Plan Estratégico

2012-2016

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3
AMBITO DE CONTROL 5
BASES LEGALES 5
MISION 5
VISION 6
PRINCIPIOS Y VALORES 6
FACTORES CLAVE DEL EXITO 7
- **Gestión del Conocimiento** 7
- **Mejoramiento Continuo** 7
- **Responsabilidad Social** 7

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 8
OBJETIVOS OPERACIONALES 9
DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO (MATRIZ FODA) 10
- **Fortalezas** 10
- **Oportunidades** 11
- **Debilidades** 12
- **Amenazas** 12

PLANES ESTRATÉGICOS POR NIVELES 13
ASESORÍA Y APOYO 14
- **Objetivos Estratégicos** 14

NIVEL OPERATIVO O MEDULAR 16
- **Objetivos Estratégicos** 16

INDICADORES DE GESTIÓN 18

INTRODUCCIÓN

La Contraloría del Estado Nueva Esparta es un órgano de rango Constitucional que goza de autonomía orgánica y funcional con atribuciones para el ejercicio del control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes estadales así como de las operaciones relativas a los mismos.

Cuenta con una estructura organizativa conforme a las disposiciones nacionales acordadas en los Simposios Nacionales de Contralorías de Estado, a saber:

Nivel Directivo*:* Despacho del Contralor del Estado, Dirección General y la Unidad de Auditoría Interna.

Nivel Normativo: (Asesoría y Apoyo): Dirección de Administración y Servicios, Dirección de Servicios Jurídicos, Dirección Técnica, Dirección de Recursos Humanos y la Oficina de Atención al Ciudadano.

Nivel Operativo: Dirección de Control de la Administración Central y Otro Poder, Dirección de Control de la Administración Descentralizada, Dirección de Determinación de Responsabilidades Administrativas.

El presente ***Plan Estratégico 2012 – 2016***, se encuentra organizado de la siguiente manera:

I) Ámbito de control
II) Bases legales
III) Misión
IV) Visión
V) Principios y Valores

VI) Factores Clave del Éxito

VII) Objetivos Estratégicos

VIII) Objetivos Operacionales

IX) Diagnóstico Estratégico (Matriz FODA) de la Contraloría y

X) Planes Estratégicos por Niveles

El Plan Estratégico está orientado a la "Consolidación y Fortalecimiento del Sistema Nacional de Control Fiscal en el Estado Nueva Esparta", al fomento de una política y cultura de control que coadyuve al saneamiento de la administración activa y al fortalecimiento de la participación ciudadana en el control de los recursos estadales.

I.- AMBITO DEL CONTROL

Vigilancia, evaluación, fiscalización y auditoría de la gestión pública, para verificar el cumplimiento de las normas legales, políticas y planes de acción establecidos para la administración del Patrimonio Público Estadal, tanto centralizado como descentralizado, funcionalmente, en pro de una administración transparente de los recursos del estado.

II.- BASES LEGALES

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.
- Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público.
- Constitución del Estado Nueva Esparta.
- Ley de Contraloría de Estado Nueva Esparta.
- Normas Generales de Control Interno y Normas generales de Auditoría de Estado emanadas de la Contraloría General de la República.
- Reglamento Interno de la Contraloría del Estado Nueva Esparta.
- Estatuto de Personal de la Contraloría del Estado Nueva Esparta.
- Manuales de Normas y Procedimientos de la Contraloría del Estado Nueva Esparta.

III.- MISION

Ejercer el control, vigilancia y fiscalización sobre los ingresos, gastos y bienes estadales, así como promover su eficiente y eficaz administración para el bienestar de la comunidad.

IV.- VISIÓN

Constituirnos en un órgano modelo de eficacia y eficiencia en el estado Nueva Esparta, que sea referencia ética, profesional y funcional en el Sistema Nacional de Control Fiscal gracias al ejercicio de un control eficaz sobre la Administración Estadal y al fomento e integración de la ciudadanía en el mismo.

