

# OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS



- **RESUMEN EJECUTIVO Y MEMORIAL  
EXPLICATIVO  
PRESUPUESTO RECOMENDADO**
  - **AF 2001**



**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**  
Edificio Caribbean Office Plaza • Ave. Ponce de León 670 • Miramar, Puerto Rico

**OFICINA CENTRAL**

5 de abril de 2000

Hon. Waldemar Quiles Rodríguez  
Presidente  
Comisión de Hacienda  
Cámara de Representantes  
San Juan, Puerto Rico

Estimado representante Quiles:

Someto a la consideración de la Asamblea Legislativa el Memorial Explicativo del Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2001 de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos. Este documento contiene información y datos sobre los recursos solicitados por la Oficina para cumplir con el mandato de la ley que la crea y las prioridades programáticas de nuestro Gobierno.

Para el año fiscal 2001, se recomienda un presupuesto consolidado ascendente a **\$3,526,127**. De este total, **\$1,787,000 (51%)** provendrán de la RC del Presupuesto General, que representa un aumento de **\$18,000 (1%)** en comparación al presupuesto vigente, y **\$1,739,127 (49%)** de fondos otorgados por el Gobierno Federal. El aumento en el Fondo General corresponde a recursos bajo la custodia de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) para sufragar el impacto por el aumento de los beneficios del Bono de Navidad.

Los fondos federales se otorgan a tenor con las disposiciones de las Leyes Públicas **94-103**, según enmendada, conocida como "Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act"; **93-112**, según enmendada, conocida como Ley de Rehabilitación de 1973, que crea el "Client Assistance Program" por virtud de la **98-221**, y el "Protection and Advocacy of Individual Rights" por virtud de la **102-569**; **99-319**, según enmendada, conocida como "Protection and Advocacy for Individuals with Mental Illness Act of 1986"; y **100-407**, según enmendada, conocida como "Technology-Related Assistance for Individuals with Disabilities Act".

Apartado 41309 • San Juan, Puerto Rico 00940-1309

Tels. (787) 725-2333 cuadro • TDD 725-4014 • e-mail: [dcruz@oppi.prstar.net](mailto:dcruz@oppi.prstar.net) • Fax (787) 721-2455

Con el presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2001, la Oficina se propone desarrollar proyectos encaminados a la capacitación ciudadana y la inclusión e integración de las personas con impedimentos al sistema de vida.

Quedo en la mejor disposición de ampliar o aclarar la información en estos documentos de así estimarlo necesario.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

David Cruz Vélez  
Procurador

Anejo



OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
Edificio Caribbean Office Plaza • Ave. Ponce de León 670 • Miramar, Puerto Rico

OFICINA CENTRAL

5 de abril de 2000

Hon. Roger Iglesias Suárez  
Presidente  
Comisión de Hacienda  
Senado de Puerto Rico  
San Juan, Puerto Rico

Estimado senador Iglesias:

Someto a la consideración de la Asamblea Legislativa el Memorial Explicativo del Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2001 de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos. Este documento contiene información y datos sobre los recursos solicitados por la Oficina para cumplir con el mandato de la ley que la crea y las prioridades programáticas de nuestro Gobierno.

Para el año fiscal 2001, se recomienda un presupuesto consolidado ascendente a **\$3,526,127**. De este total, **\$1,787,000 (51%)** provendrán de la RC del Presupuesto General, que representa un aumento de **\$18,000 (1%)** en comparación al presupuesto vigente, y **\$1,739,127 (49%)** de fondos otorgados por el Gobierno Federal. El aumento en el Fondo General corresponde a recursos bajo la custodia de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) para sufragar el impacto por el aumento de los beneficios del Bono de Navidad.

Los fondos federales se otorgan a tenor con las disposiciones de las Leyes Públicas **94-103**, según enmendada, conocida como "Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act"; **93-112**, según enmendada, conocida como Ley de Rehabilitación de 1973, que crea el "Client Assistance Program" por virtud de la **98-221**, y el "Protection and Advocacy of Individual Rights" por virtud de la **102-569**; **99-319**, según enmendada, conocida como "Protection and Advocacy for Individuals with Mental Illness Act of 1986"; y **100-407**, según enmendada, conocida como "Technology-Related Assistance for Individuals with Disabilities Act".

Apartado 41309 • San Juan, Puerto Rico 00940-1309

Tels. (787) 725-2333 cuadro • TDD 725-4014 • e-mail: [dcruz@oppi.prstar.net](mailto:dcruz@oppi.prstar.net) • Fax (787) 721-2455

Con el presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2001, la Oficina se propone desarrollar proyectos encaminados a la capacitación ciudadana y la inclusión e integración de las personas con impedimentos al sistema de vida.

Quedo en la mejor disposición de ampliar o aclarar la información en estos documentos de así estimarlo necesario.

Cordialmente,



David Cruz Velez  
Procurador

Anejo

# INDICE

<b>TEMAS</b>	<b>PAGINAS</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>1-4</b>
<b>MEMORIAL EXPLICATIVO DEL PRESUPUESTO AF 2001.....</b>	<b>5-13</b>
<b>LOGROS GENERALES AF 1999.....</b>	<b>13-22</b>
<b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LA CLIENTELA CON EL SERVICIO.....</b>	<b>23-28</b>
<b>ESTUDIO ESCUELAS ESPECIALIZADAS.....</b>	<b>29-33</b>
<b>PLAN DE TRABAJO AF 2001.....</b>	
<b>EVALUACIÓN PLAN DE TRABAJO AF 1999.....</b>	
<b>TABLAS Y GRAFICAS ILUSTRANDO RESULTADOS Y LOGROS AF 1999</b>	
<input type="checkbox"/> <b>TABLA ESTADÍSTICA ATENCIÓN DE RECLAMOS</b>	
<input type="checkbox"/> <b>TABLA ESTADÍSTICA ATENCIÓN DE QUERELLAS</b>	
<input type="checkbox"/> <b>TABLA ESTADÍSTICA PARTICIPANTES EN CONFERENCIAS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERIDO</b>	
<input type="checkbox"/> <b>TABLA ESTADÍSTICA PROEPCI</b>	
<input type="checkbox"/> <b>TABLA ESTADÍSTICA HOJA QUEREMOS SABER SU OPINIÓN OFICINA CENTRAL DE SAN JUAN OFICINA REGIONAL DE PONCE OFICINA REGIONAL DE HUMACAO OFICINA REGIONAL DE AGUADA</b>	
<input type="checkbox"/> <b>GRAFICA ATENCIÓN DE QUERELLAS</b>	
<input type="checkbox"/> <b>GRAFICA CAMBIOS SISTÉMICOS</b>	
<input type="checkbox"/> <b>GRAFICA ATENCIÓN DE RECLAMOS</b>	
<input type="checkbox"/> <b>GRAFICA RESULTADOS PLAN DE TRABAJO</b>	
<input type="checkbox"/> <b>GRAFICA META PROYECTADA</b>	
<input type="checkbox"/> <b>GRAFICA RESULTADOS PLAN DE TRABAJO</b>	
<input type="checkbox"/> <b>GRAFICA DISTRIBUCIÓN DE FONDOS AF 1986-2001</b>	
<input type="checkbox"/> <b>DISTRIBUCIÓN DE FONDOS FEDERALES AF 1986-2001</b>	
<input type="checkbox"/> <b>PRESUPUESTO VIGENTE CONSOLIDADO AF 1999-2000</b>	
<input type="checkbox"/> <b>PRESUPUESTO RECOMENDADO CONSOLIDADO AF 2000-2001</b>	
<input type="checkbox"/> <b>DESGLOSE DE PRESUPUESTO</b>	

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
MEMORIAL EXPLICATIVO DEL PRESUPUESTO  
AÑO FISCAL 2001**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**PRESENTADO ANTE LAS COMISIONES DE HACIENDA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES Y EL SENADO SOBRE LOS LOGROS, PROYECCIONES, PLAN DE TRABAJO Y PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS.**

PARA EL AÑO FISCAL 2001 SE RECOMIENDA UN PRESUPUESTO CONSOLIDADO ASCENDENTE A **\$3,526,127**. DE ESTE TOTAL **\$1,787,000 (51%)** PROVENDRAN DE LA RC DEL PRESUPUESTO GENERAL, LO QUE REPRESENTA UN AUMENTO DE **\$18,000 (1%)** EN COMPARACIÓN AL PRESUPUESTO VIGENTE, Y **\$1,739,127 (49%)** DE FONDOS OTORGADOS POR EL GOBIERNO FEDERAL. EL AUMENTO DE **\$18,000 (1%)** EN EL FONDO GENERAL CORRESPONDE A RECURSOS BAJO LA CUSTODIA DE LA OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO (OGP) PARA SUFRAGAR EL IMPACTO POR EL AUMENTO DE LOS BENEFICIOS DEL BONO DE NAVIDAD.

LOS FONDOS FEDERALES SE OTORGAN A TENOR CON LAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES PÚBLICAS **94-103**, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO "DEVELOPMENTAL DISABILITIES ASSISTANCE AND BILL OF RIGHTS ACT"; **93-112**, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO LEY DE REHABILITACIÓN DE 1973 QUE CREA EL "CLIENT ASSISTANCE PROGRAM" POR VIRTUD DE LA 98-221 Y EL "PROTECTION AND ADVOCACY OF INDIVIDUAL RIGHTS PROGRAM" POR VIRTUD DE LA 102-569; **99-319**, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO "PROTECTION AND ADVOCACY FOR INDIVIDUALS WITH MENTAL ILLNESS ACT OF 1986" Y **100-407**, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO "TECHNOLOGY-RELATED ASSISTANCE FOR INDIVIDUALS WITH DISABILITIES ACT" .

CON EL PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA EL AÑO FISCAL 2001 LA OFICINA SE PROPONE CONTINUAR FORTALECIENDO LOS ESFUERZOS DIRIGIDOS AL AREA EDUCATIVA PARA IMPACTAR A UN MAYOR NUMERO DE CIUDADANOS CON IMPEDIMENTOS, A LOS FINES DE CAPACITARLOS EN LA CONSECUION Y PRESERVACION DE LOS DERECHOS ADQUIRIDOS MEDIANTE LA PROMULGACION DE LEYES FEDERALES Y ESTATALES.

UTILIZAREMOS ESTRATEGIAS INNOVADORAS EN LA PLANIFICACION DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS TALES COMO: LA DECIMA CONFERENCIA ANUAL SOBRE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS, EL TERCER FORO DE LIDERATO JUVENIL PARA ESTUDIANTES CON IMPEDIMENTOS, EL PRIMER FORO DE LIDERATO PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON IMPEDIMENTOS, FOROS ESPECIALES "DIALOGANDO CON EL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS", CONFERENCIAS REGIONALES, CONFERENCIAS SABATINAS Y TALLERES DE ADIESTRAMIENTOS EN TODA LA ISLA.

ENMARCADOS EN ESTA INICIATIVA DE COMUNICACION Y RECIPROCIDAD CIUDADANA SE ENFATIZARÁ EN CADA ACTIVIDAD EDUCATIVA LA NECESIDAD DE CREAR SISTEMAS Y MECANISMOS PARA HACER REALIDAD LA INDEPENDENCIA, LA AUTOSUFICIENCIA, LA AUTODETERMINACION Y LA INTEGRACION DE LA POBLACION CON IMPEDIMENTOS A TODOS LOS PATRONES DE VIDA. ASIMISMO, DISCUTIREMOS ALTERNATIVAS PARA INCOPORAR A LOS PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES LAS NECESIDADES REALES DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS EN LAS AREAS DE EMPLEO, VIVIENDA, SALUD, EDUCACION, Y LOS APOYOS COMUNITARIOS NECESARIOS PARA QUE CADA PERSONA CON IMPEDIMENTOS SEA VALORADA Y PARTICIPE ACTIVAMENTE DENTRO DE SU COMUNIDAD.

LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS ESTARA ORIENTADA, A TRAVES DE SU PROGRAMA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS

DERECHOS, A FORTALECER TRES AREAS FUNDAMENTALES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA LEGISLACION FEDERAL Y ESTATAL:

- **INDEPENDENCIA PERSONAL-** LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS Y SUS FAMILIARES SERAN LOS AGENTES PRIMARIOS EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
- **PRODUCTIVIDAD-** LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS GOZARAN DE LA OPORTUNIDAD DE TRABAJAR PARA CONTRIBUIR A LA SOCIEDAD PERSIGUIENDO UNA VIDA PRODUCTIVA Y SIGNIFICATIVA.
- **INTEGRACION-** LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS TENDRAN ACCESO A LAS OPORTUNIDADES Y LOS APOYOS NECESARIOS PARA ESTAR INTEGRADOS A LA VIDA COMUNITARIA, TENER RELACIONES INTERPERSONALES, VIVIR EN HOGARES Y COMUNIDADES, CONTRIBUIR CON SUS FAMILIARES Y CON LA SOCIEDAD.

#### **PROYECCIONES:**

DURANTE EL AÑO FISCAL 2001 PROYECTAMOS AUMENTAR LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y REFERIDO, ATENCION DE RECLAMOS, QUERELLAS, VISTAS ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES, CONFERENCIAS Y CHARLAS, MONITORIAS A INSTITUCIONES, MONITORIAS DE BARRERAS ARQUITECTONICAS, Y CONTINUAR LA CAMPAÑA DE PUBLICIDAD. POR OTRO LADO, EL COMITE DEL GOBERNADOR PRO EMPLEO DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS CONTINUARA IMPLANTANDO ESTRATEGIAS PARA EMPLEAR A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS EN EL SECTOR PRIVADO Y PUBLICO EN COORDINACION CON LA EMPRESA PRIVADA Y EL GOBIERNO.

ASIMISMO SE DESARROLLARAN ESTUDIOS Y EVALUACIONES PARA MEDIR EL RESULTADO DE LOS ESFUERZOS REALIZADOS DURANTE EL AÑO. (VEASE PLAN DE TRABAJO.)

PARA EL PROXIMO AÑO FISCAL REAFIRMAMOS NUESTRO COMPROMISO DE CONTINUAR CONTRIBUYENDO A LOGRAR LA IGUALDAD, LA INTEGRACION Y EL DERECHO INALIENABLE A UNA VIDA PLENA DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS, AFIANZANDO EN NUESTROS CIUDADANOS LOS VERDADEROS VALORES HUMANOS A LOS CUALES DEBE ASPIRAR TODA SOCIEDAD, DE FORMA TAL, QUE PUERTO RICO SEA EL MODELO A SER EMULADO POR OTROS PAISES, EN LA CONSECUION DE LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA HUMANA.

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**  
**MEMORIAL EXPLICATIVO DEL PRESUPUESTO**  
**AÑO FISCAL 2001**

**PRESENTADO ANTE LAS COMISIONES DE HACIENDA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES Y EL SENADO SOBRE LOS LOGROS, PROYECCIONES EN EL PLAN DE TRABAJO Y PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS.**

Para el año fiscal 2001 se recomienda un presupuesto consolidado ascendente a **\$3,526,127**. De este total **\$1,787,000 (51%)** provendrán de la RC del Presupuesto General, lo que representa un aumento de **\$18,000 (1%)** en comparación al presupuesto vigente, y **\$1,739,127 (49%)** de fondos otorgados por el Gobierno Federal. El aumento de **\$18,000** en el Fondo General corresponde a recursos bajo la custodia de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) para sufragar el impacto por el aumento de los beneficios del Bono de Navidad.

Los fondos federales se otorgan a tenor con las disposiciones de las Leyes Públicas **94-103**, según enmendada, conocida como "Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act"; **93-112**, según enmendada, conocida como Ley de Rehabilitación de 1973 que crea el "Client Assistance Program" por virtud de la 98-221 y el "Protection and Advocacy of Individual Rights Program" por virtud de la 102-569; **99-319**, según enmendada, conocida como "Protection and Advocacy for Individuals with Mental Illness Act of 1986" y **100-407**, según enmendada, conocida como "Technology-Related Assistance for Individuals with Disabilities Act" .

Con el Presupuesto recomendado la Oficina se propone continuar fortaleciendo los esfuerzos educativos para impactar un mayor número de ciudadanos con

impedimentos a los fines de capacitarlos en la consecución y preservación de los derechos adquiridos mediante la promulgación de leyes federales y estatales. Utilizaremos estrategias en la planificación de actividades educativas tales como: Decima Conferencia Anual sobre Derechos de las Personas con Impedimentos, el Tercer Foro de Liderato Juvenil para Estudiantes con Impedimentos; el primer Foro de Liderato para Estudiantes Universitarios con Impedimentos, Foros Especiales "Dialogando con el Procurador de las Personas con Impedimentos", Conferencias Regionales, Conferencias Sabatinas y Talleres de Adiestramientos Especiales en toda la isla.

