



OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS OFICINA DE PLANIFICACION

PLAN ESTRATÉGICO 2009-2010

MISIÓN: Garantizar la Protección rápida, efectiva y eficiente de los derechos de las Personas con Impedimentos para que alcancen una integración plena en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

VISIÓN: Lograr la Igualdad, la Integración y el derecho inalienable a una vida plena de las Personas con Impedimentos, apoyando la total remoción de las Barreras Arquitectónicas y de Actitudes que han prevalecido por décadas, de esta forma afianzando en nuestros ciudadanos los verdaderos Valores Humanos a los cuales debe aspirar toda sociedad responsable, de forma tal que Puerto Rico sea el modelo a ser emulado por otros países en la consecución de la calidad y la excelencia humana.

VALORES MEDULARES: La Raíz Valorativa de los servicios que ofrece la Oficina a los Ciudadanos con Impedimentos está cimentada en los siguientes valores medulares:

- **Auto Determinación:** Toda persona con impedimento tendrá la autoridad de planificar su futuro, ponderar y dar dirección a la implantación de sus planes, la determinación de sus metas y la consecución de sus objetivos.
- **Inclusión:** Toda persona con impedimentos gozará de educación gratuita integrada. Asimismo, tendrá derecho a la adquisición de una vivienda integrada a la comunidad. Disfrutará de todos los servicios de transportación colectiva. Participará en actividades recreativas y culturales así como políticas o de otra naturaleza. Conocerá sus derechos para poder reconocer faltas y abogar por sí mismo en el diario vivir.
- **Igualdad de Oportunidades en el Empleo:** Las personas con impedimentos participarán en la fuerza laboral en igualdad de condiciones, obteniendo empleos remunerativos que garanticen el poder tener seguridad económica y bienestar personal.
- **Accesibilidad Física Universal:** Las personas con impedimentos gozarán de libertad para moverse a diversos lugares y participar de todas las actividades cotidianas de forma integrada con el apoyo de la alta tecnología, la legislación y la eliminación de barreras arquitectónicas.
- **Conservadurismo Fiscal:** Un sistema definido en las necesidades de su ciudadanía redundará en servicios de alta calidad y excelencia garantizando la eficiencia y la efectividad. Este valor medular propone reducir la burocracia, el discrimen y la marginación de las personas con impedimentos en el sistema democrático.
- **Independencia:** Toda persona con impedimento utilizará su criterio y sabiduría personal para tomar decisiones y auto dirigir su vida.
- **Capacitación (Apoderamiento):** Toda persona con impedimentos conocerá y ejercerá sus derechos responsablemente. Adquirirá autonomía y liderato para provocar cambios dentro del sistema que propendan a la optimización de los servicios y culminen las necesidades de la ciudadanía.

FILOSOFIA GERENCIAL DE CALIDAD TOTAL (TQM): Calidad Total es el mejoramiento incesante de todos los procesos. La Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos ha adoptado una política de calidad de sus servicios redoblando esfuerzos para proteger y defender de forma enérgica los derechos de estos ciudadanos, y también educar y concienciar a la comunidad hacia el lograr la igualdad de puertorriqueños con impedimentos en Puerto Rico.

Los 10 Principios Gerenciales y los Valores Organizacionales:

- **Usar refuerzos positivos:** Fortalecer y aumentar el compromiso con la calidad y excelencia gubernamental.
- **Preguntar y ofrecer ayuda:** Ofrecer lo mejor a la ciudadanía.
- **Solicitar Opiniones:** Comunicación, reciprocidad y liderazgo.
- **Realizar reuniones efectivas:** Simplificación y rapidez en los servicios.
- **Compartir la visión empresarial:** Compromiso con la calidad del trabajo que se realiza que como resultado garantizará una mejor calidad de vida.
Reducción de los procesos burocráticos innecesarios.
- **Actuar oportunamente:** Desarrollar procesos de mejoramiento continuo en la calidad, cantidad y costo de los servicios encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores.
- **Mantener control administrativo:** Maximizar el uso de nuestros recursos.
- **Delegar consistentemente:** Fomentar y apoyar el trabajo en equipo.
- **Tratar a todos con dignidad y respeto:** Flexibilidad y agilidad frente al dinamismo de los cambios sistémicos.
- **Mostrar compromiso con la Calidad:** Facultar a nuestros empleados para lograr servicios de excelencia.