V.- PRINCIPIOS Y VALORES

Los funcionarios de la Contraloría del Estado Nueva Esparta, ejercen sus funciones y atribuciones con:

- Objetividad. Conforme a criterios jurídicos y técnicos, con rigor metodológico y al margen de influencias o prejuicios que alteren los resultados de la gestión fiscalizadora.
- Imparcialidad. Con rectitud y justicia.
- Apoliticismo. Libres de cualquier influencia político – partidista.
- Ética. Con honestidad, equidad, decoro, lealtad, vocación, transparencia y pulcritud.
- Identidad y compromiso. Con orgullo, satisfacción y promoviendo los principios y valores de nuestra Institución.
- Trabajo de equipo. Interactuando con armonía, confianza y respeto para el logro de los objetivos comunes.
- Responsabilidad. Conscientes de nuestra obligación como servidores públicos, realizando el mejor esfuerzo para cumplir con los deberes asignados y asumiendo las consecuencias de nuestros actos.

VI.- FACTORES CLAVE DEL EXITO

Para la Contraloría del Estado Nueva Esparta, existen diversos factores que se consideran claves para el éxito del presente Plan Estratégico:

- **Gestión del Conocimiento.** La Contraloría del Estado Nueva Esparta considera a las personas que laboran en el órgano como el principal protagonista en el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos institucionales, por ello la gestión del talento humano debe dirigir sus acciones a mantener en alto grado su nivel de conocimientos, capacidades y habilidades.

- **Mejoramiento Continuo.** La gestión contralora debe garantizar la revisión permanente y la adecuación oportuna de sus procesos a las necesidades actuales y emergentes del Estado y a los resultados que en materia de control exigen los ciudadanos.

- **Responsabilidad Social.** La gestión contralora debe coadyuvar en el logro de una mejor sociedad y desarrollo sustentable para el Estado Nueva Esparta, mediante el diseño y ejecución de estrategias orientadas al mejoramiento de su entorno.

- **Oportunidad.** La labor fiscalizadora de la Contraloría debe ser lo más acorde posible con la gestión administrativa objeto de control, como fórmula para que sus resultados puedan tener la indispensable influencia preventiva o correctiva y para que las sanciones, cuando resulten procedentes, logren el necesario efecto disuasivo.

VII.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Optimizar la gestión del talento humano y la gestión administrativa, presupuestaria y de servicios del Órgano Contralor.
2. Implementar un proceso de mejoramiento continuo y control interno en las unidades administrativas de la Contraloría y fomentar su aplicación en los demás Órganos del Sistema Nacional de Control en el Estado Nueva Esparta.
3. Promover la modernización del Control Fiscal en el Estado Nueva Esparta, para hacerlo más eficiente, efectivo, oportuno y ágil.
4. Incentivar el desarrollo e implementación de un Sistema de Control de Gestión en los órganos que integran el Sistema Nacional de Control Fiscal en el Estado Nueva Esparta (Contraloría del Estado, Contralorías Municipales y Unidades de Auditoría Interna), así como en los órganos y entes centralizados y descentralizados del Ejecutivo Estadal.
5. Promover la participación ciudadana en el ejercicio del Control Fiscal de la hacienda Pública Estadal.
6. Promover la actualización y capacitación del personal adscrito a los órganos que integran el Sistema Nacional de Control Fiscal en el Estado Nueva Esparta que incorporen aspectos vinculados con el desempeño gerencial, supervisorio y de crecimiento personal.
7. Promover el proceso de participación ciudadana, en las distintas comunidades del Estado Nueva Esparta, con el objeto de fomentar la transparencia en el ejercicio de control de la gestión pública.

VIII.- OBJETIVOS OPERACIONALES

1. Actualizar políticas en materia de recursos humanos, ajustar perfiles de ingreso del personal, procurar el mejoramiento continuo (profesionalización y capacitación) y motivación al logro de objetivos institucionales y personales.

2. Recopilar y aplicar instrumentos metodológicos actualizados para el ejercicio del control en el estado, especialmente las relacionadas con las auditorías ambientales y las auditorías a las comunidades organizadas.

3. Dar un enfoque sistémico al control de la Hacienda Pública Estadal, propiciar el mejoramiento continuo de su administración y promover la productividad, calidad, responsabilidad y valores éticos en la gestión del patrimonio público estadal.

4. Efectuar seguimiento de la acción correctiva de los órganos o entidades controladas, a partir de las observaciones y recomendaciones formuladas.

5. Evaluar el funcionamiento del Sistema Integral de Control de Gestión en la Contraloría, e implementar las mejoras necesarias para optimar su funcionamiento.

6. Implementar nuevos sistemas informáticos que permitan a la Contraloría del Estado automatizar sus procesos y fomentar el ahorro energético, de materiales y conservación del medio ambiente.