Enmarcados en esta iniciativa de comunicación y reciprocidad ciudadana se enfatizará en cada actividad educativa la necesidad de crear sistemas y mecanismos para hacer realidad la independencia, la autosuficiencia, la autodeterminación y la integración de la población con impedimentos a todos los renglones de la vida. Asimismo, discutiremos alternativas para incorporar a los procesos de toma de decisiones las necesidades reales de las personas con impedimentos en las áreas de empleo, vivienda, salud, educación, y los apoyos comunitarios necesarios para que cada persona con impedimentos sea valorada y participe activamente dentro de su comunidad.

La Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos estará orientada a través de su Programa de Protección y Defensa de los Derechos a fortalecer las siguientes áreas fundamentales para dar cumplimiento a la legislación federal y estatal:

- **Independencia personal-** Las personas con impedimentos y sus familiares serán los agentes primarios en el proceso de toma de decisiones.
- **Productividad-** Las personas con impedimentos gozarán de la oportunidad de trabajar para contribuir a la sociedad persiguiendo una vida productiva y significativa.

- **Integración-** Las personas con impedimentos tendrán acceso a las oportunidades y los apoyos necesarios para estar integrados a la vida comunitaria, desarrollar relaciones interpersonales, vivir en hogares y comunidades, contribuir con sus familiares y con la sociedad.

### **Proyecciones:**

El Plan de Trabajo para el año fiscal 2001 se propone continuar fortaleciendo las actividades y objetivos planteados en años anteriores debido a los cambios relevantes que se vienen observando en el sistema de servicios. Los esfuerzos realizados por la Oficina a través de sus gestiones para lograr la promulgación de legislación, atención eficiente de reclamos y querellas, campañas educativas, talleres de capacitación y otras actividades han tenido un impacto positivo respecto al cumplimiento con la ley por parte de las agencias públicas y entidades privadas con los servicios. Estas tendencias quedan evidenciadas en los resultados obtenidos al evaluar los **indicadores de eficiencia y efectividad** presentados en el Plan de Trabajo. **Los recursos invertidos y los productos logrados demuestran una correlación de costo-eficiencia adecuada.** Por otro lado, el índice de satisfacción de la clientela con el servicio se mantuvo consistentemente sobre un **86%.**

No obstante estos logros significativos, los problemas y necesidades de las personas con impedimentos continúan y requieren atención inmediata y eficiente. Esto hace imperativo seguir enriqueciendo nuestros compromisos en el Plan de Trabajo con actividades enfocadas a: la atención de asuntos jurídicos, con énfasis en consultas legales, cambios sistémicos y asesoría preventiva; la realización de monitorías e inspecciones; alcance de clientela; asistencia técnica y apoyo sistémico.

El Comité del Gobernador Pro Empleo de las Personas con Impedimentos continuará implantando estrategias para emplear a personas con impedimentos en

el sector privado y público en coordinación con la empresa privada y el gobierno. Asimismo, se continuarán desarrollando estudios y evaluaciones para medir el resultado de los esfuerzos realizados durante el año. (Véase Plan de Trabajo.)

Con estos compromisos para el próximo año fiscal esperamos cumplir con nuestra misión organizacional.

### **Base Legal:**

Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, según enmendada, conocida como Ley de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos.

### **Misión:**

La misión de la Oficina es "garantizar la protección de los derechos de las personas con impedimentos, para que alcancen una integración y participación efectiva 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, afianzando en nuestros ciudadanos los verdaderos valores humanos a los cuales debe aspirar toda sociedad, 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 esta 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 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 (“Empowerment”)**

Toda persona con impedimentos conocerá y ejercerá sus derechos responsablemente. Adquirirá autonomía y liderato para provocar cambios dentro del sistema que propendan la optimización de los servicios y culminen las necesidades de la ciudadanía.

### **Política de Calidad:**

Desde 1993 la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos adoptó una política enérgica de calidad de sus servicios redoblando esfuerzos para proteger y defender los derechos de estos ciudadanos, educar y concienciar a la comunidad y lograr la igualdad para más de 710,000 puertorriqueños con impedimentos en Puerto Rico.

### **Valores Organizacionales:**

- **Comunicación, reciprocidad y liderazgo.**
- **Flexibilidad y agilidad frente al dinamismo de los cambios sistémicos.**
- **Simplificación y rapidez en los servicios.**
- **Reducción de los procesos burocráticos innecesarios.**
- **Fortalecer y aumentar el compromiso con la calidad y excelencia gubernamental.**

- **Maximizar el uso de nuestros recursos.**
- **Ofrecer lo mejor a la ciudadanía.**
- **Desarrollar procesos de mejoramiento continuo en la calidad, cantidad y costo de los servicios encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores.**
- **Facultar a nuestros empleados.**
- **Fomentar y apoyar el trabajo en equipo.**
- **Compromiso con la calidad del trabajo que se realiza que como resultado garantizará una mejor calidad de vida.**

### **Organización y Funciones:**

La Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos fue creada por virtud de la Ley Número 2 de 27 de septiembre de 1985, según enmendada, con el propósito de que la misma sirva como instrumento de coordinación para atender y solucionar los problemas y necesidades de las personas con impedimentos en las áreas de educación, salud, empleo, libre iniciativa comercial o empresarial, derechos civiles y políticos, transportación, vivienda y las actividades recreativas y culturales. Asimismo, tiene el propósito de establecer las normas y garantías necesarias para fomentar su espíritu de pertenencia a una sociedad que no le imponga barreras físicas ni de actitudes y que procure el logro de sus aspiraciones e integrarlos al quehacer productivo del país en la medida de sus capacidades.

La Oficina esta compuesta por un Procurador, nombrado por el Gobernador y un Procurador Auxiliar, nombrado por el Procurador. Cuenta además con un Consejo Consultivo para asesorar a la Oficina con relación a la implantación de la ley, nombrado por el Gobernador y constituido por nueve (9) miembros. En 1993 mediante la Orden Ejecutiva OE-1993-51, se adscribe a este organismo el Comité del Gobernador Pro-Empleo de las Personas con Impedimentos con la

responsabilidad primordial de asesorar y recomendar a la Oficina del Gobernador la política pública y los recursos necesarios para mejorar las condiciones de empleo de las personas con impedimentos.

Actualmente la Oficina tiene 3 unidades regionales ubicadas en Ponce, Humacao y Aguada. Cuenta asimismo, con la Oficina de Asuntos Legales, la Oficina de Administración, la Oficina de Planificación, la Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad y los Programas de Protección y Defensa de Derechos, a saber;

- Programa de Información, Referido y Coordinación de Servicios (IRIS).
- Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Deficiencias en el Desarrollo (PADD).
- Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Condiciones Mentales (PAIMI).
- Programa de Asistencia al Cliente de Rehabilitación Vocacional (CAP).
- Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Impedimentos (PAIR).
- Programa de Asistencia Tecnológica (PAAT).

### **Funciones:**

1. Orientar y asesorar a las personas con impedimentos sobre todos los programas, servicios y beneficios a que tienen derecho y sobre los requisitos, mecanismos, medios, recursos o procedimientos para obtener, participar y beneficiarse de éstos y hacer valer sus derechos.
2. Servir, a petición de cualquier persona con impedimentos o de sus padres o tutor, como mediador en las relaciones de éste con las distintas agencias públicas, y con las entidades privadas que ofrecen, prestan o rinden algún servicio, actividad, beneficio o programa para las personas con impedimentos.

3. Promover la creación y el desarrollo de programas para integrar a las personas con impedimentos a la comunidad.
4. Orientar y capacitar a las personas con impedimentos sobre sus derechos humanos y legales.
5. Atender las quejas y reclamos de las personas con impedimentos en caso de inacción de las agencias públicas o entidades privadas o de violación de sus derechos y servir de enlace entre éstos y la agencia concernida.
6. Coordinar la aplicación de la política pública adoptada para atender las necesidades y reclamos de las personas con impedimentos.
7. Brindar asistencia técnica a entidades públicas y privadas para garantizar la implantación adecuada de las reglas y reglamentos que rigen los servicios y derechos de las personas con impedimentos.
8. Velar que en las agencias públicas y en las entidades privadas no se discrimine hacia las personas con impedimentos por razón de su condición.
9. Comparecer por y en representación de las personas con impedimentos que cualifiquen para obtener beneficios bajo las leyes federales o estatales pertinentes, ante cualquier foro.

#### **LOGROS AÑO FISCAL 1999:**

- **Atención de Reclamos de las Personas con Impedimentos.** Se atendieron **4,274** casos, de los cuales un **82%** fueron cerrados favorablemente utilizando estrategias de mediación.
- **Atención de Querellas.** Se celebraron **247** vistas administrativas y judiciales.
- **Conferencias, charlas, talleres de adiestramiento y otras actividades educativas.** Se beneficiaron de actividades educativas **11,861** personas con impedimentos, padres, familiares, proveedores de servicio y profesionales.
- **Campaña de concienciación pública.** Se impactaron alrededor de **150,000** ciudadanos mediante los medios de comunicación pública en toda la isla.

- **Información y referido.** Se ofrecieron servicios de información y referido a **224,493** ciudadanos.
- **Monitoreo a instituciones.** Se llevaron a cabo monitorías en **46** instituciones para personas con impedimentos mentales con el fin de corregir situaciones de abuso y negligencia.
- **Monitoreo de barreras arquitectónicas.** Se inspeccionaron **620** estructuras con barreras arquitectónicas.
- **Empleo y acomodo razonable.** Se promovió e intercedió para el empleo de **9,844** personas con impedimentos en el sector público y privado.
- **Material educativo.** Se distribuyeron **60,000** folletos educativos.
- **Asistencia técnica.** Se ofrecieron servicios de asistencia técnica a alrededor de **5,000** ciudadanos incluyendo patronos.
- **Vistas Públicas.** Se llevaron a cabo **4** Vistas Públicas para conceder a la ciudadanía la oportunidad de comentar sobre los planes de trabajo de la Agencia con el fin de atemperar éstos a las necesidades reales de las personas con impedimentos.

**Legislación Promulgada a favor de las Personas con Impedimentos durante el Año Fiscal 1999. Estos proyectos de ley fueron trabajados durante el año fiscal que corresponde a este informe.**

**1. Ley 280 de 21 de agosto de 1999.** Establece el derecho de cualquier persona con impedimentos a estar acompañada de un animal de asistencia debidamente entrenado y autorizado por la autoridad competente.

**2. Ley 269 de 15 de septiembre de 1998.** A fin de aclarar que el derecho de la persona con impedimentos a que se sumen cinco puntos o el 5% en cualquier prueba o examen requerido a fin de cualificar para un empleo, ya sea para el ingreso o ascenso, aplicará solamente cuando como parte de sus requisitos se requiera que el solicitante apruebe algún examen o prueba.

**3. Ley 298 de 30 de agosto de 1999.** Para enmendar la ley orgánica de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, a los fines de ampliar su jurisdicción y disponer sobre la delegación de funciones y la determinación de vacantes; autorizar la aceptación de donaciones y el cobro por la reproducción de materiales educativos; adoptar reglas; facultar a la Oficina para la comparecencia sin representación del

Departamento de Justicia, establecer el servicio de carrera y atemperar la ley habilitadora con las leyes federales de protección y defensa que administra. Estas enmiendas propician una mayor autonomía judicial y fiscal.

**4. Ley 140 de 30 de julio de 1999.** Obtener libre de costo tarjeta de identificación certificando el impedimento.

**5. Ley 285 de 21 de agosto de 1999.** Establece el derecho de la persona con impedimento auditivo a mover sus manos como medio de comunicación en o previo a ser sometido a un procedimiento judicial cuando a esta se le ha imputado o ha sido acusada de delito o falta, así como en los procedimientos posteriores a la convicción de esta.

**6. Ley 247 de 15 de agosto de 1998.** Para autorizar la utilización del sistema televisivo de circuito cerrado de dos vías cuando un menor sea víctima o testigo en un proceso criminal; extender la utilización de estos sistemas al caso de testimonios de personas mayores de 18 años que padezcan incapacidad o retraso mental.

### **Octava Conferencia Anual sobre los Derechos de las Personas con Impedimentos.**

Durante el mes de noviembre de 1998, se llevó a cabo la Octava Conferencia Anual sobre los Derechos de las Personas con Impedimentos en San Juan. Participaron en los talleres de capacitación alrededor de **2,800** ciudadanos representantes de diversos sectores tales como: profesionales, patronos, proveedores de servicios, personas con impedimentos y familiares, representantes de asociaciones y personas de la comunidad. Se ofrecieron un total de **80** talleres encaminados a fortalecer los conocimientos de la ciudadanía en áreas relacionadas a legislación federal y local promulgada a favor de los intereses de las personas con impedimentos, la importancia y trascendencia de la auto gestión y el apoderamiento para lograr la integración y mejorar la calidad de vida.

### **Segundo Foro de Liderato Juvenil**

Durante el mes de junio de 1999, se llevó a cabo el Segundo Foro de Liderato Juvenil encaminado a adiestrar y desarrollar destrezas de liderazgo a **30** jóvenes con impedimentos representantes de diversos municipios de la isla. La actividad se llevó a cabo en la Casa Cristo Redentor de Aguas Buenas. Los jóvenes visitaron el Capitolio y la Fortaleza. Además tuvieron la oportunidad de compartir

sus ideas e inquietudes en un almuerzo de confraternización celebrado en el Centro de Convenciones Tropimar, en Isla Verde.

### **Talleres Regionales:**

Se celebraron **4** Talleres Regionales abarcando los municipios del área norte, sur, este y oeste de la isla. Se beneficiaron de estos adiestramientos sobre **250** ciudadanos, funcionarios municipales y regionales de agencias gubernamentales. En los mismos se discutieron temas relacionados con legislación federal y local sobre derechos de las personas con impedimentos.

### **Foro "Dialogando con el Procurador de las Personas con Impedimentos":**

Se celebró el Primer Foro Dialogando con el Procurador de las Personas con Impedimentos en la Oficina Central de San Juan. En esta actividad especial el público tuvo la oportunidad de compartir sus ideas, preocupaciones y necesidades dentro de sus comunidades. Asimismo se expusieron nuevas alternativas y proyecciones para el nuevo milenio.

### **Estudio de Satisfacción de los Clientes con el Servicio:**

El Estudio de Satisfacción de los Clientes con el Servicio reflejó un logro de **86.7%** de opinión de los consumidores apoyando la calidad de los servicios ofrecidos y manifestando su interés en recomendar los mismos a otros ciudadanos.

### **Centro de Información y Recursos Educativos (CIRE):**

Se inauguró el Centro de Información y Recursos Educativos (CIRE), dirigido a proveer información y asistencia técnica sobre leyes y reglamentos, tipos de impedimentos, datos históricos de la población con impedimentos, como acceder las agencias públicas y privadas para obtener servicios, información sobre acomodos razonables y asistencia tecnológica, orientación a patronos y otros. Se beneficiaron un total de 134 personas de estos servicios.

### **Desarrollo de Personal:**

Mediante el Programa de Aumento de Sueldos por Productividad y Eficiencia y otras transacciones de personal se beneficiaron con mejoras salariales **27** empleados, equivalente al **24%** del total de empleados de la Oficina. El costo total fue de **\$27,790.00**, para un aumento anual promedio de **\$1,029.00**.

**Servicios Privatizados:**

Se mantuvieron privatizados los servicios de mantenimiento y limpieza de las facilidades de la Oficina Central y las Oficinas Regionales del Sur (Ponce) y Oeste (Aguada), a un costo de **\$28,356** anuales, y de servicios de contabilización de llamadas telefónicas en la Oficina Central, a un costo de **\$5,400** anuales.

**Sobrantes:**

Ascendió a **\$13,000**, los cuales fueron utilizados para sufragar compromisos no recurrentes en armonía con lo dispuesto en Resolución Conjunta del Presupuesto del Año Fiscal 1999.

**Pago de Excesos de Licencias:**

El de licencia regular ascendió a **\$11,222**, y el de licencia por enfermedad a **\$8,459**.