BASE LEGAL: LEY NÚM. 2 DE 27 DE SEPTIEMBRE DE 1985: La ley faculta al Procurador de las Personas con Impedimentos a ejercer todos los poderes, prerrogativas y funciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la legislación que provee asistencia y protección a los derechos humanos y legales de las personas con impedimentos. Su función primordial es la de servir como instrumento de coordinación para atender y solucionar los problemas y necesidades de las personas con impedimentos en las áreas de educación, salud, vivienda, recreación, transportación, cultura, derechos civiles, empleo y libre iniciativa comercial o empresarial.

PLAN DE ACCION PARA COMUNICAR PLAN ESTRATÉGICO: Este Plan es sometido al Jefe de la Agencia para su revisión y aprobación, toda vez que se apruebe el mismo será divulgado a todos los Programas y Oficinas Regionales, además se evaluará Mensualmente para medir cumplimiento con el Plan de Trabajo en las reuniones de Staff.

TABLA DEL PLAN ESTRATÉGICO 2009-2010

METAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS GENERALES	INDICADORES DE MEDICION	FECHA DE COMIENZO/ TERMINACION	PERSONAS RESPONSABLES	EVALUACION
<p>Meta 1 Reducir el discrimen hacia las personas con impedimentos mediante la atención y solución de un 85% de los reclamos y querellas en las áreas de salud, educación, empleo, vivienda, transportación, recreación, derechos civiles y políticos, y cualesquiera otras necesarias para su integración en nuestra sociedad.</p>	<p>Objetivo 1.1 Atención de Reclamos. Atender 4,900 peticiones y resolver un 85%, manteniendo un nivel de satisfacción de la clientela con los servicios de un 90%.</p> <p>Objetivo 1.2 Atención de Querellas. Llevar a cabo 500 Vistas Administrativas y Judiciales y culminar un 85%.</p>	<p>Estrategia 1.1 Compilación del número de casos nuevos y casos cerrados de los Programas de la Oficina Central y Oficinas Regionales.</p> <p>1.1.1 Resultados de la opinión de los clientes internos sobre el desempeño de la agencia.</p> <p>Estrategia 1.2 Compilación del número de vistas administrativas y vistas judiciales de la Oficina de Asuntos Legales y Oficiales Examinadores.</p>	<p>1.1 Informes Estadísticos Mensuales por Programa.</p> <p>1.1.1 Cuestionario de Satisfacción con el Servicio por Programa.</p> <p>1.2 Informes Estadísticos Mensuales de las Oficina de Asuntos Legales y Oficiales Examinadores.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p> <p>julio 2009 a junio 2010</p> <p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador, Procurador Auxiliar, Coordinadores de los Programas: PAIMI, PADD, CAP, PAIR, PATBI, PABSS CATPI y HAVA.</p> <p>Procurador, Procurador Auxiliar, Coordinadores de los Programas: PAIMI, PADD, CAP, PAIR, PATBI, PABSS, CATPI y HAVA.</p> <p>Procurador, Directora del a Oficina de Asuntos Legales y el Director de Oficiales Examinadores.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes Especiales e Informes Anuales.</p> <p>Estudio de Satisfacción con el Servicio por Programa.</p> <p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>

	<p>Objetivo 1.3 Atención de Asuntos Jurídicos. Ofrecer servicios de consulta legal a 800 personas con impedimentos, familiares y otras personas interesadas.</p>	<p>Estrategia 1.3 Compilación del número de consultas de la Oficina de Asuntos Legales y Oficiales Examinadores.</p>	<p>1.3 Informes Estadísticos Mensuales de las Oficina de Asuntos Legales y Oficiales Examinadores.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador, Directora del a Oficina de Asuntos Legales y el Director de Oficiales Examinadores.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>
	<p>Objetivo 1.4 Conferencias y otros eventos educativos. Educar en derechos, programas y servicios a 17,000 personas con impedimentos, familiares, profesionales, proveedores y la comunidad manteniendo un nivel de excelencia de 90%.</p>	<p>Estrategia 1.4 Compilación del número de participantes que asistieron a las charlas educativas de los Programas y de la Oficina de Educación.</p>	<p>1.4 Informes Estadísticos Mensuales por Programa y la Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad.</p>	<p>Julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador, Procurador Auxiliar, Coordinadores de los Programas: PAIMI, PADD, CAP, PAIR, PATBI, PABSS, CATPI y HAVA y la Directora de Educación y Relaciones con la Comunidad.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>

