GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

PLAN ESTRATÉGICO

2009-2012

Nydia Colón Zayas
Administradora

PLAN ESTRATÉGICO

2009-2012
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo 3

Metodología 4

Misión, Visión y Valores Institucionales 5

Áreas de Enfoque

- Servicios a las Personas con Impedimentos 6
- Líder en la Prestación de Servicios de Calidad 8
- Coordinación y Colaboración con programas, socios patronos, entidades públicas y privadas 10
- Reformar las Prácticas Administrativas 12
- Innovaciones y Mejoras Tecnológicas 14

Itinerario de Trabajo 15

RESUMEN EJECUTIVO

La Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) es la agencia pública responsable de la provisión de servicios de rehabilitación vocacional, encaminados a la integración exitosa de las personas con impedimentos a la fuerza laboral del país y al disfrute de una vida más independiente. La ARV cuenta con un equipo de profesionales comprometidos con el servicio público, debidamente cualificados para atender las necesidades de rehabilitación vocacional y de vida independiente de las personas con impedimentos, con prioridad, aquellas con impedimentos más significativos.

Para cumplir con estas responsabilidades la ARV ha desarrollado el Plan Estratégico 2009-2012, que presentamos y en el cual sus prioridades y objetivos están enmarcados en nuestra **Misión**, **Visión** y **Valores Institucionales**. Este Plan permitirá enfocar el logro de nuestras metas para los próximos años con énfasis en el servicio al consumidor.

Con este Plan, esperamos garantizar a las personas con impedimentos las herramientas necesarias para lograr su autosuficiencia y la plena participación activa en nuestra sociedad. Además, incentivaremos actividades económicas dirigidas a que nuestros consumidores participen plenamente de nuestro desarrollo económico.

La ARV fomentará el mejorar e innovar los servicios de apoyo, que requieran nuestros consumidores y sus familiares. Trabajaremos además para que nuestra comunidad en general, entienda mejor a las personas con impedimentos, aprenda sobre el trato digno y respete sus derechos.

La encomienda es ardua y abarcadora, pero estamos confiados en que con el excelente equipo de trabajo y la aportación de todos, lograremos cumplir con nuestro Plan Estratégico para los años 2009-2012.

Nydia Colón Zayas
Administradora

METODOLOGÍA

La Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) en su compromiso de lograr rehabilitar para empleo a personas con impedimentos; ha realizado varios estudios, diálogos y grupos focales con consumidores, empleados de la ARV y entidades participantes. Ello provee la base para un enfoque más racional que permita generar e invertir aquellos recursos humanos y fiscales necesarios para asistir al ciudadano con impedimentos. La avaluación de necesidades de rehabilitación vocacional y otros servicios relacionados, envuelve la determinación de cuántos individuos con impedimentos van a ser servidos por un determinado programa o tipo de servicio, y cómo pueden cambiar las necesidades de esta población. Nuestro acopio de las necesidades de las personas con impedimentos; así como el servicio y recursos existentes dan pie a la creación de este Plan Estratégico.

Planificación Estratégica:

Planificación:	proceso de establecer prioridades para desarrollar metas a largo plazo y las estrategias para alcanzarlas, considerando a la agencia en forma total.
Misión:	representa la razón de ser la agencia; orienta toda la planificación y todo el funcionamiento de la misma; y se formaliza estableciendo: la actividad fundamental; el concepto del servicio que ofrece; y el concepto de tipos de cliente a los que pretende atender.
Visión:	es lo que se quiere alcanzar como agencia a largo plazo.
Valores Institucionales:	representan las convicciones o filosofía de la agencia con respecto las gestiones que la llevarán al éxito, considerando tanto el presente como el futuro.

Conceptos:

Áreas de Enfoque:	son las prioridades establecidas como metas para guiarnos en el cumplimiento de las mismas.
Prioridades:	establecer una estrategia general para alcanzar las metas de la agencia.
Objetivos:	proceso programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para cumplir con las metas (prioridades, estrategias). Estos objetivos deben ser racionalmente alcanzables y deben estar en función de la estrategia que se elija.
Indicadores:	es el instrumento cuantificable para medir el éxito o progreso de los objetivos hacia el logro de las metas.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

Ser la Agencia líder en la prestación de servicios de calidad que garanticen la competitividad de las personas con impedimentos en el mercado de empleo y su derecho a una vida independiente.

Integrar a las personas con impedimentos a la fuerza laboral y a una vida más independiente.