**Sistemas de Información:**

- La Oficina utilizó **\$21,611**, producto de ajuste en otras partidas, para efectuar "up-grade" a 25 computadoras y hacerlas compatibles con el año 2000 (Y2K).
- Se realizó la instalación de discos duros de 4gb a 63 computadoras de escritorio, las cuales tenían capacidad de 200 a 500mb, para que ofrecieran sustento a los sistemas operativos y aplicaciones más recientes.
- Se realizó un cambio de la Plataforma Windows '95 al Sistema Operativo Windows '98, en 87 computadoras de escritorio y portátiles.
- Se instaló al Programa Office 2000 en 87 computadoras de la Agencia, para sustituir Office 97.
- Se instaló un Proxy Server en la Agencia con el propósito de dar acceso mediante la configuración de los clientes de Internet Explorer y Proxy a los empleados de la Agencia, a la red PRSTARNET e Internet.
- Se proveyó una cuenta de correo electrónico a todos los empleados de la Agencia a través de la creación de buzones en Exchange Server y la configuración en el Programa Outlook 2000.

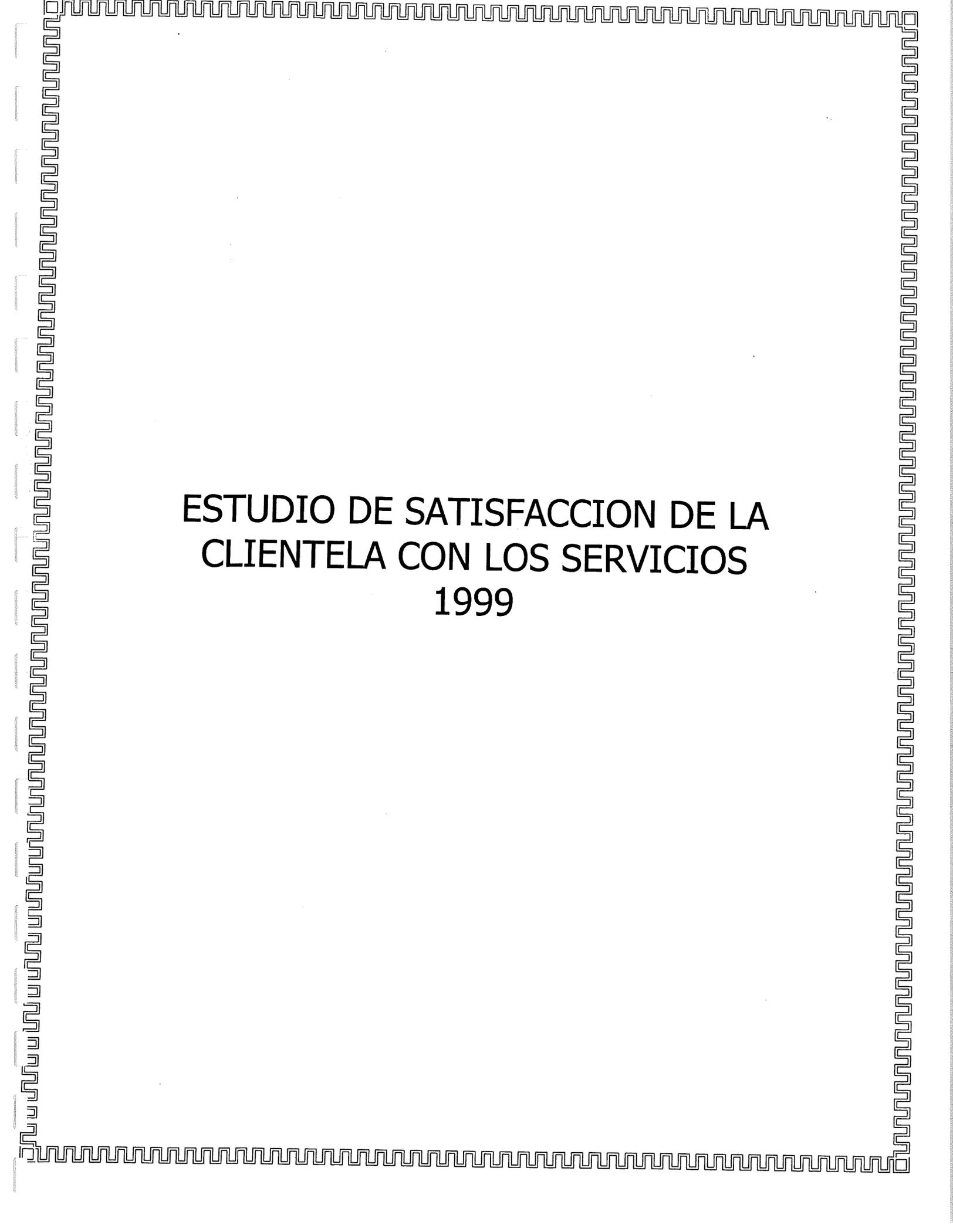
- Se instaló y configuró un Web Server en la Agencia con el propósito de publicar información relacionada con la Oficina y sus componentes a través de la red PRSTARNET.
- Se creó una página de Internet para la Agencia con el fin de ofrecer información en el área de personas con impedimentos y brindar una alternativa adicional de comunicación para los empleados con los clientes, profesionales relacionados y ciudadanos en general.
- Se instalaron y configuraron los equipos de telecomunicaciones que facilitarán el acceso de la Agencia a la red PRSTARNET.
- Se participó en adiestramiento sobre los equipos de telecomunicaciones FORE para acceder Internet.
- Se tiró cablería necesaria para integrar y/o redistribuir computadoras adicionales al LAN de la Agencia.
- Se proveyó acceso a Internet por medio de dial up a las Oficinas Regionales de la Agencia ubicadas en Humacao, Ponce y Aguada. De tal forma se acelera el recibo de documentos rutinarios e informes entre las Oficinas Regionales y la Central.
- Se establecieron procedimientos sobre la utilización adecuada del Internet y correo electrónico en la Oficina.
- Se ofreció charla a los empleados sobre la utilización adecuada del Internet y correo electrónico en la Oficina.
- Se proveyó una computadora de escritorio a todos los empleados no videntes de la Oficina, con sistema multimedia.
- Se adquirió, instaló y configuró una nueva versión del Programa de voz JAWS for Windows en las computadoras de los empleados no videntes.
- Se ofreció adiestramiento relacionado con la utilización del Programa Jaws for Windows a los empleados no videntes de la Oficina.
- Se trabajó en la actualización, mantenimiento y prueba de los sistemas y aplicaciones para hacerlos compatibles con las especificaciones del año 2000.
- Se participó en Conferencia a nivel nacional sobre equipos de asistencia tecnológica para las personas con impedimentos.

- Se reorganizó la estructura total de seguridad de los Servidores NT de la Oficina.
- Se instaló y configuró en las computadoras de las áreas de Administración, Finanzas, Presupuesto y Servicios Generales de la Agencia, al Sistema de Contabilidad del Gobierno (PRIFAS).
- Se participó en adiestramiento técnico sobre PRIFAS.
- Se adquirió y se puso en función un Proyector Digital para la realización de presentaciones oficiales.
- Se diseñó el sistema de Registro de Conferencia utilizando la aplicación Access.
- Se proveyó adiestramiento a personal clave en la aplicación Access.
- Se proveyó apoyo técnico a todos los empleados de la oficina y en actividades oficiales como Conferencias, foros, presentaciones, etc.
- Se adquirieron e instalaron los equipos necesarios para actualizar los sistemas de información o reemplazar piezas y equipos dañados u obsoletos, sin garantía. Ej. Monitores, baterías, tarjetas de Lan, discos duros, tarjetas de video, impresor a colores.
- Se preparó Plan de Contingencia para enfrentar situaciones de emergencia general.
- Se preparó y distribuyó a personal clave, procedimiento sobre cómo apagar los servidores en casos en que el personal de sistemas de información no esté presente en la Agencia.
- Se comenzaron las pruebas de compatibilidad de los equipos existentes, con el sistema operativo Windows 2000 en su formato Beta.
- Se realizó la instalación de discos duros de 4gb a 63 computadoras de escritorio, las cuales tenían capacidad de 200 a 500mb, para que ofrecieran sustento a los sistemas operativos y aplicaciones más recientes.
- Se realizó un cambio de la Plataforma Windows '95 al Sistema Operativo Windows '98, en 87 computadoras de escritorio y portátiles.

- Se instaló al Programa Office 2000 en 87 computadoras de la Agencia, para sustituir Office 97.
- Se instaló un Proxy Server en la Agencia con el propósito de dar acceso mediante la configuración de los clientes de Internet Explorer y Proxy a los empleados de la Agencia, a la red PRSTARNET e Internet.
- Se proveyó una cuenta de correo electrónico a todos los empleados de la Agencia a través de la creación de buzones en Exchange Server y la configuración en el Programa Outlook 2000.
- Se instaló y configuró un Web Server en la Agencia con el propósito de publicar información relacionada con la Oficina y sus componentes a través de la red PRSTARNET.
- Se creó una página de Internet para la Agencia con el fin de ofrecer información en el área de personas con impedimentos y brindar una alternativa adicional de comunicación para los empleados con los clientes, profesionales relacionados y ciudadanos en general.
- Se instalaron y configuraron los equipos de telecomunicaciones que facilitarán el acceso de la Agencia a la red PRSTARNET.
- Se participó en adiestramiento sobre los equipos de telecomunicaciones FORE para acceder Internet.
- Se tiró cablería necesaria para integrar y/o redistribuir computadoras adicionales al LAN de la Agencia.
- Se proveyó acceso a Internet por medio de dial up a las Oficinas Regionales de la Agencia ubicadas en Humacao, Ponce y Aguada. De tal forma se acelera el recibo de documentos rutinarios e informes entre las Oficinas Regionales y la Central.
- Se establecieron procedimientos sobre la utilización adecuada del Internet y correo electrónico en la Oficina.
- Se ofreció charla a los empleados sobre la utilización adecuada del Internet y correo electrónico en la Oficina.
- Se proveyó una computadora de escritorio a todos los empleados no videntes de la Oficina, con sistema multimedia.

- Se adquirió, instaló y configuró una nueva versión del Programa de voz JAWS for Windows en las computadoras de los empleados no videntes.
- Se ofreció adiestramiento relacionado con la utilización del Programa Jaws for Windows a los empleados no videntes de la Oficina.
- Se trabajó en la actualización, mantenimiento y prueba de los sistemas y aplicaciones para hacerlos compatibles con las especificaciones del año 2000.
- Se participó en Conferencia a nivel nacional sobre equipos de asistencia tecnológica para las personas con impedimentos.
- Se reorganizó la estructura total de seguridad de los Servidores NT de la Oficina.
- Se instaló y configuró en las computadoras de las áreas de Administración, Finanzas, Presupuesto y Servicios Generales de la Agencia, al Sistema de Contabilidad del Gobierno (PRIFAS).
- Se participó en adiestramiento técnico sobre PRIFAS.
- Se adquirió y se puso en función un Proyector Digital para la realización de presentaciones oficiales.
- Se diseñó el sistema de Registro de Conferencia utilizando la aplicación Access.
- Se proveyó adiestramiento a personal clave en la aplicación Access.
- Se proveyó apoyo técnico a todos los empleados de la oficina y en actividades oficiales como Conferencias, foros, presentaciones, etc.
- Se adquirieron e instalaron los equipos necesarios para actualizar los sistemas de información o reemplazar piezas y equipos dañados u obsoletos, sin garantía. Ej. Monitores, baterías, tarjetas de Lan, discos duros, tarjetas de video, impresor a colores.
- Se preparó Plan de Contingencia para enfrentar situaciones de emergencia general.
- Se preparó y distribuyó a personal clave, procedimiento sobre cómo apagar los servidores en casos en que el personal de sistemas de información no esté presente en la Agencia.

- Se comenzaron las pruebas de compatibilidad de los equipos existentes, con el sistema operativo Windows 2000 en su formato Beta.



**ESTUDIO DE SATISFACCION DE LA  
CLIENTELA CON LOS SERVICIOS  
1999**

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
OFICINA DE PLANIFICACION**

**INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS  
CLIENTES CON EL SERVICIO**

**I. INTRODUCCIÓN**

El Estudio de Satisfacción de los Clientes con el Servicio se llevó a cabo durante el año fiscal 1998-99 comprendiendo los meses de julio a junio. Durante este período se cerraron **1,994** casos, de éstos se consideraron el total de casos cerrados hasta el mes de abril de 1999, **1,455**, debido a que los cuestionarios enviados durante los meses de mayo y junio no se han recibido. El total de cuestionarios recibidos a esta fecha ascendió a **416**, para un **30%** de respuesta. Durante el año fiscal 1997-98, la respuesta fue de un **16%**, demostrando un logro de **14%** de aumento, una vez implantado el sistema de sellos pre-pagados.

En el estudio se incluyeron los cuatro programas federales principales de la Oficina. La respuesta por programa fue la siguiente: Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Deficiencias en el Desarrollo (PADD) **26.4%**, Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Impedimentos (PAIR) **33.6%**, Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Condiciones Mentales (PAIMI) **4.3%**, Programa de Asistencia al Cliente de Rehabilitación (CAP) **22.5%** y cuestionarios que no identificaron el programa **12.9%**.

**II. METODOLOGÍA**

Para la recopilación de los datos de este estudio se utilizó un cuestionario que fue diseñado en 1990 y validado en el campo mediante aplicación por nueve años, el mismo demostrando ser efectivo en la respuesta brindada por el consumidor. El vocabulario y criterios incluidos son funcionales, de fácil comprensión y

entendimiento. Esto para garantizar una mayor respuesta y evitar la necesidad de utilizar personal especializado para la administración del mismo. De esta forma el cliente puede contestar libre y espontáneamente las preguntas y aseveraciones planteadas.

El instrumento evaluativo fue construido luego de una revisión de cuestionarios ya validados en Puerto Rico y Estados Unidos. El mismo se desarrolló considerando los parámetros y el alcance de los servicios que ofrece la Oficina proveyéndole al consumidor expresar sus opiniones respecto a los servicios y su percepción con relación a la rapidez y efectividad de los mismos.

El cuestionario consta de 15 criterios relacionados directamente con los servicios de asistencia y ayuda profesional, tiempo transcurrido en la solución del caso y grado de satisfacción. Se incluye además, una pregunta adicional para que el consumidor reaccione a cualquier área o aspecto no considerado. El cuestionario advierte al cliente sobre la importancia de esta información y la confiabilidad de la misma, de forma tal que se elimine toda posibilidad de inhibir respuestas por temor a exponer su identidad.

La entrega del cuestionario se lleva a cabo al concluir el caso. Una vez resuelto el reclamo presentado por el cliente se envía la carta de cierre del caso y el cuestionario de satisfacción con sello pre-pagado. Todo cliente al que se le ha resuelto su reclamo recibe el cuestionario de satisfacción. Este año, a diferencia de años anteriores, el índice de respuesta refleja un aumento de 50% sobre lo logrado de 1992 a 1997. Considerando este nivel de respuesta probablemente en este estudio las opiniones vertidas por el consumidor revierten mayor exactitud y confiabilidad en el análisis aplicado al universo.

Del total de los **416** cuestionarios recibidos, 95 pertenecen al programa de Asistencia al Cliente de Rehabilitación. Este programa utiliza un cuestionario

diferente diseñado por la Administración de Servicios de Rehabilitación del Departamento de Educación Federal, el cual se discutirá mas adelante. La primera parte del análisis a presentar incluye la respuesta obtenida de los programas, PADD, PAIMI, PAIR y no identificados, 322 en total. Estos programas administraron el mismo cuestionario.

### **III. RESULTADOS Y HALLAZGOS**

Del total de **322** consumidores que contestaron el cuestionario **268 (83.3%)** expresaron estar satisfechos con el servicio, **34 (10.5%)** opinaron no estar satisfechos con el servicio y **20 (6.2%)** no contestaron la pregunta. Al preguntarle sobre si recomendaría los servicios a otras personas con impedimentos, **279 (86.7%)** respondieron que sí, 26 (8.1%) respondió que no y 17 (5.2%) no contestó. En la pregunta número 2 relacionada con cuanta ayuda recibió del programa, un **80.7%** expresó que mucha, 10.2% poca, 5.6% ninguna, .8% alguna y 2.7% no contestó. La pregunta número 3 relacionada con el tiempo que tardaron los servicios, 47.7% expresó que se le habían brindado con mucha rapidez, 36.3% en un tiempo razonable, 10.5% lentamente y 5.6% no contestó.

