando un documento comprensivo y organizado, donde, por instrucciones del Procurador, se pudiera dar consideración a todas esas ideas.

En este desarrollo se fueron identificando las fortalezas y los retos de nuestra Oficina, así como las oportunidades que se nos presenta. La identificación de los retos es un elemento necesario para trazar con éxito los objetivos estratégicos, que serían las guías de las metas establecidas. Las fortalezas y las oportunidades, por su parte, emergen como aliados para la protección y sobrevivencia de la Institución, en momentos en que atravesamos una recesión fiscal en el país. Entre los retos presentados por el personal, se destacaron; las claras limitaciones presupuestarias, la merma en el capital humano, el estancamiento salarial, el equipo tecnológico deteriorado y obsoleto, la reducción de las instrumentalidades públicas, la erosión de la percepción de la función de la Oficina, la falta de reconocimiento de la Figura del Ombudsman y sus facultades en ley para exigir cumplimiento, la falta de avances tecnológicos, y las limitaciones de conocimiento y equipo del personal. Aprovechamos para plantearnos la dirección de la Oficina, y plasmar la misma en la visión y misión, acuñando también los valores que queremos representar, a través de nuestras acciones y nuestro personal.

Por otro lado, entre las fortalezas que se nombraron se destacan; el compromiso del personal para ayudar al Pueblo, la cultura laboral de la Oficina, el conocimiento del ámbito público y las disposiciones de nuestra ley orgánica vinculante a la Constitución de Puerto Rico, la memoria histórica de su función que incluye los logros alcanzados, la introducción del Sistema Automatizado de Servicios (MAS) para control de casos y estadístico, la presencia internacional, las alianzas establecidas para respaldar sus ejecutorias, el amplio ámbito jurisdiccional de la Oficina, y el nivel de reconocimiento y competencia gubernamental. Estos retos y fortalezas se desarrollan en esta época donde vemos las siguientes oportunidades; la creación de alianzas de colaboración y/o convenios para respaldar nuestra función y viceversa, la disponibilidad de ofrecimientos para el desarrollo profesional del personal en nuevas áreas de competencia, mayor acceso a la opinión pública, y una nueva figura del Ombudsman.

En la organización de las ideas presentadas, pudimos entonces ir delineando los objetivos estratégicos generales. Cada uno de estos objetivos estratégicos contienen metas dictadas para lograr el cumplimiento de la Misión y Visión, donde todos los componentes necesarios para una gerencia efectiva, y el logro de resultados, sean expuestos al Gobernante, la Legislatura, así como a otras entidades para la fiscalización y asignación presupuestaria. Identificamos los mismos como; Fiscalización Normativa, Gestión de la Comunicación Institucional, y Fortalecimiento Institucional. La amplia participación de ideas, críticas constructivas y recomendaciones fueron la base para, no sólo enumerar los proyectos y programas a establecerse, sino para listar ejemplos de iniciativas específicas a trabajarse.Una vez recogidos en estos proyectos, programas e iniciativas, se organizaron bajo distintas metas, para la debida consideración del tiempo deseado para ejecutarse en el futuro. Por último, se le presentó al Procurador para puntualización de los conceptos e ideas, así como para su aprobación final.

OMBUDSMAN
1977

Visión

Ser reconocida en toda la Isla como un ente efectivo, que acompañe al ciudadano en su gestión de reparación de agravios contra la acción o inacción administrativa, ayudando a devolver la excelencia en el servicio público, mediante la atención del ciudadano frente al servicio menoscabado de las agencias gubernamentales.

Misión

Devolver la credibilidad gubernamental a la ciudadanía mediante la fiscalización y restauración del correcto proceder de las entidades gubernamentales, y el apego de estas a la legislación, los reglamentos, los procedimientos aprobados y la política pública, así como el sentido común.

Valores

Pragmáticos

·Servicio
·Profesionalismo
·Objetividad
·Disciplina
·Compromiso
·Responsabilidad
·Eficiencia

Desarrollo

·Sensibilidad
·Empatía
·Colaboración
·Comunicación
·Cooperación
·Entusiasmo
·Confianza
·Cumplimiento
·Proactividad

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN

1977

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977

Objetivos Estratégico 2024-2027

Objetivos Estratégicos	Metas
Gestión de la Comunicación Institucional	•Expandir las redes, colaboraciones y asociaciones con otras entidades •Promoción de la Oficina •Adiestramiento sobre los servicios de la Oficina
Fiscalización Normativa	•Mejorar calidad de Servicios Directos a la Ciudadanía por las Entidades Públicas •Garantizar los derechos de las personas bajo tutela del Estado •Fiscalización de las operaciones del Gobierno •Desarrollo de Planes Estratégicos de las Procuradurías Especializadas
Fortalecimiento Institucional	•Definición Jurisdiccional •Mejorar la percepción y nivel de satisfacción de la ciudadanía •Mejorar esfuerzos para motivar nuestro capital humano •Fortalecer la estructura organizacional de la Oficina •Fortalecer la gestión de calidad de la Oficina