IX.- DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO (MATRIZ FODA)

FORTALEZAS:

- Se cuenta con un cuerpo normativo actualizado que delimita su estructura organizativa y funcionamiento: Reglamento Interno, Estatuto de Personal, Manual de Organización y Procedimientos e Instrucciones.
- Disposición de programas informáticos para facilitar procesos y actividades, salvaguardar los bienes y cumplimiento de funciones: Sistemas Automatizados de Administración y Presupuesto, Nómina, Control de Asistencias, Registro de Bienes Muebles y de Asistencia del Personal, entre otros.
- Procesos administrativos ágiles para efectuar compras y c ontratación de servicios y efectuar los pagos oportunamente.
- Se cuenta con conocimiento de las áreas críticas y se dispone de una gerencia de alto nivel capacitada y dispuesta a aplicar los procedimientos que permitan optimizar el funcionamiento institucional.
- La Contraloría posee una estructura organizativa adecuada para la consecución de su misión y visión.
- Las reuniones de Directorios contribuyen a la coordinación oportuna en la solución de diferentes problemas y monitoreo del cumplimiento de los planes operativos.
- Personal de la Contraloría realizando estudios que coadyuvan al mejoramiento del servicio prestado a la comunidad.
- La Contraloría cuenta con acceso a Internet de alta velocidad que facilita el acceso a la información oportuna en otros entes y organismos del estado venezolano.

- El 67% del personal adscrito a la Contraloría, está integrado por profesionales capacitados para el ejercicio de sus funciones, lo cual facilita la ejecución de las actividades en la institución.
- La Contraloría cuenta con presencia en internet mediante la página web www.cene.gob.ve y en las redes sociales mediante una cuenta en Twitter @CENEsparta, la cual le permite mantenerse en contacto con la comunidad y las demás Contralorías Estadales y Municipales usando las nuevas tendencias comunicativas.
- La nueva plataforma informática basada en Software libre de estándares abiertos brinda protección adicional contra ataques de virus informáticos.
- Se cuenta con un Manual Descriptivo de Cargos y Tabulador de sueldos actualizado.
- Se dispone de un Sistema de Evaluación del Desempeño que permite evaluar las capacidades y debilidades del personal de la Contraloría.

OPORTUNIDADES

- Tener atribuida autonomía orgánica y funcional, según artículo 163 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Norma que faculta a las Contralorías Estadales para dictar sus propias normas, en materias de su competencia y crear su estructura orgánica.
- Exención del IVA, permite la adquisición de algunos bienes y servicios a menor precio que en otras entidades federales.
- Frecuente intercambio de experiencias con la Contraloría General de la República y con otras Contralorías Estadales y Municipales.

- Estado insular con poca superficie geográfica, lo cual facilita su conocimiento y el ejercicio del control resulta más económico que en otras Entidades Federales.
- Disposición de un terreno y proyecto para la construcción de un edificio sede para la Contraloría del Estado.
- El apoyo que brinda la Fundación Contraloría (FUNCENE) en la capacitación y mejoramiento profesional, nivelando y actualizando al personal de la Contraloría mediante cursos e inducciones necesarios.
- Los programas de pasantías que ofrecen las Universidades y demás instituciones docentes de la isla, en el área de informática, son aprovechados para resolver problemas puntuales en la Dirección y la Contraloría, a muy bajo costo.

DEBILIDADES

- El espacio físico insuficiente, dificulta el normal desenvolvimiento de las actividades de apoyo y control.
- Como consecuencia de los recortes presupuestarios, los incentivos para el personal se han visto considerablemente reducidos: eventos deportivos, culturales, convenios con universidades y otros centros de instrucción, con asociaciones deportivas de instituciones y gremios profesionales.
- La Contraloría cuenta con un presupuesto reducido, lo cual dificulta el ejercicio de las actividades propias de la institución.

AMENAZAS

- Consejo Legislativo Estadal que efectúa recortes arbitrarios a los proyectos de presupuesto de la Contraloría, en forma inconsulta y sin motivación. Lo cual incide negativamente en la consecución de los objetivos institucionales.