En cuanto al interés y compromiso demostrado por el personal en su caso, **87.9%** respondió que sí, 6.5% opinó que no y 5.6% no contestó. En la pregunta número 5 relacionada con los trámites realizados por la oficina con respecto al caso, un 63.7% opinó que los mismos fueron muy buenos, 21.5% expresó adecuados, 4.6% los calificó de pobres y lentos y 4.6% no contestó.

En la pregunta número 6 relacionada con la satisfacción del consumidor con el intercesor que atendió el caso, un **84.5%** expresó estar satisfecho mientras que solamente un 8.7% no estuvo de acuerdo y 6.8% no contestó el criterio. En la pregunta número 7 indagando en la facilidad que tuvo el consumidor para hablar con el intercesor cuando este lo necesitara, un 70.5% expresó que siempre tuvieron

el intercesor a su disposición, un 13.6% manifestó que a veces, un 9.1% opinó que nunca y 6.8% no contestó. En la pregunta número 8 el criterio utilizado enfocó en determinar si la información sobre derechos ofrecida por el intercesor fue clara y adecuada, un **81.4%** expresó que la información sobre derechos ofrecida siempre fue clara y adecuada, un 7.5% expresó que a veces, un 5.2% opinó que nunca y un 5.9% no contestó la aseveración. En la pregunta número 9 donde se le pide al consumidor que exprese si tuvo dificultad para entender el vocabulario de índole legal, un 14.5% manifestó que sí, mientras que un 77.1% expresó que no y 8.4% no contestó. En la pregunta número 10 relacionada con si se le explicó al consumidor el procedimiento a seguir con el caso, un **88.6%** expresó que sí, un 6.2% respondió que no y un 5.2% no contestó.

Mas adelante, en la pregunta número 11 la intención del encuestador enfatiza el explorar si el intercesor de programa le hizo consciente de sus responsabilidades en el proceso de mediación ó aclaración y solución del caso, un 77.4% respondió siempre haber sido orientado en esta área, un 9.1% expresó que a veces, un 5.2% opinó que nunca se le asesoró y un 8.3% no contestó. En la pregunta número 12 se le consultó a los consumidores sobre la utilidad de la información brindada por el intercesor, un 76.9% respondió que la información brindada por el intercesor le fue útil para resolver su caso, un 8.3% aseveró que a veces, un 7.4% manifestó que nunca y un 7.4% no contestó.

Finalmente, se le preguntó al consumidor si su situación había mejorado como resultado de la intervención realizada por la Oficina, un 11.5%, manifestó que su situación era la misma, un **72.1%** expresó que su situación había mejorado, un 8.3% respondió que su situación no había mejorado y un 8.1% no contestó. Los comentarios generales vertidos por la clientela en la última pregunta consistentemente reflejan un alto grado de satisfacción con los servicios calificando estos de excelentes.

**Los resultados individualizados por programa respecto al nivel de satisfacción con los servicios reflejaron lo siguiente: Programa PAIR, 81.4%, Programa PADD 90.1%, Programa PAIMI 89.0% y Programa No Identificado 72.3%.**

El Programa de Asistencia al Cliente de Rehabilitación (CAP), como ya expresado, anteriormente utilizó para la realización de este estudio un cuestionario diseñado por la agencia federal que otorga los fondos. Los resultados obtenidos en la pregunta número 1 relacionada con cuán satisfecho se siente el consumidor con la ayuda que recibió del CAP, un 8.5% expresó no estar satisfecho, un 18.0% manifestó estar satisfecho y un 73.5% muy satisfecho. **El índice general de satisfacción reflejó un 91.5%.**

Aquellos consumidores que manifestaron no estar satisfechos con el servicio expresaron las opiniones siguientes: la respuesta del CAP a mi petición tardó mucho 11.5%, el servicio no se brindó a tiempo 10.1%, surgieron problemas de comunicación 10.1%, el CAP no me explicó que podían hacer por mí 5.7%, el personal de CAP no le brindó seguimiento a mi petición 5.7%, el personal de CAP no conoce las leyes de relevancia 5.7%, yo no sabía que estaba pasando con mi petición 8.6% y no me sentía cómodo con el personal del CAP 5.7%.

Por otro lado aquellos consumidores que expresaron estar entre satisfechos a muy satisfechos con el servicio brindado por el programa manifestaron las opiniones siguientes: CAP respondió pronto a mi petición **92.7%**, CAP atendió mi petición a tiempo **91.3%**, CAP escuchó mi solicitud **100.0%**, el personal de CAP me explicó lo que podía y no podía hacer con mi petición **98.5%**, CAP le dio seguimiento a mi petición **98.5%**, el personal de CAP está familiarizado con las leyes de relevancia **72.4%**, el personal de CAP me mantuvo informado todo el tiempo 94.2% y me sentí muy cómodo con el personal de CAP **85.5%**. Por último se le preguntó al cliente si de este tener algún otro problema optaría por solicitar nuevamente los

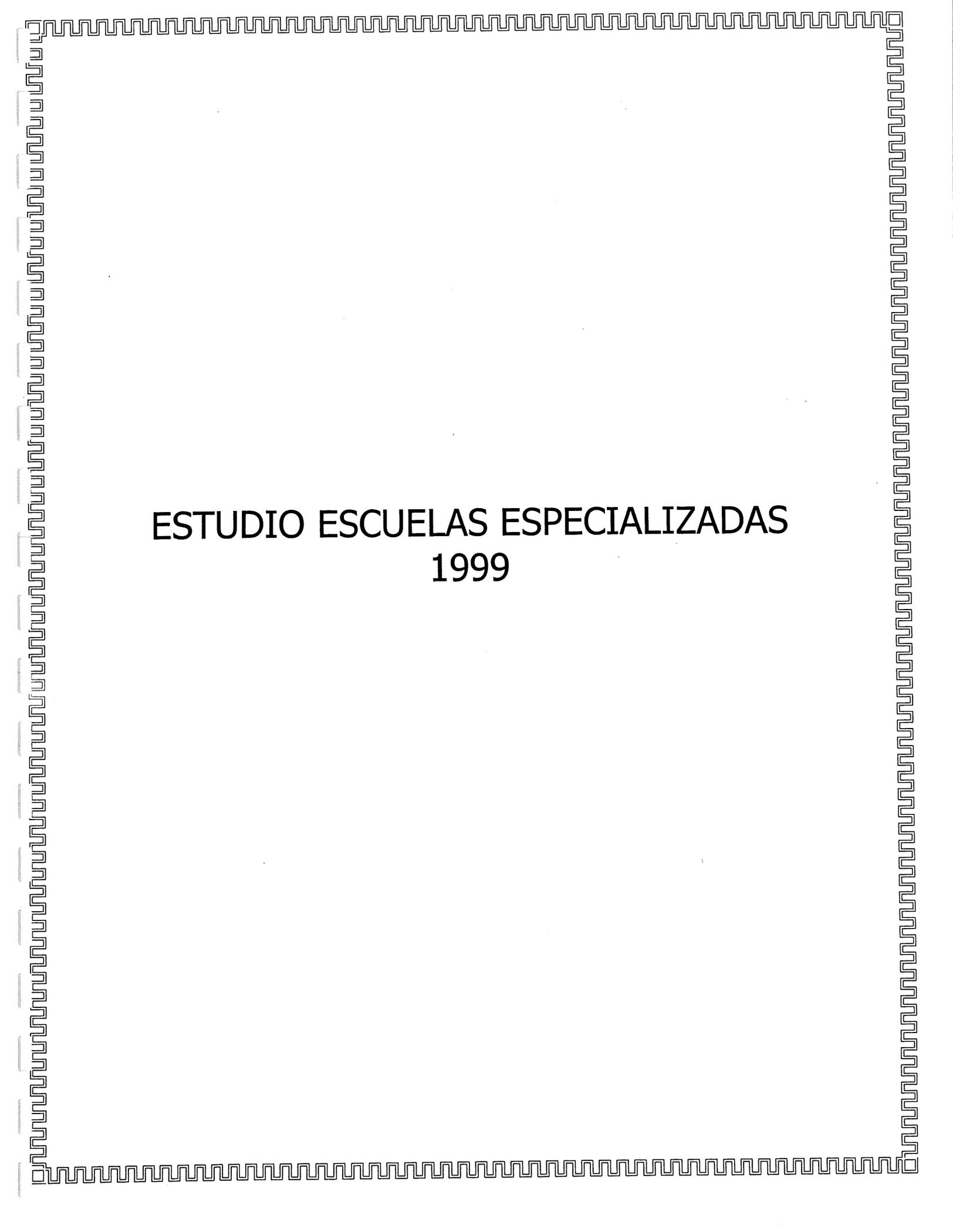
servicios del CAP, estos respondieron lo siguiente: 72.4% contestó que sí, 11.8% respondió que no y 12.8% no contestó.

### **Análisis de los Hallazgos:**

Claramente los resultados obtenidos demuestran una tendencia concurrente a favorecer las alternativas positivas planteadas en el cuestionario para medir la satisfacción del cliente con el servicio. Por otro lado la respuesta obtenida con relación a recomendar los servicios a otros consumidores ó familiares fue valorada con un **86.7%**, fortaleciendo la imagen de la Oficina y apoyando el índice de satisfacción con los servicios ofrecidos. No obstante los resultados halagadores obtenidos, se le dará seguimiento a todas aquellas áreas que fueron calificadas como inadecuadas aunque en una proporción mínima.

### **IV. RECOMENDACIONES GENERALES:**

- Continuar agotando esfuerzos para lograr un índice mas alto de respuestas del consumidor.
- Continuar utilizando estrategias para satisfacer las expectativas e intereses de los consumidores.
- Velar por la efectividad de los servicios al consumidor en cuanto estos sean determinantes para mejorar su calidad de vida.
- Mantener un nivel de ejecución alto y significativo.



# ESTUDIO ESCUELAS ESPECIALIZADAS 1999

## **OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS OFICINA DE PLANIFICACION**

### **INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DE ESTUDIANTES CON IMPEDIMENTOS EN LAS ESCUELAS ESPECIALIZADAS DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

El Estudio de Estudiantes con Impedimentos de 1999, fue realizado conforme a las disposiciones del artículo (6), inciso (i) de la Ley Núm. 2 del 27 de septiembre de 1985, según enmendada, que crea la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos. El mismo fue desarrollado por la Oficina de Planificación. El propósito principal de la investigación realizada se encaminó a identificar el total de estudiantes con impedimentos en las escuelas especializadas del Departamento de Educación.

La recopilación de la información del estudio comenzó en marzo de 1999, y culminó en julio de este mismo año. La primera fase del proyecto investigativo consistió en el diseño del cuestionario considerando la legislación federal y estatal y las variables pertinentes en el área de educación. El instrumento final resultó en un cuestionario sencillo de 14 preguntas indagando en el tipo de impedimento, sexo, edad, escolaridad, número de estudiantes con Plan Educativo Individualizado (PEI), acomodo razonable y barreras arquitectónicas. Los datos estadísticos que reflejen las variables estudiadas podrán utilizarse en los procesos de toma de decisiones respecto a las necesidades de los estudiantes y las necesidades de orientación de los padres, maestros y directores escolares. El mismo establece las pautas para promover el desarrollo máximo del potencial y la autosuficiencia de esta población estudiantil.

Para propósitos de este estudio **persona con impedimentos** se define como: infantes, niños, jóvenes y adultos hasta los 21 años de edad inclusive, a quienes

se les ha diagnosticado una o varias de las siguientes condiciones: retardación mental, problemas de audición incluyendo sordera, problemas del habla o lenguaje, problemas de visión incluyendo ceguera, disturbios emocionales severos, problemas ortopédicos, autismo, sordo-ciego, daño cerebral por trauma, otras condiciones de salud, problemas específicos de aprendizaje, impedimentos múltiples; quienes por razón de su impedimento, requieran educación especial y servicios relacionados.

El **Plan Educativo Individualizado (PEI)** se define como el documento escrito para cada persona con impedimentos, especialmente diseñado para responder a sus necesidades educativas particulares, basado en las evaluaciones realizadas por un equipo multidisciplinario, y con la participación de los padres de dicha persona y, cuando sea apropiado, por la propia persona.

El término **Acomodo Razonable** se refiere a la modificación o ajuste al proceso o escenario educativo o de trabajo que permita a la persona con impedimentos participar y desempeñarse en ese ambiente.

El concepto **Ambiente Menos Restrictivo** es la **ubicación que propicia que la persona con impedimentos se eduque entre personas sin impedimentos.** Por último el término **Educación Especial** establece la obligación del estado a proveer una enseñanza pública gratuita especialmente diseñada para responder a las necesidades particulares de la persona con impedimentos, en el **Ambiente Menos Restrictivo.**

### **Hallazgos Principales:**

De un total de **20** escuelas especializadas que recibieron el cuestionario **13** contestaron y devolvieron el mismo a esta Oficina, representando esto un **65%** de respuesta, el **92%**, o sea 12 de las escuelas indicaron tener matriculados

estudiantes con impedimentos. El primer hallazgo del estudio revela que el porcentaje de estudiantes con impedimentos es de **2.2 %**, esto es, **106** estudiantes con impedimentos, de un total de 4,689 estudiantes matriculados en las escuelas especializadas. Los resultados en las 5 categorías de impedimentos fueron los siguientes: **problemas específicos de aprendizaje y déficit de atención 66 %**, **impedimentos físicos 15%**, **impedimentos sensoriales 9%**, **impedimentos mentales 8%** y **otros impedimentos de salud 2%**.

Del total de 106 estudiantes con impedimentos, **56 (53%)** son varones, **31 (29%)** son del sexo femenino y **19 (18%)** no informaron. **La distribución de edades demuestra que 25% son estudiantes con impedimentos entre las edades de 3 a 10 años, 57% entre 11 a 22 años y el 18% no informaron.**

En la pregunta relacionada con el grado escolar de los estudiantes con impedimentos, el estudio revela que un **25% están en el nivel elemental** (kinder a sexto grado), el **40% en los grados intermedios** (séptimo a noveno), **el 17% en nivel superior** (décimo a cuarto año) y el **18% no aplica** debido a que los estudiantes no se clasifican por grados o niveles escolares. Con relación a las áreas de especialidad de los estudiantes con impedimentos el 36% están en escuelas de la comunidad cuya especialidad es las matemáticas y ciencias, 34% en el área pre-vocacional, 13% en baile, 8% en música, 3% con currículo bilingüe, 3% técnicas de radio y televisión, 2% en deportes y 1% en teatro. Los promedios académicos de los estudiantes con impedimentos reportados fueron: 6% entre (4.00-3.50), 24% entre (3.49-3.00), 42% entre (2.99-2.00) 6% entre (1.99-1.50), 4% (menor de 1.49) y 18% no tienen sistema de notas.

De acuerdo a la información obtenida en el estudio, el 65% de los estudiantes de las escuelas especializadas tienen Plan Educativo Individualizado, un 26% no lo tienen, 8% no aplica y un 1% no informó.

El **69%** de las escuelas especializadas indicaron tener plan de acomodo razonable para los estudiantes con impedimentos. Este acomodo consiste de ajuste en el horario escolar, tiempo adicional, clases demostrativas y uso de equipo especial.

Con respecto a barreras arquitectónicas el **69%** de las escuelas manifestaron que cumplen con los requisitos de accesibilidad proveyendo a los estudiantes con impedimentos por medio de ascensores, rampas, estacionamientos, baños adaptados y salones adaptados.

La mayoría de las escuelas especializadas indicaron que la experiencia de tener estudiantes con impedimentos ha sido edificante y enriquecedora para los maestros y para la matrícula en general.