Somos un equipo de profesionales con un compromiso compartido de promover y proveer oportunidades de trabajo para las personas con impedimentos como herramienta para mejorar su calidad de vida. Creemos que el derecho al trabajo de las personas con impedimentos reafirma su dignidad, representa lo más altos valores humanos y garantiza su autorrealización como individuo. Los siguientes principios orientan nuestra gestión.

- Agilidad
- Empatía
- Calidad
- Transparencia
- Sensibilidad
- Profesionalismo
- Ética e Integridad

ÁREAS DE ENFOQUE

Servicios a las Personas con Impedimentos

Prioridad ❶

Integrar a las personas con impedimentos a la fuerza laboral y a una vida más independiente.

Objetivos:	Oficina Responsable
1.1: Lograr durante el periodo del 2009 a 2012, que 10,182 consumidores obtengan un resultado de empleo	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional
1.2: Lograr que los resultados de empleo sean de calidad. Cumplir con los niveles establecidos en los estándares de evaluación e indicadores de ejecución, según establecido por la reglamentación federal (estándar 1 y 2 e indicadores de ejecución del 1.2 al 1.6)	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional
1.3: Lograr durante el periodo del plan que el 85% de los consumidores en empleos remunerados, reciban un salario igual o mayor al salario mínimo federal; de los cuales el 70% deberán ser consumidores con impedimentos significativos.	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional
1.4: Lograr durante el periodo de octubre de 2009 a septiembre de 2012 que 2,846 jóvenes con impedimentos físicos/mentales de Transición obtengan un resultado de empleo.	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional
1.5: Rehabilitar 658 consumidores (165 anuales) certificados en empleo sostenido durante el periodo comprendido de este plan.	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo
1.6: Impactar a través de los Centros de Apoyo y Modalidades Regionales, mediante el servicio de empleo regular un total de 13,648 consumidores (3,412 por año).	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo
1.7: Establecer 1,896 microempresas para consumidores durante el periodo del 2009 al 2012 (474, anuales).	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo

Prioridad ❶

Integrar a las personas con impedimentos a la fuerza laboral y a una vida más independiente.

Objetivos:	Oficina Responsable
1.8: Lograr durante el periodo comprendido de octubre de 2009 a septiembre de 2012, que 4,500 personas con impedimentos (1,500 por año), reciban servicios de vida independiente bajo las disposiciones del Capítulo 1 y 2 del Título VII de la Ley de Rehabilitación de 1993, según enmendada.	Oficina de Servicios de Vida Independiente
1.9: Proveer los servicios medulares de vida independiente a no menos de 9,000 consumidores (3,000 por año) durante el periodo del plan, incluyendo referidos de la población envejeciente con pérdida visual severa, en las áreas servidas por los centros de vida independiente.	Oficina de Servicios de Vida Independiente

Indicadores:

- Número de consumidores rehabilitados.
- Por ciento de cumplimiento en los estándares de evaluación e indicadores de ejecución.
- Número de consumidores de transición rehabilitados.
- Número de consumidores rehabilitados certificados en empleo sostenido.
- Número de consumidores impactados mediante el servicio de empleo regular.
- Número de micro-empresas establecidas.
- Número de personas con impedimentos que reciben servicios de vida independiente.

Líder en la Prestación de Servicios de Calidad

Prioridad ❷

Ser la agencia líder en la prestación de servicios de calidad que garantice la competitividad de las personas con impedimentos en el mercado de empleo y su derecho a una vida más independiente.

Objetivos:	Oficina Responsable
2.1: Atender un promedio de 33,477 personas con impedimentos por año durante la vigencia del plan estratégico.	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional
2.2: Servir durante la vigencia del plan a un 85% del total de la población atendida. (5.5% por año aproximadamente)	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional
2.3: Ofrecer servicios de empleo sostenido a 2,554 consumidores, (639 anuales) durante el periodo de 2009 a 20012.	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo
2.4: Fortalecer durante los años 2009-2012 las actividades de monitorias programáticas, para asegurar que los servicios se ofrezcan de acuerdo con la reglamentación federal y estatal; garantizando la calidad de éstos.	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional
2.5: Lograr que los CRV determinen elegibilidad en 60 días o menos o negocien un "waiver letter" con el solicitante/ representante (90 días) en el 85% de las solicitudes nuevas recibidas por la ARV durante el periodo de este plan.	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional
2.6: Lograr que los CRV planifiquen y firmen el Plan Individualizado para Empleo (PIPE) con el consumidor (representante) en 120 días o antes o negocien en EDP (150 días) en el 85% de los consumidores certificado.	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional
2.7 Reducir el tiempo en que se atienden y se contesten de manera responsiva las querellas de los solicitantes/consumidores de la ARV en los diferentes foros apelativos.	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional

Prioridad ❷

Ser la agencia líder en la prestación de servicios de calidad que garantice la competitividad de las personas con impedimentos en el mercado de empleo y su derecho a una vida más independiente.