- Leyes Estadales desactualizadas con relación a las Nacionales, especialmente con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal y demás Leyes de carácter fiscal.
- Dificultad de acceso físico a la isla, debido a la deficiencia de los servicios aéreos y marítimos, agravado en las temporadas vacacionales.
- Retardo en las asignaciones presupuestarias y suministro de los recursos financieros.
- El hecho de que la Contraloría del Estado se encuentre ubicada en el mismo edificio del órgano sujeto a control dificulta el normal desenvolvimiento de las funciones propias de este órgano.
- La inestabilidad eléctrica que existe en el edificio propicia la avería de los equipos de cómputo que se encuentran en operación, lo que, aunado a los recortes presupuestarios, merma considerablemente la vida útil de los equipos presentes y el número de computadoras operativas.

X.- PLANES ESTRATÉGICOS POR NIVELES

A continuación, se desglosa el Plan Estratégico de la Contraloría del Estado en dos niveles de acuerdo a su función en el órgano: Asesoría y Apoyo y Nivel Operativo:

ASESORÍA Y APOYO

En esta sección se plasman los Objetivos Estratégicos del Nivel de Asesoría y Apoyo, los cuales soportan el ejercicio del Control Fiscal propio del Nivel Operativo o Medular.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Optimizar el Recurso Humano de la Contraloría para fomentar el logro, el trabajo en equipo y altamente motivado.
- Promover acciones de gerencia estratégica para elevar la capacidad de respuestas a las distintas dependencias administrativas de la Institución.
- Elaboración del Presupuesto de Gastos, bajo la modalidad de Presupuesto por Proyecto basado en necesidades reales.
- Desarrollar, estandarizar, normalizar y actualizar los manuales de organización y procedimientos, los documentos, formularios e instructivos de la Contraloría del Estado Nueva Esparta, acordes con la normativa legal vigente.
- Desarrollar, actualizar e implantar sistemas informáticos bajo los estándares de software libre, que permitan automatizar los procesos internos de la Contraloría.
- Establecer políticas, documentar e instrumentar la correcta utilización de los equipos y sistemas informáticos del Órgano Contralor.
- Actualización del sistema de ingreso de personal (Registro de elegibles, reclutamiento, selección y empleo) y Desarrollo del personal.

- Evaluar y actualizar las políticas, normas y procedimientos de administración de personal en todo lo relativo a clasificación de cargos, remuneración, evaluación de servicios, ascensos, traslados, permisos y licencias.
- Vigilar el estricto cumplimiento del Estatuto de Personal y demás instrumentos que regulen en materia de Recursos Humanos.
- Garantizar un adecuado registro, archivo y control de los expedientes del personal de la Contraloría del Estado Nueva Esparta.
- Dirigir y coordinar eficazmente el proceso de evaluación del personal de la Contraloría del estado Nueva Esparta, mediante la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño.
- Orientar y motivar a las comunidades de los distintos municipios del Estado, en el proceso de participación ciudadana, especialmente en cuanto a denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones que tengan relación con el ejercicio de control de la gestión pública.
- Concienciar a las comunidades acerca de la importancia que tiene su participación, en las funciones de control de las inversiones del Estado.
- Dinamizar la interrelación de la Contraloría con las comunidades organizadas, a objeto de lograr la transparencia en el control del dinero público, administrado por los órganos y entes sujetos a control.
- Promover la creación de las Oficinas de Atención Ciudadana en los entes y organismos públicos del Estado que no hayan cumplido con esta obligación; así mismo, efectuar seguimiento a los que la hayan creado a fin de verificar su adecuado funcionamiento para el bienestar de las comunidades.

- Promover y difundir la importancia de los Órganos de Control Fiscal externos en cuanto a Participación Ciudadana se refiere, a través de los medios de comunicación impresos, televisivos, radiales e informáticos, tanto públicos como privados.

NIVEL OPERATIVO O MEDULAR

En esta sección se plasman los Objetivos Estratégicos del Nivel de Operativo o Medular de la Contraloría, conformada por las Direcciones que tienen como responsabilidad directa el cumplimiento de la misión de la Contraloría.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Mejorar la eficiencia, eficacia y calidad del control fiscal que se ejerce a los órganos y dependencias de la administración central del ejecutivo regional y otro poder.
- Controlar, vigilar, fiscalizar los resultados obtenidos en la ejecución de los programas y proyectos de la administración centralizada de la Gobernación del Estado (salud, seguridad, educación, personal y vialidad) considerando los criterios de evaluación como la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto.
- Desarrollar y fortalecer las relaciones con el órgano de control fiscal interno del ejecutivo regional para obtener información relevante que contribuya a determinar las áreas críticas del control interno del ejecutivo regional, con el objeto de orientar adecuadamente las actuaciones fiscales.
- Efectuar inspecciones, fiscalizaciones y realizar estudios organizativos, estadísticos, económicos, financieros y análisis e

investigaciones sobre los órganos entes, personas y comunidades sujetas a control.