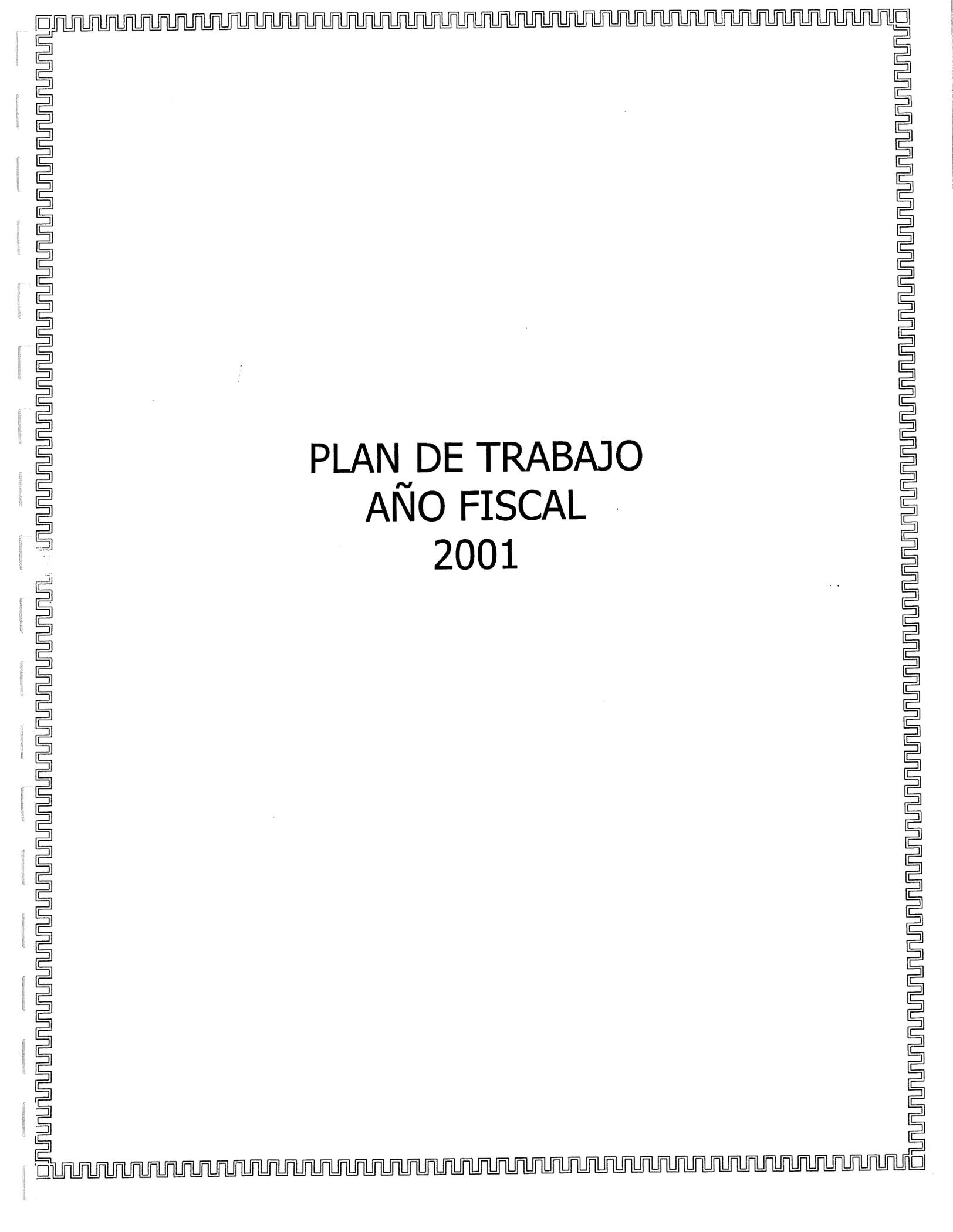
#### **Conclusiones:**

- 1. No obstante, a que el 92% de las escuelas especializadas han propiciado la inclusión de los estudiantes con impedimentos en sus planteles, la matrícula total refleja favorecer a los estudiantes sin impedimentos, 98%, sobre los estudiantes con impedimentos, 2%.**
- 2. Los estudiantes varones con impedimentos superan a las mujeres con impedimentos.**
- 3. El perfil demográfico de los estudiantes con impedimentos según el estudio está compuesto por jóvenes del sexo masculino, entre las edades de 13 a 22 años y cursan estudios entre el séptimo a cuarto año.**
- 4. La mayoría de los estudiantes con impedimentos tienen problemas específicos de aprendizaje y déficit de atención.**

- 5. El 65% de los estudiantes con impedimentos tienen Plan Educativo Individualizado (PEI).**
- 6. El 69% de las escuelas especializadas expresó proveer acomodo razonable y cumplir con la eliminación de barreras arquitectónicas.**

**Recomendaciones:**

- 1. Desarrollar y llevar a cabo un plan de monitoreo de incidencia de barreras arquitectónicas en las 21 escuelas especializadas para determinar si cumplen con la reglamentación aplicable.**
- 2. Desarrollar y llevar a cabo talleres de orientación legal a directores, personal docente y no docente y padres de niños con impedimentos matriculados en escuelas especiales.**
- 3. Promover la participación de estudiantes con impedimentos en escuelas especializadas.**

A decorative border with a repeating geometric pattern of interlocking shapes surrounds the entire page.

**PLAN DE TRABAJO  
AÑO FISCAL  
2001**

## PLAN DE TRABAJO AF 2000-2001

**DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA:** El Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Impedimentos dirige sus esfuerzos hacia la coordinación eficiente de servicios directos que se brindan a esta población y a garantizar el cumplimiento con las leyes federales y locales promulgadas a esos efectos.

**PROPÓSITO DEL PROGRAMA:** Proteger y defender los derechos de las personas con impedimentos para que estos logren incorporarse plenamente a nuestro sistema de vida.

**META:** Reducir el discrimen hacia las personas con impedimentos mediante la atención y solución de un 80% 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.

ACTIVIDADES	OBJETIVOS POR ACTIVIDAD	INSUMO	PRODUCTO	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
1. Atención de Peticiones	Atender 4,500 peticiones y resolver un 80%, manteniendo un nivel de satisfacción de la clientela con los servicios de un 85%.	1,710,000.00	4,500	380.00	80% casos resueltos 85% satisfacción con el servicio
2. Atención de Querellas	Llevar a cabo 200 Vistas Administrativas y Judiciales y culminar un 85%.	260,000.00	200	1,300.00	85% querellas culminadas
3. Atención de Asuntos Jurídicos	Ofrecer servicios de consulta legal a 2,500 personas con impedimentos, familiares y otras y culminar un 100% de las mismas.	86,000.00	2,500	34.00	100% consultas culminadas
4. Conferencias y otros eventos educativos	Educar en derechos, programas y servicios a 14,000 personas con impedimentos, familiares, profesionales, proveedores y la comunidad manteniendo un nivel de excelencia de 90%.	280,000.00	14,000	20.00	90% nivel de excelencia

5. Campaña de Concienciación Pública	Despertar conciencia ciudadana (500,000 personas) sobre los derechos y necesidad de integración, aceptación, respeto e igualdad de las personas con impedimentos.	512,127.00	500,000	1.02	100% personas impactadas
6. Información y Referido	Proveer servicios de Información y Referido a 30,000 ciudadanos con impedimentos, familiares, proveedores, profesionales y público en general.	208,000.00	30,000	6.93	100% ciudadanos servidos
7. Vistas Públicas	Celebrar 4 Vistas Públicas para dar oportunidad al público de comentar sobre los planes de trabajo de la agencia.	20,000.00	4	5,00.00	100% de vistas celebradas
8. Cambios Sistémicos	Desarrollar y promover 12 acciones de cambio para la implantación de políticas institucionales y programáticas encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas con impedimentos.	30,000.00	12	2,500.00	100% acciones de cambio desarrolladas y promovidas
9. Monitoreo a Instituciones	Realizar 40 monitorías en agencias públicas, instituciones psiquiátricas públicas y privadas, escuelas, residencias, hogares, centros de rehabilitación y otras para determinar cumplimiento con los estándares de calidad promulgados en la legislación y tomar medidas correctivas.	9,000.00	40	225.00	100% monitorías realizadas
10. Inspección de Barreras Arquitectónicas	Inspeccionar 475 estructuras para determinar cumplimiento con los estándares de accesibilidad de las Guías ADAAG e implantar las medidas correctivas necesarias para ampliar las oportunidades de integración y movilidad física de las personas con impedimentos.	71,000.00	475	149.47	100% inspecciones realizadas y medidas correctivas implantadas
11. Promoción de Empleo	Promover e interceder para el empleo de 2,500 personas con impedimentos mediante servicios de información y referido, asistencia técnica, visitas a patronos, entrevistas de empleo, y distribución de material informativo.	115,000.00	3,000	38.33	100% personas servidas

12. Asistencia Técnica	Desarrollar y distribuir 2,650 cartas informativas "Encaminando Recursos" 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 local.	66,000.00	2,650.00	25.00	100% cartas informativas distribuidas
13. Desarrollo de Personal	Proveer un mínimo de 30 horas anuales de educación continuada a los supervisores, personal de presupuesto, finanzas, recursos humanos y sistemas de información y un mínimo de 10 horas anuales al resto del personal en áreas relacionadas con sus funciones, tanto en Puerto Rico como en el exterior.	65,000.00	114	570.00	100% empleados adiestrados
14. Evaluación Formativa, Monitorías Programáticas, Evaluación Sumativa y Auditoría Fiscal	Llevar a cabo 12 evaluaciones formativas, 4 monitorías programáticas, 1 evaluación sumativa y 1 auditoría fiscal.	94,000.00	18	4,777.00	100% evaluaciones y monitorías realizadas.
<b>14</b>	<b>14</b>	<b>3,526,127</b>	-	-	-

**TABLAS Y GRÁFICAS ILUSTRANDO  
RESULTADOS Y LOGROS  
PLAN DE TRABAJO AÑO FISCAL  
1998 A 1999**

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
EVALUACION PLAN DE TRABAJO 1998-1999  
OFICINA DE PLANIFICACION

**DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA:** El Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Impedimentos dirige sus esfuerzos hacia la coordinación eficiente de servicios directos que se brindan a esta población y a garantizar el cumplimiento con las leyes federales y locales promulgadas a esos efectos.

**PROPÓSITO DEL PROGRAMA:** Proteger y defender los derechos de las personas con impedimentos para que estos logren incorporarse plenamente a nuestro sistema de vida.

PROYECCIÓN	RESULTADO	% LOGRADO
80%	82%	102.5

**META:** REDUCIR EL DISCRIMEN HACIA LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS MEDIANTE LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE UN 80% 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.

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PROYECTADO</b>	<b>LOGRADO</b>	<b>% LOGRADO</b>	<b>% EFECTIVIDAD</b>
1. ATENCIÓN DE RECLAMOS	4,500	4,274	95.0	82% CASOS RESUELTOS
2. ATENCIÓN DE QUERELLAS VISTAS ADM.S Y JUDICIALES	200	247	123.5	53% QUERELLAS CULMINADAS
3. CONFERENCIAS	14,000 PARTICIPANTES	11,861 PARTICIPANTES	85.0	90% EXCELENCIA TALLERES
4. CAMPAÑA EDUCATIVA	150,000	150,000	100.0	100.0% CIUDADANOS IMPACTADOS
5. VISTAS PÚBLICAS, ESTUDIOS Y ENCUESTAS	4	4	100.0	100.0% RECOMENDACIONES INCLUIDAS EN LOS PLANES DE TRABAJO
6. INFORMACIÓN Y REFERIDO	160,000	224,493	140.3	100.0% CIUDADANOS SERVIDOS
7. CAMBIOS SISTÉMICOS	10	15	150.0	50.0% PROY. DE LEY GENERADOS APROBADOS
8. MONITOREO DE INSTITUCIONES	40	46	115.0	80% INSTITUCIONES CON PLAN CORRECTIVO
9. MONITOREO BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	380	620	163.0	40% CASOS RESUELTOS
10. MECANIZACIÓN DE LA AGENCIA	114	114	100.0	100% EMPLEADOS ADIESTRADOS
11. DESARROLLO DE PERSONAL	114	114	100.0	100% EMPLEADOS ADIESTRADOS
12. EMPLEO Y ACOMODO RAZONABLE (PROMOCION DE)	4,000	9,844	246.1	12% PERSONAS CON IMPEDIMENTOS EMPLEADAS DEL TOTAL DE REFERIDOS A EMPLEO
13. EVALUACIÓN, MONITORÍA Y AUDITORÍA	3	3	100.0	100% IMPLANTACIÓN DE RECOMENDACIONES
14. PROMOCIÓN DE LEYES LOCALES	15,000	15,000	100.0	100% MATERIAL INFORMATIVO DISTRIBUÍDO
15. CONFERENCIAS EN EL EXTERIOR	100.0	100.0	100.0	100% PARTICIPACIÓN
16. DESARROLLO, IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO	60,000	60,000	100.0	100% MATERIAL INFORMATIVO DISTRIBUÍDO
16	-	-	X= 120.0	X= 85.0

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

EL ANÁLISIS DE RESULTADOS SEGÚN SE REFLEJAN EN EL PLAN DE TRABAJO PARA EL AÑO FISCAL 1999 DEMUESTRAN QUE DE UN TOTAL DE 16 ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL PLAN, 15 LOGRARON UN RESULTADO MAYOR DE 95.0, ESTO ES UN 88.0. SOLAMENTE 1 ACTIVIDAD (6.25) NO LOGRARON ALCANZAR LA PROYECCIÓN, ESTO PROBABLEMENTE INFLUENCIADO POR EL PASO DEL HURACÁN GEORGES. NO OBSTANTE EL PROMEDIO GENERAL DE PRODUCCIÓN REFLEJA UN LOGRO DE 120.0%. ASIMISMO EL PROMEDIO GENERAL DE EFECTIVIDAD REFLEJA UN LOGRO DE 85.0. POR OTRO LADO EL ALTO NIVEL DE EJECUCIÓN OBTENIDO DURANTE EL AÑO A PESAR DE LOS EFECTOS DEVASTADORES DE GEORGES MANIFESTARON UN PORCIENTO DE CIERRE NO PROYECTADO DE 82.0, ESTO ES UN LOGRO DE 102.5. LA INCORPORACIÓN DE RADIO OPPINANDO A LA OFICINA DE EDUCACIÓN Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD ACRECENTÓ SUSTANCIALMENTE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN A LA COMUNIDAD MEDIANTE LA DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS, SERVICIOS DISPONIBLES, DATOS ESTADÍSTICOS, Y OTROS TEMAS DESARROLLADOS DURANTE EL AÑO. EL SISTEMA MECANIZADO DE INFORMACIÓN Y EL ACCESO A INFORMACIÓN DE LA AGENCIA A TRAVÉS DE LA INTERNET TAMBIEN HAN CONTRIBUÍDO A HACER MÁS ACCESIBLES LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EDUCATIVA. LA INTERPRETACIÓN VALORATIVA DE LOS RESULTADOS DEMUESTRA CLARAMENTE QUE LOS RECLAMOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS Y NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS FUERON SATISFECHOS EXITOSAMENTE, ESTO CONTRIBUYENDO A MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA, SU DERECHO A LA INTEGRACIÓN E IGUALDAD CIUDADANA Y LA PLENITUD SOCIAL.