	<p>Objetivo 1.5 Campaña de Concienciación Pública. Brindar información a 500,000 personas sobre los derechos y necesidad de integración, aceptación, respeto e igualdad de las personas con impedimentos.</p>	<p>Estrategia 1.5 Compilación de los resultados aproximado de los servicios de información a las personas sobre los derechos y necesidad de integración, aceptación, respeto e igualdad de las personas con impedimentos</p>	<p>1.5 Informes Estadísticos Mensuales de todas las áreas.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador, Procurador Auxiliar, Coordinadores de los Programas: PAIMI, PADD, CAP, PAIR, PATBI, PABSS, CATPI, HAVA y la Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>
	<p>Objetivo 1.6 Información y Referido. Brindar servicios de Información y Referido a 40,000 ciudadanos con impedimentos, familiares, proveedores, profesionales y público en general.</p>	<p>Estrategia 1.6 Compilación de los servicios de información y referidos a ciudadanos con impedimentos, familiares, proveedores, profesionales y público en general.</p>	<p>1.6 Informes Estadísticos Mensuales por Programa y la Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador, Procurador Auxiliar, Coordinadores de los Programas: PAIMI, PADD, CAP, PAIR, PATBI, PABSS, CATPI, HAVA y la Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>

	<p>Objetivo 1.7 Vistas Públicas. Celebrar 4 Vistas Públicas para dar oportunidad al público de comentar sobre los planes de trabajo de la agencia.</p>	<p>Estrategia 1.7 Compilación de las vistas públicas realizadas y obtener la opinión de los clientes externos sobre el desempeño de OPPI.</p>	<p>1.7 Informes Mensuales del Área de Planificación.</p>	<p>agosto 2009</p>	<p>Procurador, Procurador Auxiliar, Coordinadores de los Programas y Directora de la Oficina de Planificación.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>
	<p>Objetivo 1.8 Cambios en los Sistemas. Desarrollar y promover 75 acciones de cambio sistémico para la implantación de políticas institucionales y programáticas encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas con impedimentos.</p>	<p>Estrategia 1.8 Compilación de los comentarios escritos y ponencias de los proyectos de ley para la implantación de políticas institucionales y programáticas encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas con impedimentos.</p>	<p>1.8 Informes Estadísticos Mensuales de las Oficina de Asuntos Legales, Oficiales Examinadores y la Oficina del Procurador Propia.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador, Directora del a Oficina de Asuntos Legales y el Director de Oficiales Examinadores.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>

	<p>Objetivo 1.9 Realizar inspecciones y monitorias a 800 facilidades proveedoras de servicio públicas y privadas e implantar las medidas correctivas necesarias para ampliar las oportunidades de integración, servicios y acceso para las personas con impedimentos</p>	<p>Estrategia 1.9 Monitorias e Inspecciones a facilidades públicas y privadas.</p>	<p>1.9 Informes Estadísticos Mensuales Oficina Central y las Oficinas Regionales del Programa.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador, Procurador Auxiliar, Coordinador del Programa PAIMI y los Directores de las Oficinas Regionales.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>
	<p>Objetivo 1.10 Promoción de Empleo. Promover e interceder para el empleo de 10,000 personas con impedimentos mediante servicios de información y referido, asistencia técnica, visitas a patronos y distribución de material informativo.</p>	<p>Estrategia 1.10 Compilación de la asistencia técnica, referidos, información, entrevistas de empleo y material educativo del Programa PROEPCI.</p>	<p>1.10 Informes Estadísticos Mensuales del Programa PROEPCI.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador y el Director del Programa PROEPCI.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>

	<p>Objetivo 1.11 Cartas Informativas. Desarrollar y distribuir 1,200 cartas informativas “<i>Encaminando Recursos</i>” para orientar a las instituciones públicas o privadas, asociaciones, municipios e individuos sobre la disponibilidad de fondos competitivos a través de las Agencias Federales, entidades privadas o Agencias del Gobierno de Puerto Rico.</p> <p>Objetivo 1.12 Desarrollo de Personal. Proveer un total de 2,200 horas anuales de educación continuada al personal, los supervisores, personal de presupuesto, finanzas, recursos humanos y sistemas de información en áreas relacionadas con sus funciones, tanto en Puerto Rico como en el exterior.</p>	<p>Estrategia 1.11 Compilación de la asistencia técnica a consumidores, profesionales, patronos, agencias de gobierno y al público. Incluye además, la información sobre disponibilidad de fondos federales mediante la publicación de la carta informativa Encaminando Recursos.</p> <p>Estrategia 1.12 Compilación del número de horas de adiestramientos ofrecidos al Personal.</p>	<p>1.11 Informes Mensuales del Área de Planificación.</p> <p>1.12 Informes Mensuales de la Sección de Recursos Humanos.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p> <p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador y la Directora de la Oficina de Planificación.</p> <p>Procurador, Directora de la Oficina de Administración, Supervisor de la Sección de Recursos Humanos.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p> <p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>
--	--	--	---	---	--	---