- Ejercer selectivamente el Control Perceptivo o concomitante de las adquisiciones realizadas por los entes y órganos estadales.
- Verificar el cumplimiento de las condiciones y especificaciones de las Órdenes de Compra y/o Contratos de Suministros.
- Efectuar seguimiento a las observaciones y recomendaciones formuladas a las entidades sujetas a su control.
- Realizar Control de Gestión en las Dependencias y/o entidades descentralizadas estadales, mediante la valoración de sus metas grado de satisfacción de las necesidades reales de los usuarios.
- Dirigir las potestades investigativas que surjan de los resultados de las actuaciones fiscales practicadas a los entes sujetos a control.
- Mejorar la eficacia y eficiencia del Control Fiscal en la detección de irregularidades, la determinación de Responsabilidades Administrativas dentro de los principales programas del Ejecutivo Regional y sus Entidades Descentralizadas.

INDICADORES DE GESTIÓN:

Nombre:	Capacitación del Personal
Objetivo:	Determinar la asistencia efectiva del personal de la Dirección de Administración a los cursos de capacitación solicitados. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Director de Recursos Humanos
Variables:	AEC : Asistencia efectiva a cursos TAC : Total de personas que asistió a cursos TCS : Total de cursos solicitados
Indicador:	AEC = (TAC/TCS) x 100 = %
Periodicidad:	Anual

Nombre:	Efectividad de la Capacitación en los resultados de la evaluación de desempeño
Objetivo:	Medir el impacto de los cursos impartidos al personal en su evaluación de desempeño. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto un margen de tolerancia del 5%.
Responsable:	Director de Recursos Humanos
Variables:	AE : Aumento en las Evaluaciones del Desempeño REA : Promedio de los resultados de la evaluación del año del personal HRE : Historial del resultado de la última evaluación
Indicador:	AE = (REA/HRE) x 100 = (%)
Periodicidad:	Semestral

Nombre:	Efectividad en la atención a las Direcciones
Objetivo:	Medir la eficacia de la atención de la función de apoyo (atención a las necesidades) a las distintas dependencias administrativas de la Contraloría. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Director de Nivel de Apoyo
Variables:	EA : Efectividad en la Atención SA : solicitudes de apoyo atendidas SR : Solicitudes de apoyo recibidas
Indicador:	EA = (SA/SR) x 100 = %
Periodicidad:	Mensual

Nombre:	Eficacia en la actualización y desarrollo de nuevos sistemas
Objetivo:	Determinar la eficacia en la actualización e implementación de los sistemas de la Contraloría.
Responsable:	Director Técnico
Variables:	PSA: Porcentaje de Sistemas Actualizados o Implementados SA : Sistemas Actualizados o Implementados SPA : Sistemas Programados a Actualizar o Implementar
Indicador:	PSA = (SA/SPA) x 100 = (%)
Periodicidad:	Trimestral

Nombre:	Eficacia en el diseño de la Normativa de los Procesos de la Dirección
Objetivo:	Determinar qué porcentaje de los procesos de la Dirección se les diseño sus normas y procedimientos. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Director Técnico
Variables:	PPN: Porcentaje de Procesos Normados PD : Procesos desarrollados PED : Procesos de la Dirección
Indicador:	PPN = (PD/PED) x 100 = (%)
Periodicidad:	Semestral

Nombre:	Eficacia en la elaboración del Proyecto de Presupuesto por Proyectos
Objetivo:	Medir si el Proyecto de Presupuestos se realiza tomando en consideración los proyectos de cada Dirección. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 15 %.
Responsable:	Director de Administración y Servicios
Variables:	PPE : Proyecto de presupuesto eficaz POP : Planes Operativos Presentados con la metodología ideal POE : Planes Operativos que deben elaborarse
Indicador:	PPE = (POP/POE) x 100 = (%)
Periodicidad:	Anual

Nombre:	Efectividad en el cumplimiento del Plan Estratégico
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos que componen el Plan Estratégico. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Director Técnico
Variables:	EPE : Efectividad Plan Estratégico OC : Objetivos Cumplidos OP : Objetivos Previstos
Indicador:	EPE = (OC/OP) x 100 = (%)
Periodicidad:	Anual