**TABLA ESTADISTICA ATENCION DE RECLAMOS**  
**JULIO DE 1998 A JUNIO DE 1999**  
 OFICINA DE PLANIFICACION

MES/AÑO	CASOS ABIERTOS	CASOS CERRADOS	CASOS ABIERTOS ASUNTOS LEGALES	CASOS CERRADOS ASUNTOS LEGALES	TOTAL
JULIO (1998)	110	116	17	0	243
AGOSTO	238	147	12	3	340
SEPTIEMBRE	172	163	10	3	348
OCTUBRE	104	155	31	19	309
NOVIEMBRE	91	112	23	15	241
DICIEMBRE	99	159	22	20	300
ENERO (1999)	186	94	9	11	300
FEBRERO	169	149	17	14	349
MARZO	216	181	15	6	418
ABRIL	163	179	27	20	389
MAYO	199	196	28	11	434
JUNIO	159	350	25	9	543
<b>TOTALES</b>	<b>1,906</b>	<b>2,001</b>	<b>236</b>	<b>131</b>	<b>4,214</b>

PROYECTADO	RESULTADO	% LOGRADO
<b>4,500</b>	<b>4,274</b>	<b>95.0</b>

**TABLA ESTADISTICA ATENCION DE QUERELLAS  
VISTAS ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES  
JULIO DE 1998 A JUNIO DE 1999**

**OFICINA DE PLANIFICACION**

MES/AÑO	VISTAS ADMINISTRATIVAS	VISTAS JUDICIALES	TOTAL
JULIO (1998)	2	5	7
AGOSTO	24	6	30
SEPTIEMBRE	11	1	12
OCTUBRE	6	5	11
NOVIEMBRE	14	6	20
DICIEMBRE	25	5	30
ENERO (1999)	11	6	17
FEBRERO	26	6	32
MARZO	19	9	28
ABRIL	13	6	19
MAYO	15	5	20
JUNIO	17	4	21
<b>TOTALES</b>	<b>183</b>	<b>64</b>	<b>247</b>

PROYECTADO	RESULTADO	% LOGRADO
200	247	123.5

**TABLA ESTADISTICA PARTICIPANTES EN CONFERENCIAS  
Y SERVICIOS DE INFORMACION Y REFERIDO  
JULIO DE 1998 A JUNIO DE 1999  
OFICINA DE PLANIFICACION**

MES/AÑO	PARTICIPANTES EN CONFERENCIAS	SERVICIOS DE INFORMACION	SERVICIOS DE REFERIDO	TOTALES
JULIO (1998)	180	2,789	966	3,755
AGOSTO	155	3,170	820	3,990
SEPTIEMBRE	274	3,936	1,150	5,086
OCTUBRE	231	3,595	1,362	4,957
NOVIEMBRE	4,538	4,834	822	5,656
DICIEMBRE	117	2,806	579	3,385
ENERO (1999)	276	3,407	816	4,223
FEBRERO	436	7,401	961	8,362
MARZO	655	7,463	1,047	8,510
ABRIL	532	9,236	886	10,122
MAYO	556	8,081	855	8,684
JUNIO	346	7,000	763	7,763
RADIO OPPINANDO	3,565	150,000	-	150,000
<b>TOTAL</b>	<b>11,861</b>	<b>213,466</b>	<b>11,027</b>	<b>224,493</b>

PROYECTADO	RESULTADO	% LOGRADO	PROYECTADO	RESULTADO	% LOGRADO
14,000	11,861	85.0	160,000	224,493	140.3

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
COMITE DEL GOBERNADOR PRO EMPLEO DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
EVALUACION PLAN DE TRABAJO 1998-1999  
OFICINA DE PLANIFICACION**

MES	EXPEDIENTES NUEVOS	EXPEDIENTES CERRADOS	ASISTENCIA TECNICA	REFERIDOS	INFORMACION	ENTREVISTAS EMPLEO	VISITAS A PATRONOS	MATERIAL INFORMATIVO	TOTAL
JULIO -1998	17	23	28	39	1	12	32	72	224
AGOSTO	9	50	2	36	8	9	69	99	282
SEPTIEMBRE	10	6	5	28	37	10	35	1,035	1,166
OCTUBRE	22	45	39	48	57	3	0	0	214
NOVIEMBRE	15	10	85	119	31	14	36	126	436
DICIEMBRE	6	13	3	26	0	4	33	144	229
ENERO-1999	12	17	29	9	29	4	33	144	277
FEBRERO	10	29	92	35	129	10	20	522	847
MARZO	33	20	76	38	150	4	61	2,637	3,019
ABRIL	10	4	64	60	79	6	20	2,011	2,254
MAYO	25	18	75	52	86	6	36	331	629
JUNIO	19	13	43	62	45	6	43	36	267
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>248</b>	<b>541</b>	<b>552</b>	<b>652</b>	<b>88</b>	<b>418</b>	<b>7,157</b>	<b>9,844</b>

PROYECTADO	RESULTADO	% LOGRADO
4,000	9,844	246.1

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**  
**OFICINA DE PLANIFICACION**  
**RESULTADOS DE LA HOJA "QUEREMOS SABER SU OPINIÓN"**  
**OFICINA CENTRAL (SAN JUAN)**  
**JULIO DE 1998 A ABRIL 1999**

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	POBRE
FACILIDAD PARA LLEGAR	53.6	34.6	8.6	3.2
ACCESIBILIDAD DEL LOCAL	62.7	26.7	7.6	3.0
CONDICIONES AMBIENTALES	74.9	23.4	1.7	0.0
TIEMPO DE ESPERA	61.5	31.4	6.6	.50
ORIENTACION RECIBIDA	81.8	13.7	4.5	0.0
CORDIALIDAD Y RESPETO	91.1	7.6	.80	.50
CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	82.8	15.7	1.5	0.0
CALIDAD DEL SERVICIO	84.3	13.7	1.5	.50
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	82.7	14.5	2.3	.50
SENSIBILIDAD Y RESPONSIVIDAD	85.3	11.4	2.8	.50

EL SERVICIO RESPONDIO A SUS EXPECTATIVAS. SI (96.0) NO (4.0)

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
OFICINA DE PLANIFICACION  
RESULTADOS DE LA HOJA "QUEREMOS SABER SU OPINIÓN"  
OFICINA REGIONAL DEL SUR (PONCE)  
JULIO DE 1998 A ABRIL 1999**

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	POBRE
FACILIDAD PARA LLEGAR	64.8	26.7	6.8	1.5
ACCESIBILIDAD DEL LOCAL	70.2	25.1	3.8	.76
CONDICIONES AMBIENTALES	74.0	24.4	1.5	0.0
TIEMPO DE ESPERA	79.3	19.0	1.5	0.0
ORIENTACION RECIBIDA	87.7	10.6	1.5	0.0
CORDIALIDAD Y RESPETO	88.5	10.6	.76	0.0
CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	87.7	10.6	1.5	0.0
CALIDAD DEL SERVICIO	84.0	15.2	.76	0.0
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	87.7	10.6	1.5	0.0
SENSIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD	86.2	12.9	1.5	0.0

**EL SERVICIO RESPONDIÓ A SUS EXPECTATIVAS. SI (100.0) NO (0.0)**

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**  
**OFICINA DE PLANIFICACION**  
**RESULTADOS DE LA HOJA "QUEREMOS SABER SU OPINIÓN"**  
**OFICINA REGIONAL DEL ESTE (HUMACAO)**  
**JULIO DE 1998 A ABRIL 1999**

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	POBRE
FACILIDAD PARA LLEGAR	58.3	33.4	5.8	2.5
ACCESIBILIDAD DEL LOCAL	63.4	31.5	3.2	1.9
CONDICIONES AMBIENTALES	76.3	23.0	.70	0.0
TIEMPO DE ESPERA	82.0	16.0	1.3	.70
ORIENTACION RECIBIDA	87.8	11.5	.70	0.0
CORDIALIDAD Y RESPETO	86.5	12.8	.70	0.0
CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	75.0	21.2	3.8	0.0
CALIDAD DEL SERVICIO	78.2	20.5	1.3	0.0
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	80.7	17.4	1.9	0.0
SENSIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD	80.1	16.6	3.3	0.0

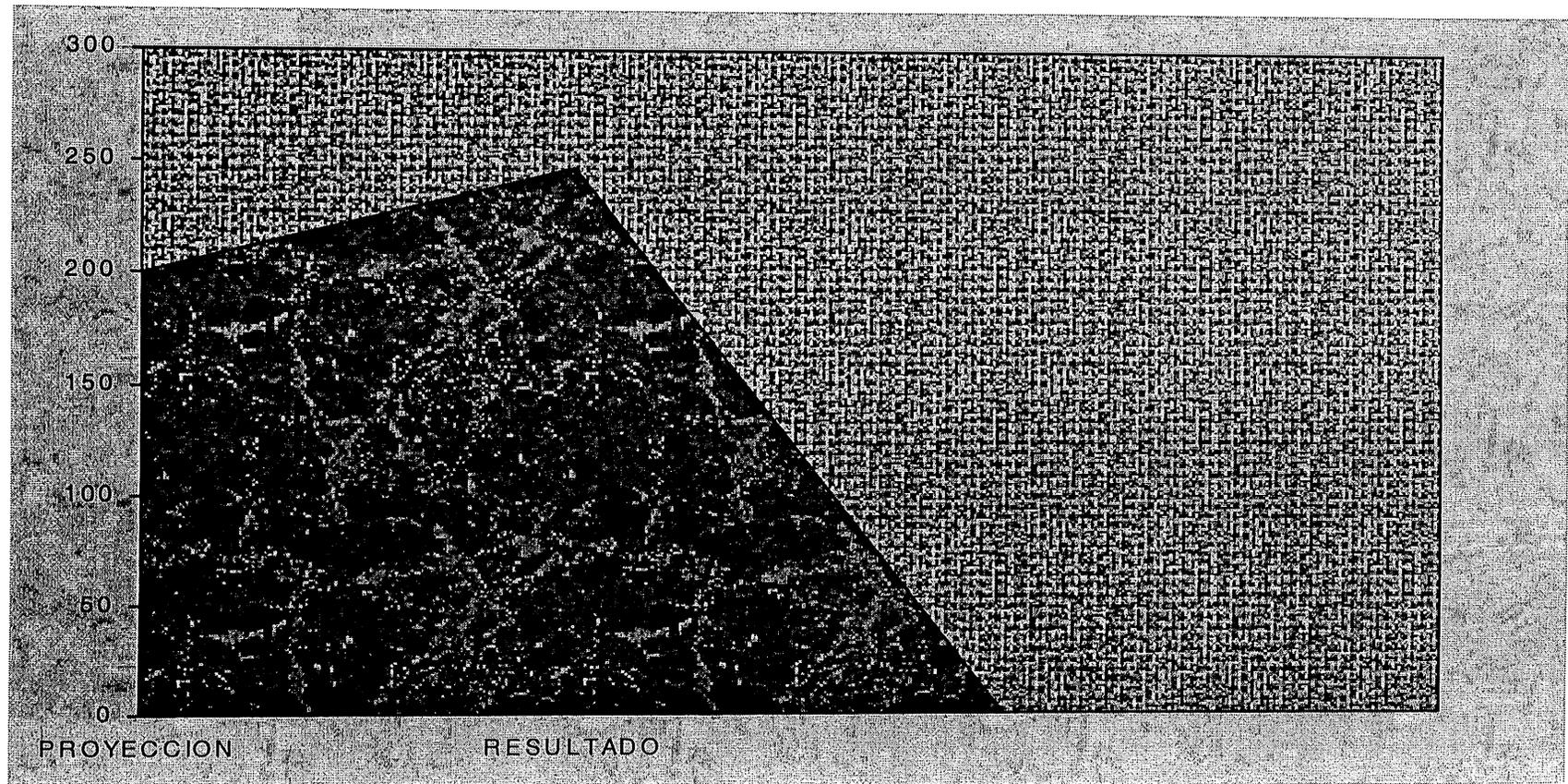
EL SERVICIO RESPONDIO A SUS EXPECTATIVAS. SI (97.0) NO (3.0)

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**  
**OFICINA DE PLANIFICACION**  
**RESULTADOS DE LA HOJA "QUEREMOS SABER SU OPINIÓN"**  
**OFICINA REGIONAL DEL OESTE (AGUADA)**  
**JULIO DE 1998 A FEBRERO 1999**

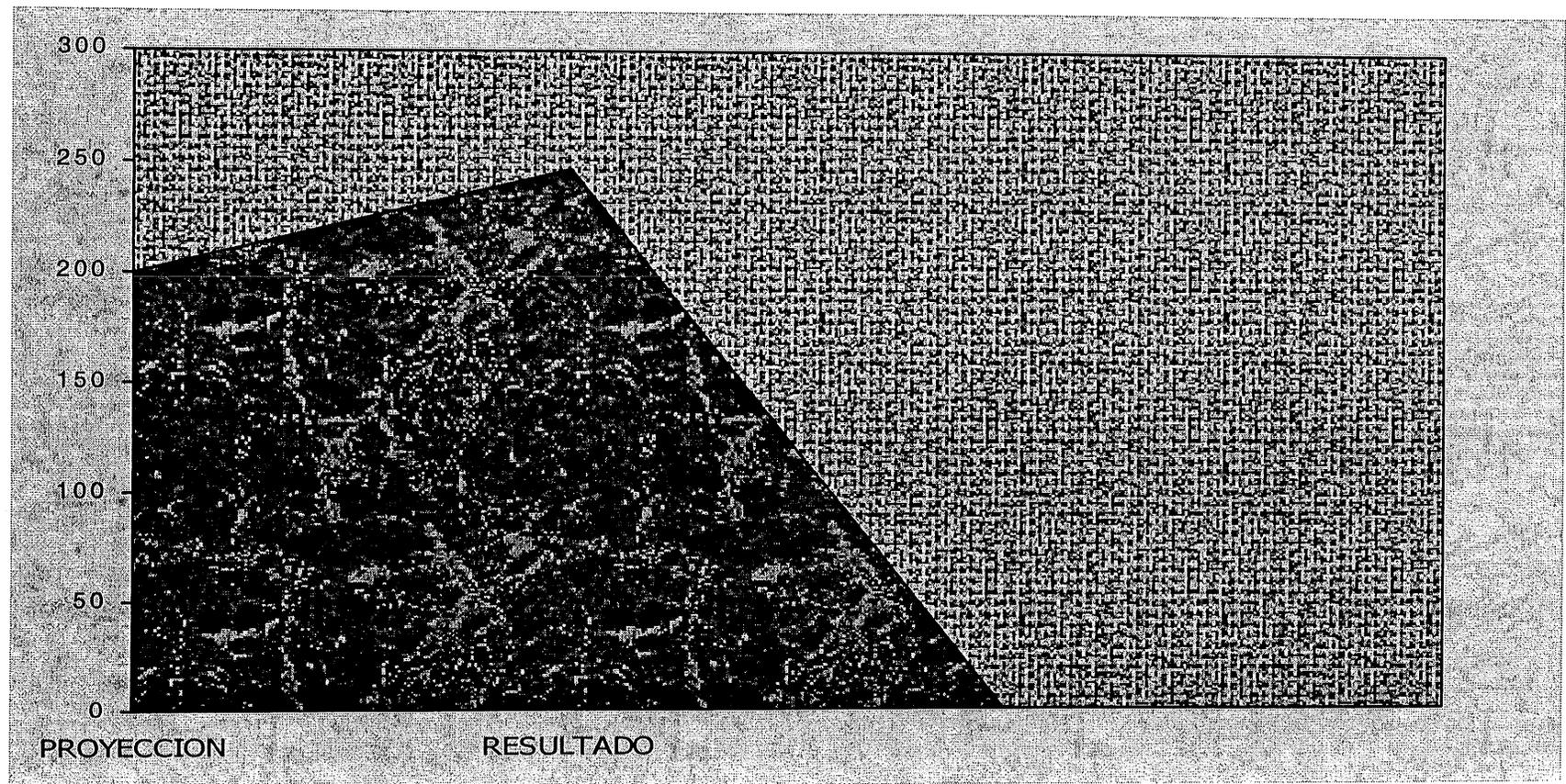
CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	POBRE
FACILIDAD PARA LLEGAR	76.6	21.4	2.0	0.0
ACCESIBILIDAD DEL LOCAL	79.3	20.0	.70	0.0
CONDICIONES AMBIENTALES	84.6	15.3	0.0	0.0
TIEMPO DE ESPERA	86.0	12.0	2.0	0.0
ORIENTACION RECIBIDA	94.0	6.0	0.0	0.0
CORDIALIDAD Y RESPETO	97.0	3.0	0.0	0.0
CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	94.0	6.0	0.0	0.0
CALIDAD DEL SERVICIO	90.0	10.0	0.0	0.0
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	90.0	10.0	0.0	0.0
SENSIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD	92.0	8.0	0.0	0.0

EL SERVICIO RESPONDIO A SUS EXPECTATIVAS. SI (98.0) NO (2.0)