Objetivos:	Oficina Responsable
2.8: Continuar revisando y actualizando la política pública de la ARV para establecer procedimientos que permitan la uniformidad que garanticen la participación y la agilización de los servicios necesarios para que los solicitantes/consumidores logren su meta de empleo.	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional
2.9: Monitorear los procesos establecidos y ofrecer seguimiento para el logro de los estándares de ejecución programados para garantizar que los servicios se presten en el tiempo y de acuerdo a las necesidades de nuestros solicitantes/consumidores, en coordinación con la Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional (OCCPAR) y las regiones.	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional
2.10: Fortalecer la provisión de servicios multidisciplinarios en los Centros de Avaluación y Ajuste (CAA), según la necesidad individualizada de los solicitantes/consumidores, para que puedan prepararse, entrar, obtener o asegurar un empleo.	Oficina de Avaluación y Ajuste

Indicadores:

- Promedio de personas con impedimentos atendidas.
- Por ciento de población de personas con impedimentos atendida.
- Número de Consumidores que reciban servicios de empleo sostenido.
- Resultado de monitorias programáticas.
- Por ciento de determinación de elegibilidad en 60 días o menos.
- Por ciento de Plan Individualizado para Empleo desarrollados en 120 días o menos.
- Tiempo en que se atienden las querellas de consumidores.
- Política pública revisada y actualizada.
- Número y resultados de monitorias.
- Calidad y cantidad de los servicios provistos en los Centros de Avaluación y Ajuste.

Coordinación y Colaboración con programas, socios patronos, entidades públicas y privadas

Prioridad ❸

Fortalecer la coordinación y colaboración entre los programas de de Rehabilitación de la Comunidad, socios, patronos, y entidades participantes públicas y privadas, para garantizar actividades y servicios significativos que permitan a las personas con impedimentos ser autosuficientes.

Objetivos:	Oficina Responsable
3.1: Lograr durante el periodo de octubre 2009 a septiembre de 2012, que los Analistas de Consejería en Rehabilitación (ARC) refieran a los CRV 10,150 jóvenes con impedimentos físicos/mentales del DE (Transición) para beneficiarse de los servicios de la ARV y lograr su meta de empleo.	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional
3.2: Impactar 15,590 patronos a través de los Centros de Apoyo y Modalidades de Empleo Regionales (3,898 por año).	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo
3.3: Identificar y contactar del sector de pequeños empresarios que reclutan a nuestros consumidores, 798 patronos (200 anuales).	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo
3.4: Fortalecer para el 2010, las alianzas con distintas agencias públicas y privadas para capitalizar recursos y evitar duplicidad de esfuerzos (ACCA, CFSE, Departamento de Educación, Consejo Estatal de Deficiencias en el Desarrollo, Administración de Veteranos, Recinto de Ciencias Médicas, PRAT, entre otros).	Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional Oficina de Avaluación y Ajuste Oficina de Servicios de Vida Independiente
3.5: Llevar a cabo reuniones con los programas de rehabilitación de la comunidad, socios patronos, entidades participantes y suplidores de servicios, para orientar sobre los requisitos de la reglamentación federal.	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo Oficina de Avaluación y Ajuste

Prioridad ❸

Fortalecer la coordinación y colaboración entre los programas de de Rehabilitación de la Comunidad, socios, patronos, y entidades participantes públicas y privadas, para garantizar actividades y servicios significativos que permitan a las personas con impedimentos ser autosuficientes.