Nombre:	Efectividad en el cumplimiento del Plan Operativo
Objetivo:	Expresa en porcentaje la relación existente entre el número de Actuaciones previstas en los planes y las ejecutadas. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Director Respectivo
Variables:	EPO : Efectividad Plan Operativo AE : Actuaciones Ejecutadas AP : Actuaciones Planificadas
Indicador:	EPO = AE/AP x 100 = (%)
Periodicidad:	Mensual, anualmente y/o al concluir las actuaciones

Nombre:	Efectividad de Actuaciones
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento de las actuaciones asignadas al personal adscrito a la Dirección. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Director Respectivo
Variables:	EA : Efectividad en Actuaciones TE : Tiempo Empleado en ejecución TP : Tiempo Previsto para la actuación
Indicador:	EAI = (TE/TP) x 100 = (%)
Periodicidad:	Trimestral

Nombre:	Costo de Actuaciones por funcionario
Objetivo:	Medir el costo de las actuaciones, tomando como base el sueldo promedio anual del funcionario que ejecute cada actuación y la Nómina total de la Dirección con relación a las actuaciones realizadas y los tiempos empleados en su ejecución.
Responsable:	Director respectivo
Variables:	CA : Costo de Actuación SP : Sueldo Promedio (Por horas) HT : Horas Totales (Utilizadas en su ejecución)
Indicador:	CA = SP x HT
Periodicidad:	Para cada actuación ejecutada

Nombre:	Costo de cada Actuación
Objetivo:	Medir el costo real de cada actuación, tomando como base el total de actuaciones ejecutadas con relación a la sumatoria del costo total de la Nómina de la Dirección y los demás costos incurridos en el ejercicio fiscal.
Responsable:	Director Respectivo
Variables:	CA : Costo de Actuación GTD : Gastos Totales de la Dirección TAE : Total de Actuaciones Ejecutadas
Indicador:	CA = GTD/TAE
Periodicidad:	Anualmente

Nombre:	Índice de Profesionales
Objetivo:	Mide la proporción de empleados profesionales que laboran en el Órgano de Control con relación a la totalidad de empleados a una fecha determinada.
Responsable:	Director de Recursos Humanos
Variables:	IP: Índice de Profesionales PA: Profesionales Activos (Número) NE: Número de empleados a la fecha
Indicador:	IP = (PA/NE) x 100 = (%)
Periodicidad:	A una fecha determinada o periódicamente

Nombre:	Efectividad en las Acciones Fiscales
Objetivo:	Analizar la productividad en relación a las acciones fiscales resultantes de las potestades investigativas.
Responsable:	Directores de Control
Variables:	EAF : Efectividad en las Actuaciones Fiscales TPI : Total Potestades Investigativas AF : Actuaciones Fiscales
Indicador:	EAF = (TPI/ AF) x 100
Periodicidad:	Anual

Nombre:	Calidad
Objetivo:	Medir la calidad de las actuaciones y conocer la efectividad y direccionalidad de los resultados de las actuaciones por la Dirección de Control de Entidades Descentralizadas Estadales.
Responsable:	Director de Control
Variables:	C : Calidad TIS : Total Instituciones Satisfechas TIA : Total Instituciones Auditadas
Indicador:	C = (TIS/TIA) x 100
Periodicidad:	Para cada actuación o periódicamente

Nombre:	Productividad en Días Hombres
Objetivo:	Permite medir la productividad de un empleado durante un día de trabajo basado en la cantidad de actuaciones fiscales que realiza en un lapso de tiempo determinado.
Responsable:	Directores de Control
Variables:	PDH : Productividad Días Hombres DE : Días Empleados AFE : Actuaciones Fiscales Ejecutadas
Indicador:	PDH = DE/AFE
Periodicidad:	Para cada actuación o periódicamente

Nombre:	Productividad de Empleados
Objetivo:	Permite medir la productividad de un empleado al establecer una relación de productividad de la persona en base a lo producido en un lapso de tiempo determinado y lo laborado en el mismo período de tiempo.
Responsable:	Directores de Control
Variables:	RP : Rendimiento por persona TPP : Total Producido en el Periodo TDP : Total Días Período
Indicador:	RP = TPP/TDP
Periodicidad:	Trimestral