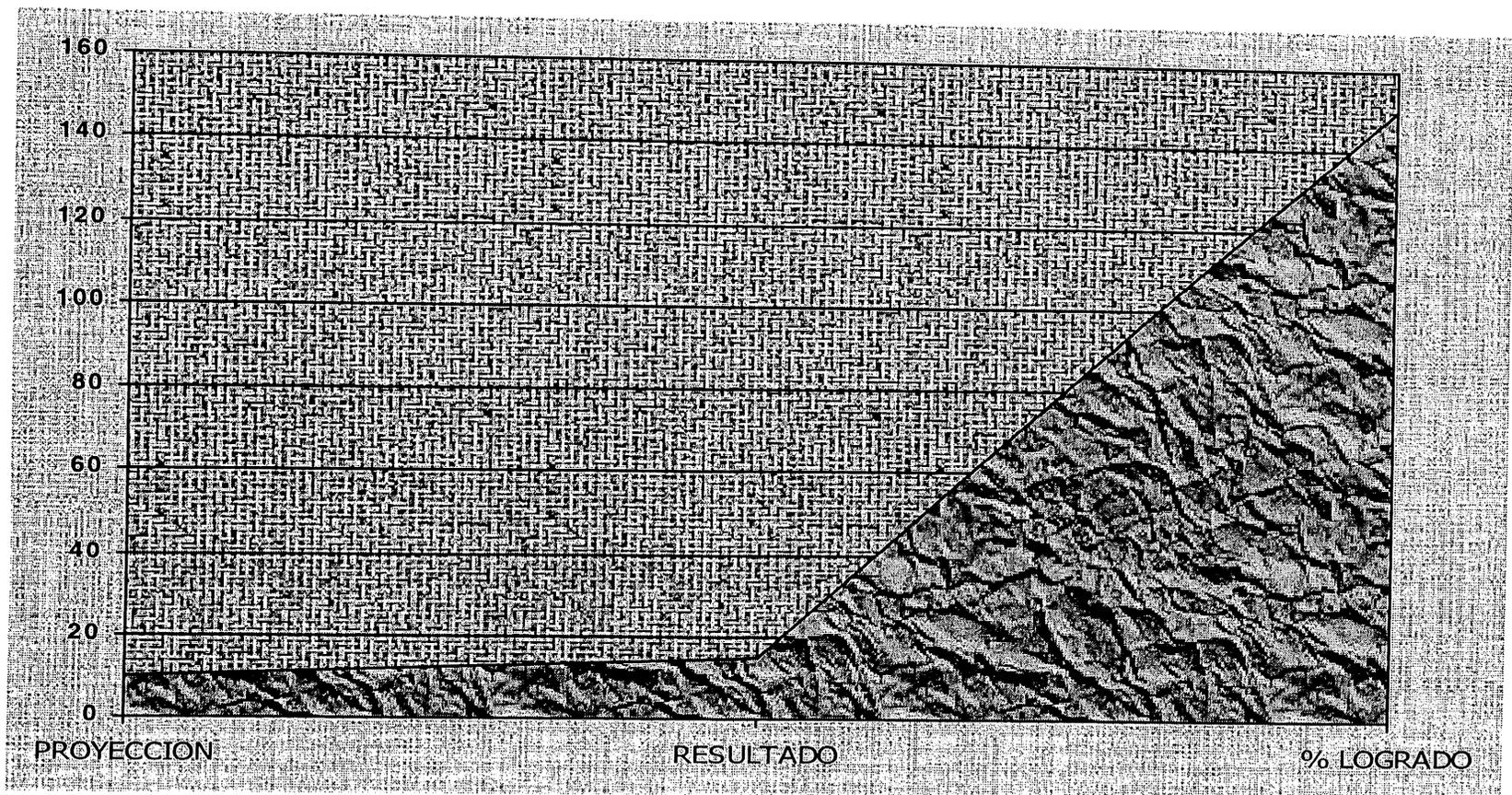
# GRÁFICA ILUSTRANDO ATENCION DE QUERELLAS PLAN DE TRABAJO AÑO FISCAL 1998 A 1999