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977

Metas de Fiscalización Normativa

Metas	Proyectos/Programas	Iniciativas
Mejorar Calidad de Servicios Directos a la Ciudadanía por las Entidades Públicas	Seguimiento a finalización de proyectos de mejoras o reparaciones, a través del DTOP y ACT.	Se identificarán solo proyectos paralizados sólo de cierta importancia por su magnitud por regiones y se les dará seguimiento.
	Programa de Cliente Anónimo	Visitas a las agencias (oficinas centrales y regionales) Depto. de la Familia, Depto. de Educación-Oficinas no escuelas, Estaciones de Policías, Depto. de Salud-Registro Demográfico, Corporación del Fondo del Estado, AAA, Vivienda-(que recibe muchos públicos)
	Verificación de los protocolos para establecer refugios	• Registros de personas, situaciones de violencia doméstica y órdenes de protección. • Registro de ofensores sexuales • Comedores, cuarto de lactancia, cisternas, catres, baños, seguridad, generador, duchas, neveras, extintor, a material para reparar cisternas y generadores y areas de mascotas.
	Disposición de Neumáticos	Seguimiento a Gomeras muestras % de las visitadas Secretario DRNA
	• Verificación de ofrecimiento de servicios de educación, cada Trabajador Social deberá ver presencialmente a cada estudiante una vez por semestre. Plan Piloto	• Evaluar Servicios de T.S y de Educación Especial y Psicólogos
	• Atención Población con Espectro Autista	• Cumplimientos Departamento de Educación • Asignación T-1 • Cumplimiento con los COMPUS
	Programa ABCD	Evaluar el Cumplimiento de las agencias

OMBUDSMAN
1977

Metas de Fiscalización Normativa

Metas	Proyectos/Programas	Iniciativas
Garantizar los derechos de las personas bajo tutela del Estado	Visitas a las Instituciones del Departamento de Corrección y Rehabilitación de P.R	• Revisión de cumplimiento de dietas especiales para los confinados • Realizar reuniones periódicas con lideres de Asociaciones de Confinados.
Fiscalización de Operaciones del Gobierno	Plan de Investigación Especiales	Investigaciones de deudas a la Policía de P.R y Dpto. de Corrección de P.R *Pago de Tiempo Compensatorio *Pago de Retiro Incentivado
	Cumplimiento Ley 159/2013 art.1(d) – Transmisión y grabación de reuniones de Juntas de Gobierno	Evaluar cumplimiento de las agencias con este requisito
	Pa'la Calle	Evaluación de rótulos, semáforos y hoyos en carreteras, Rotulación Escolar, Infraestructura vial
	Traslado a las islas municipio de Vieques y Culebra, para la identificación de servicios de la oficina	Visitar ambos municipios y ofrecerle servicios de OPC
	Capacitación a facilitadores, en el proceso de investigaciones y reclamaciones	Agencias de gobierno bajo nuestra jurisdicción
	Evaluación de Junta de Gobierno y Juntas Examinadoras nombrados por el Departamento de Estado	Evaluar composición de la Junta de Gobierno nombrados por el Departamento de Estado y la Juntas Examinadoras y Otorgamiento de Licencias Profesionales

OMBUDSMAN
1977

Metas de Fiscalización Normativa

Metas	Proyectos/Programas	Iniciativas
Desarrollo de Planes Estratégicos de las Procuradurías Internas	Programa PAISSBE	• Investigaciones Especiales • Plan Proyectos Especiales
	Procuraduría de Sistema de Información de Gobierno	Elaborar Plan Estratégico
	Procuraduría de Transporte Público	Elaborar Plan Estratégico
	Procuraduría de Pequeños Negocios	Elaborar Plan Estratégico
Expandir las Redes, Colaboración y Asociaciones con otras entidades *(Metas de Gestión de la Comunicación Institucional)*	Enlaces con Gobiernos Municipales	Coordinar Servicios con Personal Municipal
	Enlace con Procuradurías	• Defensoría de Personas con Impedimentos • Oficina del Procurador del Veterano • Oficina del Procurador De Personas de Edad Avanzada • Oficina de la Procuradora De la Mujer • Oficina del Procurador Del Paciente • OIPC- Casos referidos OPC
	Enlaces Agencias/ Visitas Protpcolares	Visitas Protocolares a las Agencias y Corporaciones.
	Envío de ponencias sobre proyectos de Ley o Investigaciones de las Comisiones de la Asamblea Legislativas	Comunicación a presidentes de la Asamblea Legislativa y presidentes de Comisiones, de acuerdo con los proyectos de interés.
	Comunicación a presidentes de la Asamblea Legislativa y presidentes de Comisiones. Orientación de OPC sobre servicios	
Promoción de la Oficina	• Televisión • Radio • Redes Sociales/ Página OPC/ Ombudsman • Carteles y Opúsculos OPC (Envíos)	• Programas de Televisión • Cápsulas informativas sobre temas contemporáneos. Entrevistas radiales – a nivel estatal y regional • Facebook / Twitter/ Instagram / YouTube • Correos, Municipios y Agencias