Nombre:	Productividad General
Objetivo:	Permite medir el costo promedio de todas las actuaciones fiscales ejecutadas en un período determinado.
Responsable:	Directores de Control
Variables:	PG : Productividad General ∑CTAFE : Sumatoria de los Costos Totales de las Actuaciones Fiscales Ejecutadas AFE : Actuaciones Fiscales Ejecutadas
Indicador:	PG = ∑CTAFE/AFE
Periodicidad:	Anual

Nombre:	Efectividad en el cumplimiento del Plan Operativo
Objetivo:	Determinar el grado de ejecución de las actuaciones previstas en el plan operativo 2004. Relaciona las actuaciones ejecutadas con las previstas en el Plan de la Dirección. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Directora de Determinación de Responsabilidades y Procedimientos Especiales
Variables:	EPO: Efectividad Plan Operativo AE: Actuaciones Ejecutadas AP: Actuaciones Previstas
Indicador:	EPO = (AE/AP) x 100 = (%)
Periodicidad:	Mensual y anualmente

Nombre:	Efectividad de Actuaciones, Individualmente
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento de las actuaciones asignadas al personal adscrito a la Dirección. Relaciona el tiempo de ejecución de la actuación o actividad asignada y el tiempo previsto en el Plan. Para su cabal cumplimiento se tiene previsto una tolerancia del 10 %.
Responsable:	Directora de Determinación de Responsabilidades y Procedimientos Especiales
Variables:	EAI: Efectividad Actuaciones Individuales TE: Tiempo Empleado en ejecución TP: Tiempo Previsto para la actuación
Indicador:	EAI = (TE/TP) x 100 = (%)
Periodicidad:	Para cada actuación o periódicamente

Nombre:	Costo de Actuaciones por funcionario
Objetivo:	Medir el costo de las actuaciones, tomando como base el sueldo promedio anual del funcionario que ejecute cada actuación y la Nómina total de la Dirección con relación a las actuaciones realizadas y los tiempos empleados en su ejecución.
Responsable:	Directora de Determinación de Responsabilidades y Procedimientos Especiales.
Variables:	CA : Costo de Actuación SP : Sueldo Promedio (Por horas) HT : Horas Totales (Utilizadas en su ejecución)
Indicador:	CA = SP x HT
Periodicidad:	Para cada actuación ejecutada

Nombre:	Costo de cada Actuación
Objetivo:	Medir el costo real de cada actuación, tomando como base el total de actuaciones ejecutadas con relación a la sumatoria del costo total de la Nómina de la Dirección de Organización y Sistemas y los demás costos incurridos en el ejercicio fiscal.
Responsable:	Directora de Determinación de Responsabilidades y Procedimientos Especiales
Variables:	CA : Costo de Actuación GTD : Gastos Totales de la Dirección TAE : Total de Actuaciones Ejecutadas
Indicador:	CA = GTD/TAE
Periodicidad:	Anualmente

Nombre:	Calidad de Servicio (Denuncias y asesorías)
Objetivo:	Mide el grado de satisfacción que logra la comunidad (empleados de CENE y público en general) con respecto a solicitudes y asesorías atendidas por la Dirección, tomando como base las encuestas realizadas.
Responsable:	Directora de Determinación de Responsabilidades y Procedimientos Especiales
Variables:	CS : Calidad de Servicio ES : Encuestados Satisfechos NE : Número de Encuestados
Indicador:	CS = (ES/NE) x 100 = (%)
Periodicidad:	Periódicamente (mensual y/o anual)

Nombre:	Efectividad de la tramitación de denuncias
Objetivo:	Medir la relación existente entre el total de denuncias tramitadas y el total de denuncias estimadas en el Plan Operativo Anual (POA), con la finalidad de determinar el cumplimiento del mismo.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	DT : total de denuncias tramitadas DE : total de denuncias estimadas en el POA
Indicador:	(DT/DE) x 100 = %
Periodicidad:	Semestralmente

Nombre:	Eficiencia del tiempo de tramitación de denuncias
Objetivo:	Medir el total de días empleados en la tramitación de denuncias en relación con los días programados para ello, con el propósito de conocer el grado de eficiencia para su tramitación, en pro de una respuesta oportuna al denunciante.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	DET : total de días empleados en la tramitación de denuncias DPT : total de días programados para la tramitación de denuncias
Indicador:	(DET/DPT) x 100 = %
Periodicidad:	Bimensualmente