Objetivos:	**Oficina Responsable**
3.6: Fortalecer los programas de monitorias programáticas y fiscales para garantizar la expansión y el alcance de los servicios a los consumidores más significativos en los Programas de Rehabilitación de la Comunidad.	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo Oficina de Avaluación y Ajuste
3.7: Proveer asistencia técnica a los programas de rehabilitación de la comunidad, con el propósito de expandir la provisión de servicios en áreas tradicionalmente identificadas como no servidas o servidas por debajo del nivel esperado, como Vieques y Culebras.	Oficina de Apoyo y Modalidades de Empleo Oficina de Avaluación y Ajuste

Indicadores:

- Número de solicitudes nuevas de transición a la ARV.
- Número de patronos impactados.
- Número de pequeños empresarios impactados.
- Contrataciones con agencias y organizaciones públicas y privadas.
- Número de reuniones con entidades participantes.
- Cantidad y resultado de monitorias programáticas y fiscales realizadas a los Programa de Rehabilitación de Comunidad.
- Número de asistencias técnicas realizadas a los Programas de Rehabilitación de la Comunidad.

Reformar las Prácticas Administrativas

Prioridad ❹

Reformar las prácticas administrativas (recursos humanos, presupuesto, finanzas, compras y servicios generales) para desarrollar la eficacia institucional requerida para viabilizar la transformación institucional y la reducción del gasto gubernamental (operacional).

Objetivos:	Oficina Responsable
4.1: Garantizar que la ARV cuente con el personal mejor cualificado para proveer servicios de rehabilitación vocacional a solicitante/consumidores, proporcionado oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional, conocimientos y destrezas.	Oficina de Asuntos Laborales y Recursos Humanos División de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos
4.2: Garantizar que la ARV cuente con proveedores de adiestramientos y asistencia técnica especializados dentro del campo de la rehabilitación en y fuera de Puerto Rico.	División de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos
4.3: Negociar el nuevo Convenio Colectivo que regirá del 2011 – 2014, designado un Comité Negociador, para garantizar paz laboral, minimizar querellas y resolver las mismas en las primeras etapas del procedimiento.	División de Asuntos Laborales
4.4: Desarrollar y establecer la Unidad de Certificación de Pagos para mantener procedimientos de sana administración pública, en el cumplimiento de segregación de tareas requeridas para el desembolso de fondos y de la política de pronto pago a los suplidores del gobierno. Esto con el propósito de cumplir con las disposiciones del Artículo 6 de la Ley Núm. 25, del 8 de diciembre de 1989, y el Reglamento Núm.55, del Departamento de Hacienda aprobado el 17 de noviembre de 2008.	Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional División de Finanzas
4.5: Reducir en un 20% para el 2010, la otorgación de contratos de arrendamiento y de consultores, capitalizando los recursos existentes de otras fuentes de subvención comparables.	Oficina de Administración Oficina de Servicios Generales

Prioridad ❹

Reformar las prácticas administrativas (recursos humanos, presupuesto, finanzas, compras y servicios generales) para desarrollar la eficacia institucional requerida para viabilizar la transformación institucional y la reducción del gasto gubernamental (operacional).

Objetivos:	Oficina Responsable
4.6: Fomentar y ofrecer para el 2012, un Programa de Asistencia Técnica al grupo de supervisión de manera que aseguremos un proceso de mentoría institucional que permita un crecimiento positivo de las nuevas generaciones de empleados.	División de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos
4.7: Conformar para el 2011, el desarrollo de un liderato estratégico en el equipo directivo de la ARV, de manera que todos los recursos humanos operen en la misión, visión y valores de la agencia.	División de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos
4.8: Mantener controles fiscales adecuados de los fondos presupuestados para cumplir con el buen funcionamiento de acuerdo a las leyes, reglamentos, planes de trabajo, misión, visión y valores institucionales.	División de Presupuesto

Indicadores:

- Cantidad, contenido y aplicación de adiestramientos ofrecidos a los empleados de la ARV.
- Cantidad de proveedores disponibles para ofrecer adiestramientos y asistencia técnica.
- Convenio Colectivo negociado.
- Unidad de Certificación de Pagos establecida.
- Por ciento de contratos reducidos de arrendamiento y servicios profesionales.
- Número de asistencias técnicas ofrecidas a los supervisores.
- Resultados de monitorias, auditorías e informes fiscales.

Innovación y Mejoras Tecnológicas

Prioridad ❺

Desarrollar e implantar innovaciones y mejoras tecnológicas para lograr que las personas con impedimentos se integren a la fuerza laboral y una vida más independiente, durante la vigencia de este plan.