OMBUDSMAN
1977

Metas de Gestión de la Comunicación Institucional

Metas	Proyectos/Programas	Iniciativas
Mejorar la percepción y nivel de satisfacción de la ciudadanía	Elecciones de Representantes de consumidor en las Juntas de Gobierno, AEE y A.A.A.	• Evaluar y someter cambios en la legislación actual.
	Mejorar la facilidad de acceso a OPC de personas con impedimento.	• Programa Acceso - Lenguaje de Señas
	Fortalecer la Cultura de Fiscalización gubernamental efectiva.	• Intercambio Interno sobre mejores prácticas institucionales • Proyecto Ley Ombudsman
	Fortalecer la Cultura de Servicio al Cliente	• Cartas de seguimiento del Procurador luego de cerrado el caso. • Identificar actividades y realizar capacitación.
	Monitoreo de Medios para Cumplimiento de Agencias	• Lectura de periódicos/ monitoreo radio y tv.
	Programa de Seguidores a Orientaciones realizadas por la OPC	• Cada gerente evaluará el alcance de la orientación
Mejorar esfuerzos para motivar a nuestro capital humano	Plan de adiestramiento al personal de la OPC	• Microsoft Office Programs (Outlook, TEAMS, Excel, Word, Publisher) • Inteligencia Emocional • Comunicación Efectiva • Redacción • Inteligencia Artificial actualizado • Servicio al cliente • "Burn Out" • Generacional • Conocimientos especializados • Supervisión efectiva • Técnicas de investigación • Constitución, Leyes, Reglamentos • Protección social • Vivienda • Salud • Mediación y conflictos

OMBUDSMAN
1977

Metas de Gestión de la Comunicación Institucional

Metas	Proyectos/Programas	Iniciativas
	Mejorar los sistemas de evaluación de desempeño, desarrollo profesional y atemperarlos a la tecnología.	• Reevaluar instrumentos de evaluación de empleados
Fortalecer la Estructura Organizacional de la Oficina	Programa Iniciativa Propia	• Establecer programa de visitas a las Administraciones Municipales
	Digitalización de Archivos OPC	• Identificar Fondos
Fortalecer la Gestión de Calidad en la Oficina	Revisión de Reglamentos OPC	• Reglamentos 1,2 y 3 para la inclusión de nuevo programa MAS 2.0 • Disposición de documentos digitalizados • Reglamento de Personal • Plan de Clasificación y Retribución OATRH – Oficina Administración del Trabajo Recursos Humanos
	• Mejorar la comunicación interna y el intercambio de información sobre asuntos estratégicos y operacionales para fomentar la colaboración y cooperación entre las unidades de trabajo • Fortalecer los procesos de Recursos Humanos • Revisar los Planes de Contingencias y Emergencia • Publicación de Gestiones • Modernización de Equipo • Evaluar Política Institucional	• Reuniones con gerentes regionales, cada tres meses. • Reuniones con investigadores, tres veces al año. • Reuniones con todo el personal administrativo cada tres meses. • Evaluar reglamentación existente y actualizarlos con la legislación vigente. • Coordinar con AEMED la actualización de nuestros planes cónsonos con las nuevas guías establecidas por el gobierno. • Publicar informes trimestrales y anuales en redes sociales. • Laptops, Sillas Ergonómicas, Headsets, Tarjetas Telefónicas. • Perspectiva de Género • Derechos de la Mujer • Trata Humanas • Derechos Humanos
Mejoramiento de Infraestructura	• Mantenimiento y Fortalecimiento Sistemas Mas	• Implementación MAS 2.0
	Revisión de localidades	• Verificación Anual • Rótulos Regionales

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN

1977

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN

1977

Somos Tu Voz.

ombudsmanpr@opc.pr.gov

ombudsmanpr@opc.pr.gov