Nombre:	Efectividad de la ejecución de Talleres de Orientación
Objetivo:	Medir la relación existente entre el total de talleres ejecutados y el total de talleres planificados para el año 2010, con la finalidad de conocer si lo ejecutado se ajusta a lo establecido en el plan de la Unidad para ese periodo.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	TE : total de talleres ejecutados TP : total de talleres planificados
Indicador:	(TE/TP) x 100 = %
Periodicidad:	Trimestralmente

Nombre:	Eficiencia de la inversión en Talleres de Orientación
Objetivo:	Medir el total de bolívares invertidos en Talleres, entre el total de bolívares programados para la realización de los mismos, con el propósito de conocer el grado de eficiencia de los recursos invertidos con respecto a lo programado en el plan operativo de la Unidad.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	BIT : total de Bs. invertidos en la realización de talleres BPT : total de Bs. planificados para talleres
Indicador:	(BIT/BPT) x 100 = %
Periodicidad:	Mensualmente

Nombre:	Grado de satisfacción de los participantes a los talleres
Objetivo:	Medir el total de puntos satisfacción de los ciudadanos encuestados, con relación al total de puntos fijados en encuesta, a fin de conocer el grado de aceptación de los participantes en los talleres. por la adecuada tramitación de la denuncia efectuada en la Unidad de Atención Ciudadana.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	PSP : total de puntos satisfacción participantes observados según encuesta administrada PSE : total de puntos satisfacción fijados en encuesta
Indicador:	(PSP/PSE) x 100 = %
Periodicidad:	Trimestralmente

Nombre:	Efectividad de las asesorías atendidas
Objetivo:	Medir la relación existente entre el total de asesorías atendidas y el total de asesorías estimadas en el Plan Operativo, con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento del mismo.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	AA : total de asesorías atendidas AE : total de asesorías estimadas en el POA
Indicador:	(AA/AE) x 100 = %
Periodicidad:	Trimestralmente

Nombre:	Promedio de asesorías de un tipo solicitadas
Objetivo:	Medir el total de asesorías de un tipo solicitadas, entre el total de asesorías solicitadas, con el propósito de conocer el promedio de asesorías de ese tipo solicitadas y determinar la razón de su recurrencia, a fin de buscar las posibles soluciones al respecto.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	ATS : total de asesorías de un tipo solicitadas AS : total de asesorías solicitadas
Indicador:	(ASC/AS) x 100 = %
Periodicidad:	Trimestral

Nombre:	Grado de satisfacción de los asesorados
Objetivo:	Medir el total de puntos satisfacción de los ciudadanos asesorados encuestados, con relación al total de puntos fijados en encuesta, a fin de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos por el servicio prestado, y en consecuencia lograr excelencia y calidad en el mismo.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	PSA : total de puntos satisfacción asesorados, observados según encuesta administrada PSE : total de puntos satisfacción fijados en encuesta
Indicador:	(PSA/PSE) x 100 = %
Periodicidad:	Mensualmente

Nombre:	Efectividad de las inspecciones realizadas
Objetivo:	Medir la relación existente entre el total de inspecciones realizadas y el total de inspecciones estimadas en el Plan Operativo, con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento del mismo.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	IR : total de inspecciones realizadas IE : total de asesorías estimadas en el POA
Indicador:	(IR/IE) x 100 = %
Periodicidad:	Trimestralmente

Nombre:	Grado de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a las inspecciones solicitadas
Objetivo:	Medir el total de puntos satisfacción de los ciudadanos que soliciten inspección con relación al total de puntos fijados en encuesta, a fin de conocer el grado de satisfacción de dichos solicitantes por la adecuada tramitación de su petición efectuada por la Unidad de Atención Ciudadana.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	PSC : total de puntos satisfacción de los ciudadanos PSE : total de puntos satisfacción fijados en encuesta
Indicador:	(PSC/PSE) x 100 = %
Periodicidad:	Semestralmente

Nombre:	Efectividad del seguimiento realizado
Objetivo:	Medir la relación existente entre la cantidad de recomendaciones dadas en Informe Definitivo de Evaluación y el porcentaje de cumplimiento de las mismas a la fecha del seguimiento efectuado, con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de la normativa por parte de los Entes y Órganos evaluados.
Responsable:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano
Variables:	RD : total de Recomendaciones Dadas RA : total de Recomendaciones Acatadas a la fecha
Indicador:	(RD/RA) x 100 = %
Periodicidad:	Anualmente