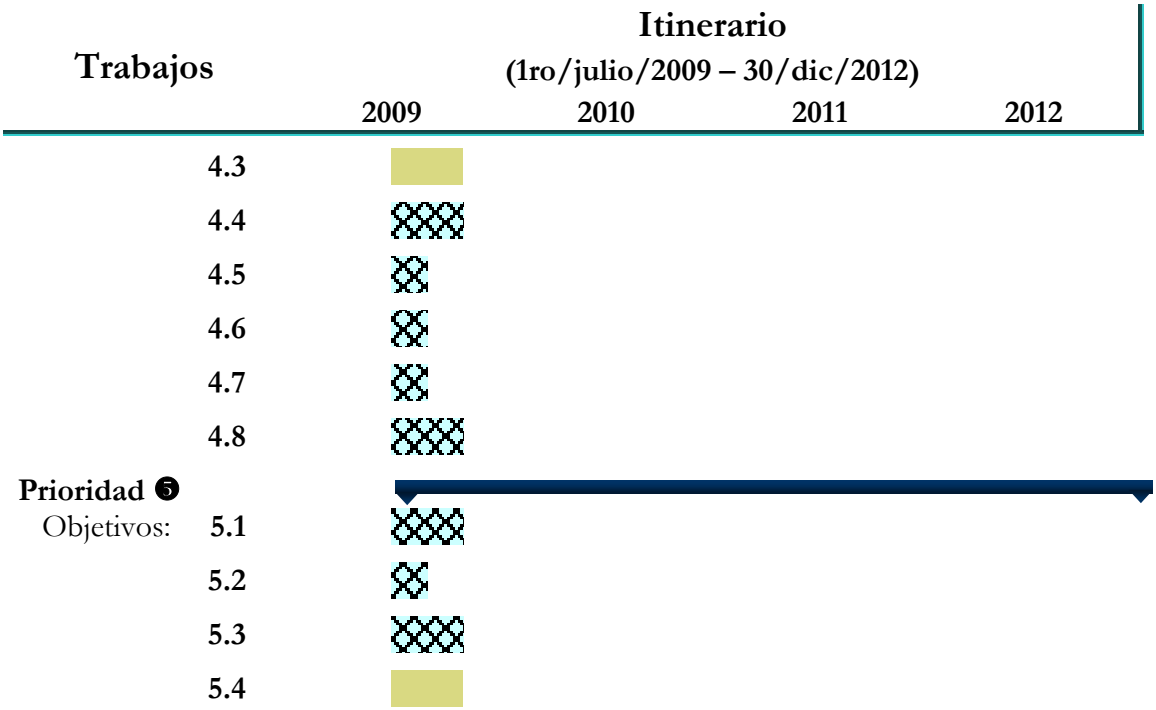
Objetivos:	Oficina Responsable
5.1: Identificar personal interno (Oficina de Sistema de Información, Área de Política Programática y de Administración), externo (consultores y/o contratistas) y extranjero, durante la programación e implementación del programa de innovación y mejoras tecnológicas.	Oficina de Sistemas de Información
5.2: Consultar con personal de las oficinas de servicios y administrativas durante la identificación de los requerimientos de información para el desarrollo de aplicaciones.	Oficina de Sistemas de Información
5.3: Evaluar y contratar compañías de telecomunicaciones e informática para la instalación de equipos y la configuración de la red de comunicaciones para el uso compartido de data, voz y video.	Oficina de Sistemas de Información
5.4: Actualizar manuales, políticas y procedimientos (administrativos, seguridad y operacionales) del desarrollo e implementación del Programa de Innovación y Mejoras Tecnológicas.	Oficina de Sistemas de Información

Indicadores:

- Personal interno, externo y del extranjero contactado.
- Cantidad de consultorías llevadas a cabo.
- Contratación con compañías de telecomunicaciones.
- Cantidad de manuales, políticas y procedimientos actualizados.

ITINERARIO DE TRABAJO

Trabajos		Itinerario (1ro/julio/2009 – 30/dic/2012) 2009	2010	2011	2012
Prioridad ❶					
Objetivos:	**1.1**				
	1.2				
	1.3				
	1.4				
	1.5				
	1.6				
	1.7				
	1.8				
	1.9				
Prioridad ❷					
Objetivos:	**2.1**				
	2.2				
	2.3				
	2.4				
	2.5				
	2.6				
	2.7				
	2.8				
	2.10				
Prioridad ❸					
Objetivos:	**3.1**				
	3.2				
	3.3				
	3.4				
	3.5				
	3.6				
	3.7				
Prioridad ❹					
Objetivos:	**4.1**				
	4.2				



* Leyenda:

Periodo que cubre		En Proceso	
Sin Iniciar		Por completar	
Iniciado		Completado	

Oficina de Gerencia de Proyectos
18 de diciembre de 2009