



## **Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU.**

### **Resumen ejecutivo: Plan estratégico del Programa de Cumplimiento y Quejas Externo de la Oficina de Derechos Civiles para el año fiscal 2015-2020**

El Plan estratégico del Programa de Cumplimiento y Quejas Externo para el año fiscal 2015-2020 fomenta la responsabilidad de los programas fundamentales para la misión mediante objetivos cuantificables que: 1) administren los expedientes de cumplimiento de manera rápida, efectiva y eficiente; 2) mejoren el programa de cumplimiento externo de la Oficina de Derechos Civiles (OCR) mediante revisiones de cumplimiento preventivas, el desarrollo de políticas estratégicas y la participación de las partes interesadas (por ejemplo, destinatarios y comunidades) y los socios federales y externos fundamentales y de la EPA; y 3) fortalezcan la mano de obra de la OCR por medio de una planificación estratégica del capital humano, el desarrollo organizativo y los recursos tecnológicos, y la capacitación para promover una organización del alto desempeño.

#### **OBJETIVO 1: Mejorar la administración estratégica de los expedientes**

Para garantizar que todas las quejas relacionadas con los derechos civiles se procesen en forma rápida, efectiva y eficiente, la Oficina de Derechos Civiles adoptará las siguientes medidas:

- Desarrollar y utilizar el Manual de resolución de casos, conforme a las prácticas recomendadas federales. Dicho manual, que la OCR anticipa que estará listo en octubre de 2015, se publicará en el sitio web público de la OCR para fomentar la transparencia, e incluirá la siguiente información:
  - Procedimientos para resolver todas las etapas del proceso de resolución de casos, que incluye quejas y revisiones de quejas.
  - Un Plan estratégico de evaluación de casos que incluya objetivos específicos para fomentar el procesamiento oportuno y efectivo de las quejas, especialmente en el plazo de los primeros noventa días posteriores a la recepción.

- Determinar un modelo de cartas, planes y otros procedimientos operativos estándar para que el personal lo utilice en el procesamiento de las quejas.
- Procurar que las normativas de no discriminación de la EPA coincidan con las de los más de veinte organismos federales mediante la enmienda de las normativas vigentes, a fin de aumentar la flexibilidad en la administración estratégica de casos.
- Crear el conjunto de herramientas de cumplimiento de derechos civiles para destinatarios de la ayuda de la EPA, a fin de proporcionar orientación con respecto a sus obligaciones de derechos civiles y ejemplos de prácticas alentadoras que puedan cumplir con las leyes de derechos civiles que la EPA exige. Los destinatarios financieros de la EPA expresaron su compromiso de avanzar y no quedarse solo con el cumplimiento de las leyes de derechos civiles, y la OCR respaldará estos esfuerzos con entusiasmo.
- Utilizar en forma completa todas las opciones de resolución disponibles para la OCR, que incluyen la resolución informal y la resolución alternativa de conflictos.
- Administrar todos los casos de derechos civiles mediante el uso de un sistema integral y electrónico de administración de casos y documentos establecido recientemente, el Sistema de Seguimiento de Casos de Cumplimiento Externo (EXCATS).
- Desarrollar un plan de estudios de capacitación integral de investigación, políticas y jurídico para el personal del programa de cumplimiento externo de la OCR.

## **OBJETIVO 2: Desarrollar un programa de cumplimiento preventivo**

La OCR mejorará su programa de cumplimiento preventivo mediante la implementación de las siguientes medidas:

- Enmendar las normativas de no discriminación de la EPA a fin de que sean coherentes con las de otros organismos federales y garanticen el cumplimiento de los destinatarios mediante la recopilación de datos de informes de cumplimiento y la realización de revisiones de cumplimiento preventivas.
- Iniciar revisiones bien planificadas y específicas sobre cuestiones de derechos civiles fundamentales.
- Desarrollar una orientación de políticas estratégicas sobre problemas transversales, según corresponda.
- Aumentar la participación preventiva de socios importantes federales y de la EPA internos para aprovechar su experiencia y recursos.
- Incrementar la participación preventiva con las partes interesadas y los socios externos fundamentales, tales como los destinatarios y las comunidades, mediante el alcance y la asistencia técnica preventiva.

- Intensificar la transparencia y la responsabilidad mediante la publicación en su sitio web de los documentos decisivos de casos finales, el Manual de resolución de casos, el conjunto de herramientas de cumplimiento de derechos civiles, otra orientación para destinatarios y demás documentos importantes, según corresponda.
- Reforzar la transparencia y la responsabilidad mediante la elaboración de un informe anual que resalte los logros y los objetivos sistemáticos del Programa de Cumplimiento y Quejas Externo.

### **OBJETIVO 3: Reforzar la mano de obra de la OCR para promover una organización de alto desempeño**

Los empleados son clave para garantizar que se cumpla la misión de nuestro organismo y son el recurso más valioso de la agencia. Es fundamental garantizar que el personal del Programa de Cumplimiento y Quejas Externo está comprometido, motivado y facultado con el conocimiento, las habilidades y las herramientas que necesitan para llevar a cabo la misión del programa. La OCR fortalecerá su mano de obra mediante el desarrollo de un Plan estratégico de capital humano y desarrollo organizativo para construir una organización de gran efectividad y con base en el desempeño. El plan será como la hoja de ruta para fomentar las mejoras continuas. Con respecto al Programa de Cumplimiento y Quejas Externo, la OCR implementará las siguientes medidas:

- Llevar a cabo una evaluación integral de los conjuntos de habilidades fundamentales para la misión, a fin de lograr los objetivos programados.
- Completar una evaluación integral de las competencias ocupacionales actuales y su nivel de coincidencia con las necesidades fundamentales para la misión de la OCR.
- Realizar una evaluación exhaustiva de las descripciones de posición (DP) vigentes para determinar si se necesitan revisiones, a fin de garantizar la inclusión de conjuntos de habilidades requeridas.
- Completar una evaluación integral de las falencias en los conjuntos de habilidades y las funciones que no se resuelven mediante las DP vigentes.
- Evaluar en forma completa la capacitación individual y las necesidades de desarrollo para resolver cualquier dificultad de habilidades y conocimiento.
- Establecer una coincidencia entre las PD de los integrantes del personal y los planes de desempeño individuales.
- Buscar mejorar y ampliar el uso de recursos tecnológicos y la capacitación para facultar al personal de la OCR con las herramientas que necesitan para completar su trabajo

BORRADOR FINAL PARA ser sometido a la opinión pública