	<p>Objetivo 1.13 Evaluaciones. Llevar a cabo 18 evaluaciones formativas y sumativa.</p>	<p>Estrategia 1.13 Compilación del número de evaluaciones formativas y la evaluación sumativa al cierre de año fiscal.</p>	<p>Informes Mensuales del Área de Planificación.</p>	<p>julio 2009 a junio 2010</p>	<p>Procurador y la Directora de la Oficina de Planificación.</p>	<p>Evaluación Formativa y Sumativa - Informes de Progreso del Plan de Trabajo, Informes especiales e Informes Anuales.</p>
--	--	---	--	--------------------------------	--	---

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS
DATOS MENSUALES DEL PROGRESO DEL PLAN DE TRABAJO
AÑO FISCAL 2008-2009

ACTIVIDADES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		PROYECCIÓN % LOGRADO	
	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	P	%
1. ATENCIÓN DE PETICIONES O RECLAMOS	188	188	494	682	508	1,190	572	1,762	289	2,051	259	2,310	323	2,633	498	3,131	496	3,627	383	4,010	420	4,430	603	5,033	4,800	105%
2. VISTAS ADMINISTRATIVAS INSPECCIONES OCULARES (Oficiales Examinadores)	61	61	63	127	50	198	64	262	57	319	64	383	24	407	100	507	51	566	49	621	42	671	39	711	500	140%
3. ATENCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS (LEGALES)	142	142	189	331	227	558	199	757	175	932	139	1,071	124	1,195	172	1,367	186	1,553	141	1,694	200	1,894	164	2,058	2,000	103%
4. ACTIVIDADES EDUCATIVAS (PARTICIPANTES)	747	747	2,087	2,834	1,515	4,349	3,937	8,286	3,156	11,442	1,909	13,351	405	13,756	1,396	15,152	2,212	17,364	1,979	19,343	2,890	22,233	1,608	23,841	15,000	159%
5. CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN PÚBLICA (PERSONAS BENEFICIADAS)	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 MIL	En continuo proceso	500 Mil	En Continuo Proceso
6. INFORMACIÓN (ORIENTACIONES) Y REFERIDO	2,328	2,328	3,878	6,206	3,447	9,653	3,242	12,895	2,134	15,029	1,762	16,790	2,556	19,346	3,038	22,384	3,582	25,966	2,795	28,761	2,803	31,564	2,691	34,255	40,000	86%
7. VISTAS PÚBLICAS	agosto 2008	agosto 2008	4	4	-	4	-	4	-	4	-	4	-	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	4	100%

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS
DATOS MENSUALES DEL PROGRESO DEL PLAN DE TRABAJO
AÑO FISCAL 2008-2009

ACTIVIDADES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		PROYECCIÓN % LOGRADO	
	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	M	ACUM	P	%
8. CAMBIOS SISTEMICOS	9	9	4	13	0	13	0	13	1	14	0	14	5	19	14	33	17	50	4	54	5	59	6	65	75	87%
9. MONITORIA E INSPECCIONES A FACILIDADES (PÚBLICAS Y PRIVADAS)	40	40	57	97	46	143	44	187	49	236	29	265	62	327	152	479	83	562	68	630	75	705	161	866	800	108%
10. PROMOCIÓN DE EMPLEO	79	79	144	223	1,860	2,083	1,260	3,343	43	3,386	32	3,418	97	3,515	2,106	5,621	10,095	15,716	8,487	24,203	1,635	25,838	1,059	26,897	8,000	336%
11. CARTAS INFORMATIVAS	36	36	59	95	40	135	50	185	310	495	15	510	315	825	22	847	35	882	30	912	32	944	908	1,852	1,200	154%
12. DESARROLLO DE PERSONAL	75 Horas	75 Hora	293 Horas	368 Horas	619 Horas	987 Horas	42 Horas	1,029 Horas	62 Horas	1,091 Horas	286 Horas	1,377 Horas	36	1,413	24	1,437	18	1,455	84	1,539	190	1,729	85	1,814	2,100 horas	86%
13. EVALUACIÓN FORMATIVA Y SUMATIVA	2	2	2	4	2	6	2	8	2	10	2	12	2	14	2	16	2	18	2	20	2	22	2	24	18	133%