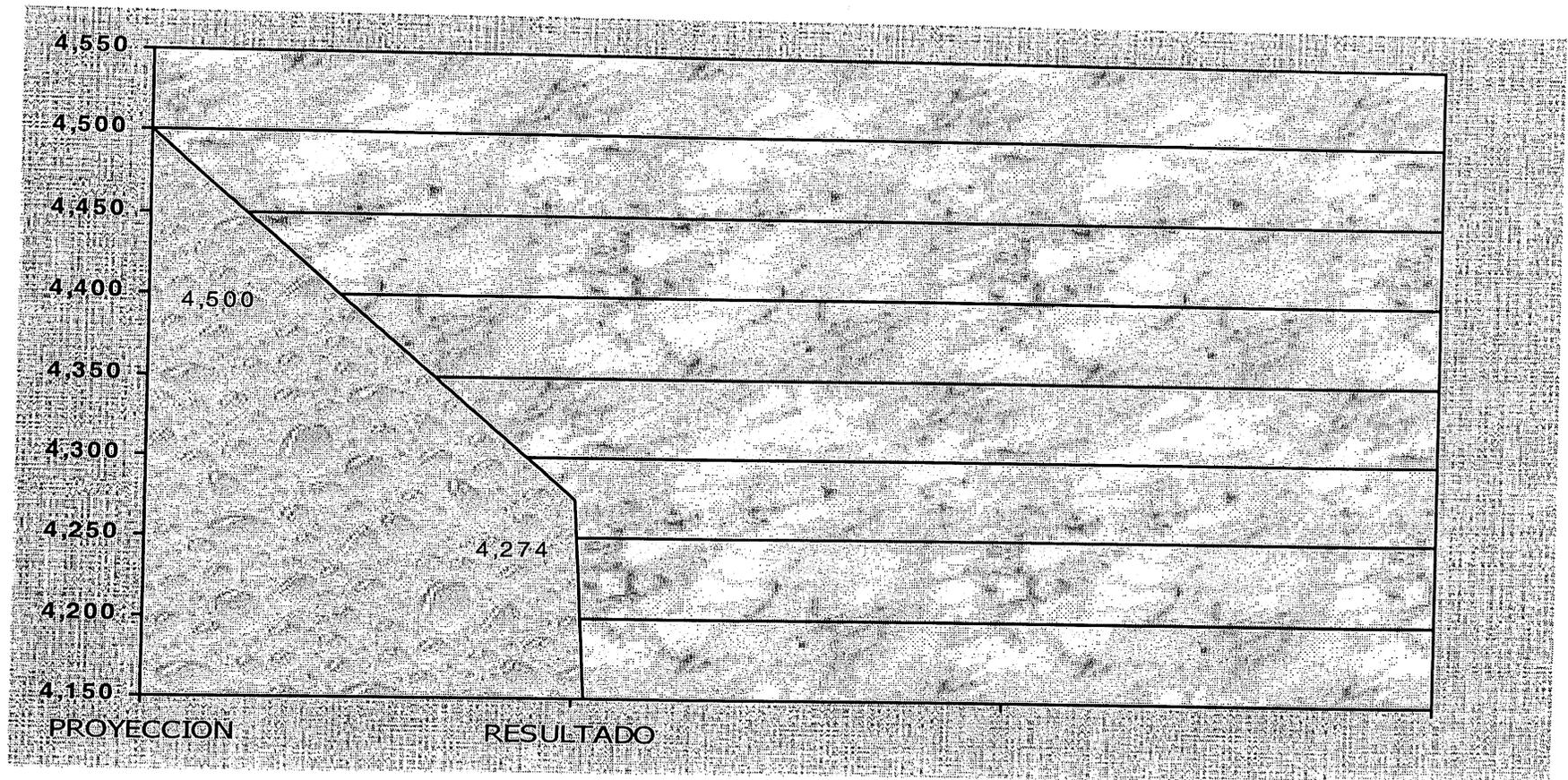
# ATENCIÓN DE QUERELLAS AF 98-99



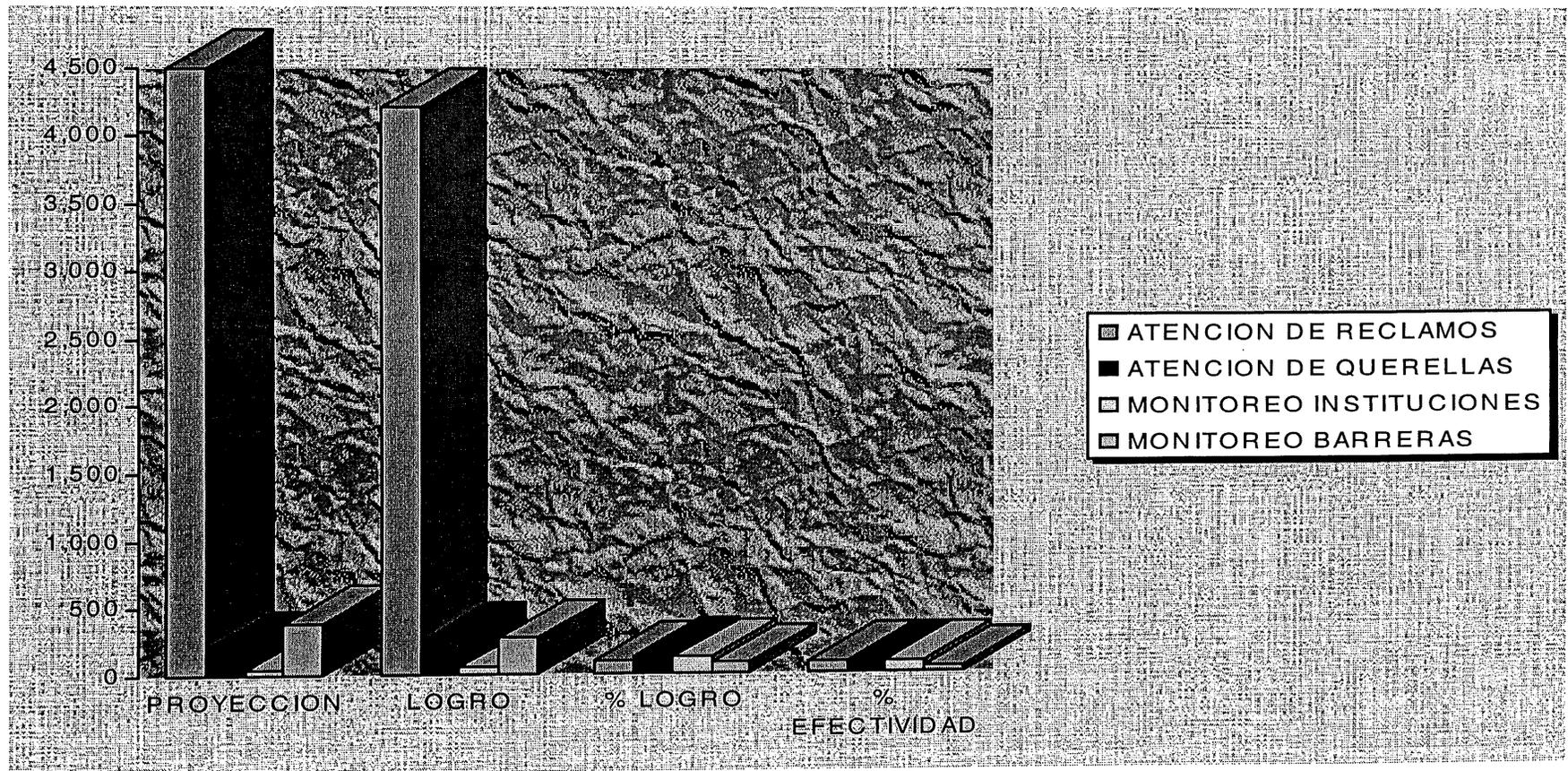
# CAMBIOS SISTÉMICOS AF 98-99



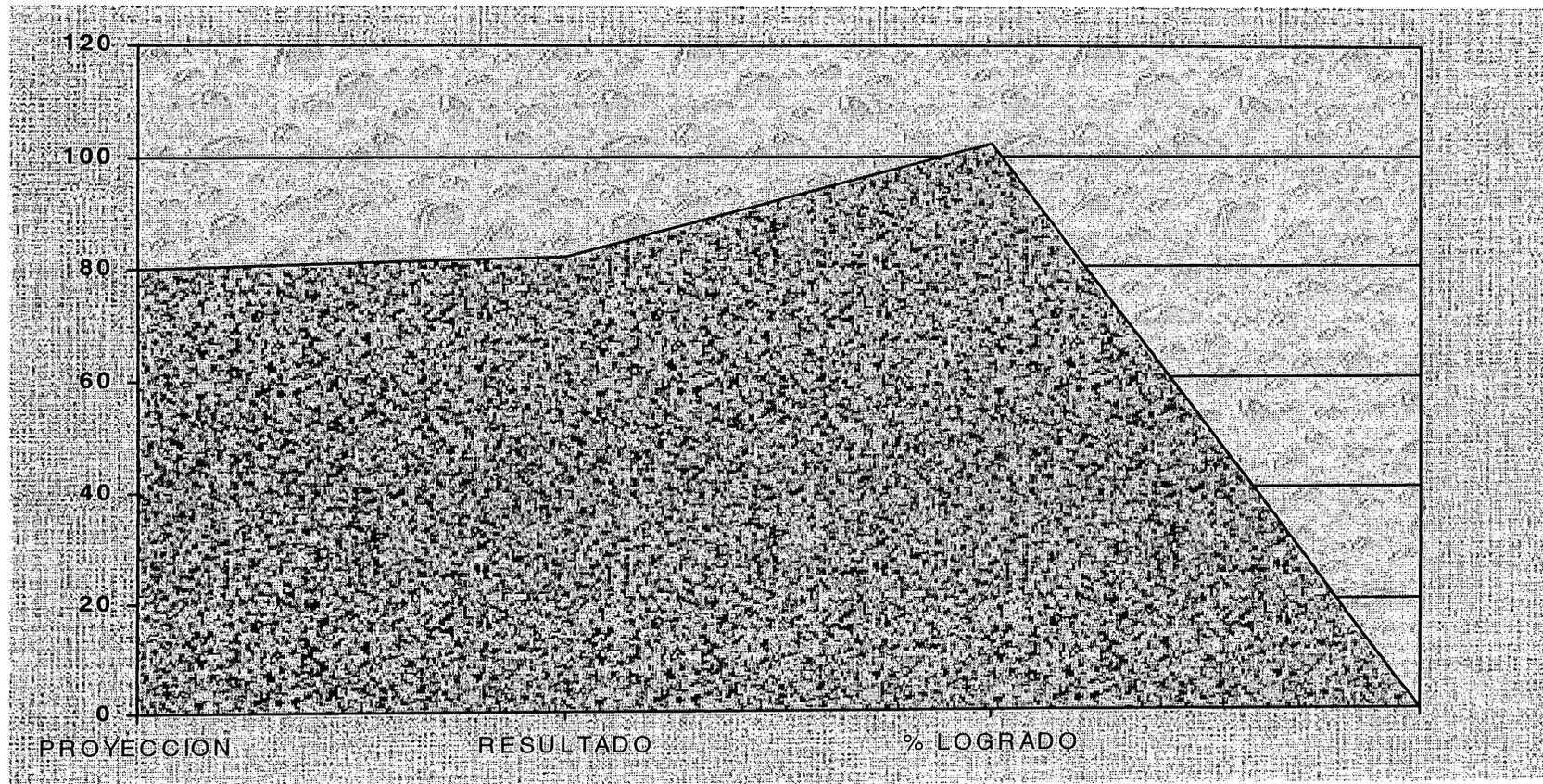
# ATENCIÓN DE RECLAMOS AF 98-99



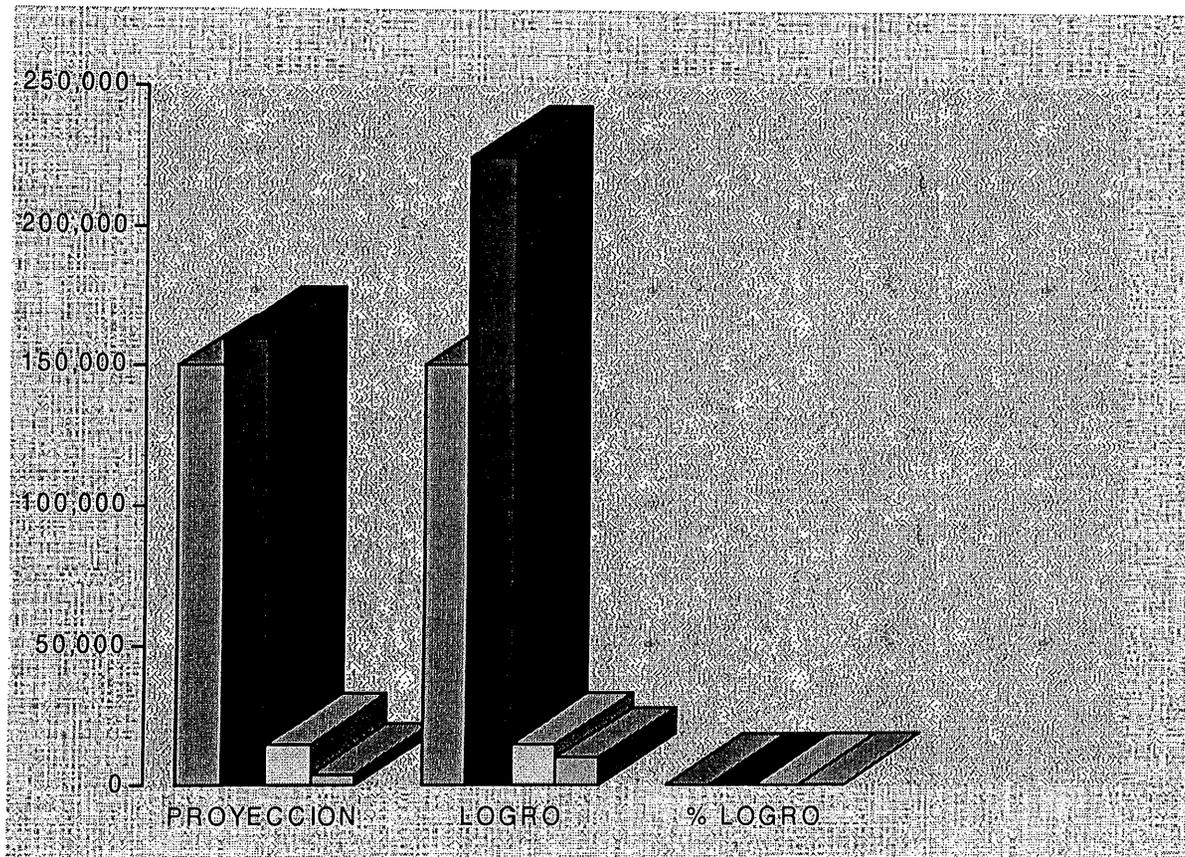
# RESULTADOS PLAN DE TRABAJO AF 98-99



# META PROYECTADA PLAN DE TRABAJO AF 98-99

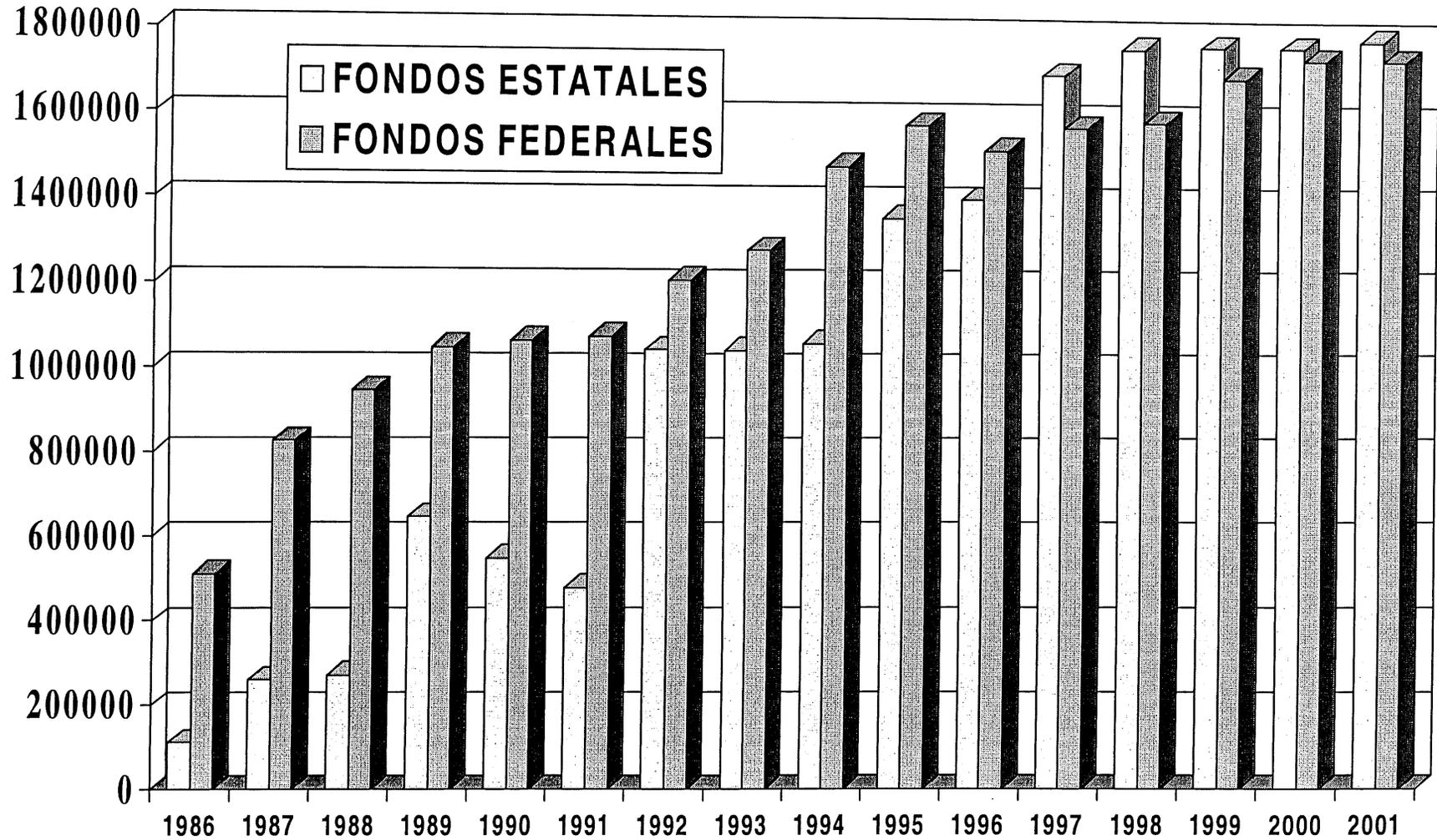


# RESULTADOS ACTIVIDADES PLAN DE TRABAJO AF 98-99



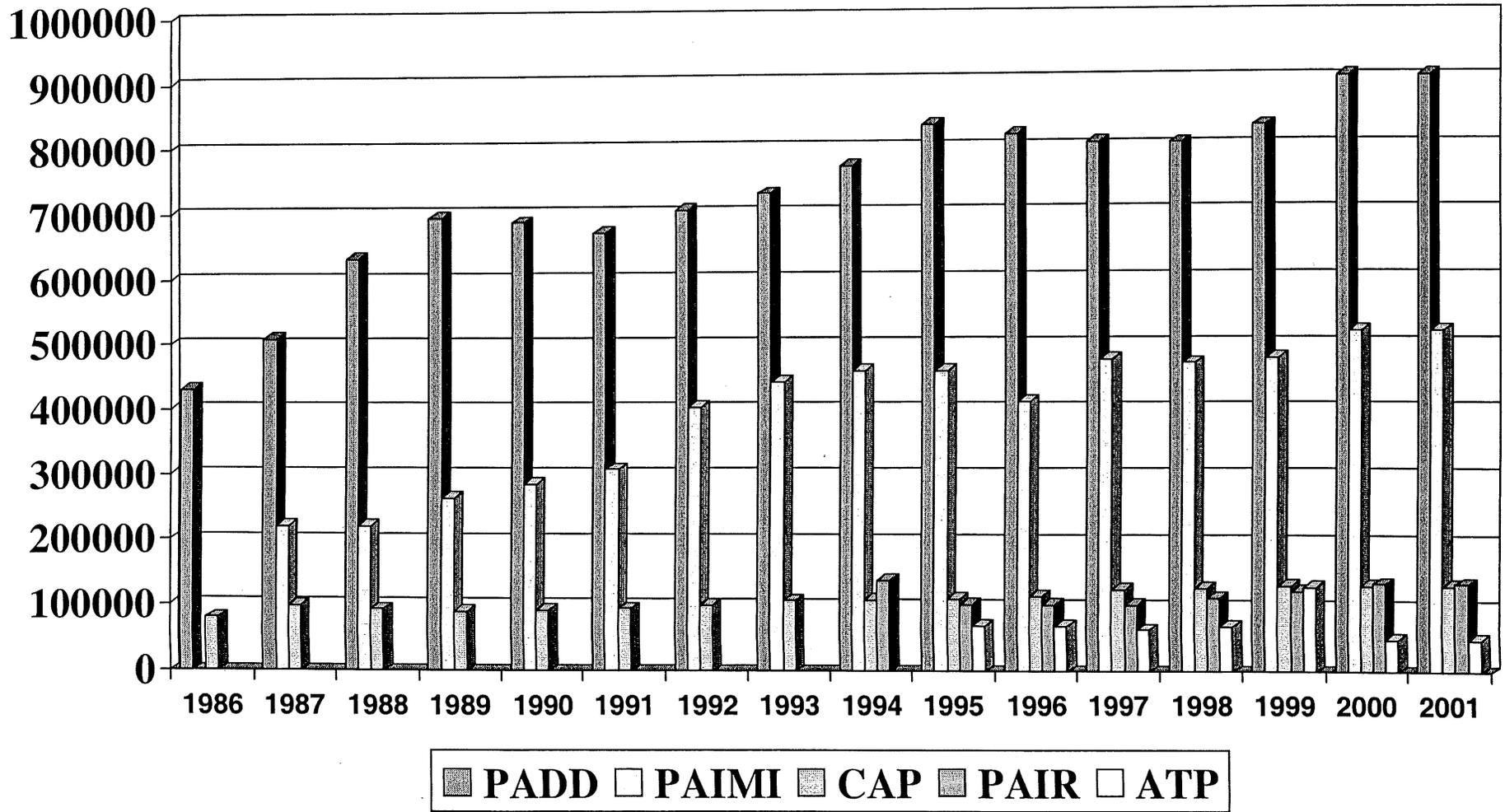
- CAMPAÑA EDUCATIVA
- INFORMACION Y REFERIDO
- PROMOCION DE LEYES
- EMPLEO ACOMODO RAZONABLE

## DISTRIBUCION DE FONDOS AF 1986-2001



# DISTRIBUCION DE APORTACIONES FEDERALES

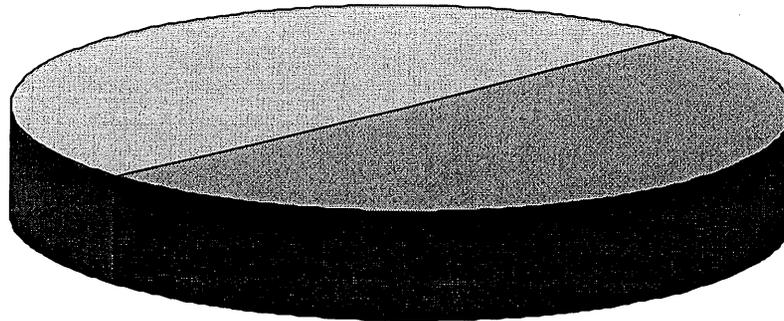
## AF 1986-2001



# **PRESUPUESTO VIGENTE CONSOLIDADO AF 1999-2000 (\$3,508,000)**

**FONDOS  
FEDERALES  
(\$1,739,000)**

**50%**



**FONDO  
GENERAL  
(\$1,769,000)**

**50%**

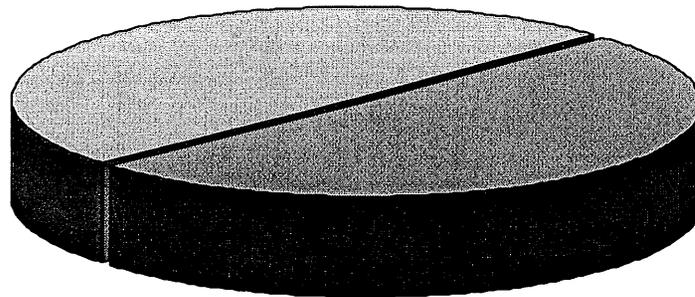
# **PRESUPUESTO RECOMENDADO CONSOLIDADO**

## **AF 2000-2001**

### **(\$3,526,000)**

**FONDOS  
FEDERALES**  
**(\$1,739,00)**

**49%**



**FONDO  
GENERAL**  
**(\$1,787,000)**

**51%**

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**  
**DESGLOSE DE PRESUPUESTO POR CONCEPTOS Y PARTIDAS DE GASTOS**  
**RC DEL PRESUPUESTO GENERAL**  
**AÑOS FISCALES 1999 (HISTORICO),2000 (VIGENTE) Y 2001 (RECOMENDADO)**

ASIGNACION / CONCEPTOS DE GASTOS / PARTIDAS DE GASTOS	AÑO FISCAL 1999-GASTO	AÑO FISCAL 2000-ASIGNACION	AÑO FISCAL 2001-ASIGNACION	CAMBIO 2001 / 2000
<b>001- NOMINA Y COSTOS RELACIONADOS</b>				
- SUELDOS PUESTOS REGULARES	\$ 1,035,000	\$ 1,037,000	\$ 1,037,000	\$ -
- SUELDOS PUESTOS TRANSITORIOS	-	-	-	-
- BONO NAVIDAD	16,000	15,000	33,000	18,000
- SEGURO SOCIAL	81,000	81,000	81,000	-
- RETIRO	91,000	96,000	96,000	-
- FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO	23,000	22,000	22,000	-
- PLANES MEDICOS	28,000	31,000	31,000	-
- SEGURO POR DESEMPLEO-CORRIENTE	-	1,000	1,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,274,000</b>	<b>\$ 1,283,000</b>	<b>\$ 1,301,000</b>	<b>\$ 18,000</b>
<b>002- FACILIDADES Y PAGOS POR SERVICIOS PUBLICOS</b>				
- PAGO DE SERVICIOS DE CELULARES Y BEEPERS	\$ 9,000	\$ 10,000	\$ 10,000	\$ -
- PAGO DE SERVICIOS A LA AUTORIDAD DE TELEFONOS	58,000	44,000	44,000	-
- ARRENDAMIENTO- OTRAS EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES POR CONTRATO	198,000	206,000	206,000	-
- PAGO DE ARRENDAMIENTO A LA AUTORIDAD DE EDIFICIOS PUBLICOS	8,000	9,000	9,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 273,000</b>	<b>\$ 269,000</b>	<b>\$ 269,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>003- SERVICIOS COMPRADOS</b>				
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTORIA- OCAP	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ -
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTORIA- NO CLASIFICADOS	9,000	11,000	11,000	-
- SERVICIOS PRIVATIZADOS- PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS	14,000	18,000	18,000	-
- ANUNCIOS , SERVICIOS DE IMPRENTA Y ENCUADERNACION NO PRESTADOS POR LA AS	35,000	25,000	25,000	-
- SERVICIOS DE IMPRENTA Y ENCUADERNACION PRESTADOS POR LA ASG	-	-	-	-
- ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE OFICINA, OTROS EQUIPOS Y NO CLASIFICADOS	15,000	16,000	16,000	-
- CONSERVACION Y REPARACION EQUIPO DE OFICINA Y OTROS EQUIPOS POR CONTRAT	10,000	14,000	14,000	-
- PAGO DE PRIMAS DE SEGURO Y FIANZA DE FIDELIDAD	5,000	5,000	5,000	-
- ADIESTRAMIENTOS A EMPLEADOS PUBLICOS	3,000	5,000	5,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 92,000</b>	<b>\$ 95,000</b>	<b>\$ 95,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>005-GASTOS DE TRANSPORTACION</b>				
- FRANQUEO Y GASTOS RELACIONADOS	\$ 9,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ -
- GASTOS DE VIAJES	11,000	15,000	15,000	-
- PAGO DE SERVICIOS AREA DE TRANSPORTE DE LA ASG Y TALLERES PRIVADOS POR CONTRATO	17,000	15,000	15,000	-
- MATERIALES , EFECTOS DE OFICINA Y OTROS NO CLASIFICADOS	9,000	13,000	13,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 46,000</b>	<b>\$ 48,000</b>	<b>\$ 48,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>006-SISTEMAS DE INFORMACION</b>				
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTIVOS- SISTEMAS DE INFORMACION	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>007-OTROS GASTOS</b>				
- DIETAS- LEGISLADORES Y MIEMBROS DE JUNTA	\$ 3,000	\$ 4,000	\$ 4,000	\$ -
- GASTOS DE REPRESENTACION- NO CLASIFICADOS	1,000	1,000	1,000	-
- SERVICIOS MISCELANEOS	58,000	65,000	65,000	-
- COMPRA DE EQUIPO	7,000	2,000	2,000	-
- OTROS GASTOS GENERALES	2,000	2,000	2,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 71,000</b>	<b>\$ 74,000</b>	<b>\$ 74,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 1,756,000</b>	<b>\$ 1,769,000</b>	<b>\$ 1,787,000</b>	<b>\$ 18,000</b>

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
DESGLOSE DE PRESUPUESTO POR CONCEPTOS Y PARTIDAS DE GASTOS  
FONDOS FEDERALES**

**AÑOS FISCALES 1999 (HISTORICO), 2000 (VIGENTE) Y 2001 (RECOMENDADO)**

ASIGNACION//CONCEPTOS DE GASTOS/ PARTIDAS DE GASTOS	AÑO FISCAL 1999-GASTO	AÑO FISCAL 2000-ASIGNACION	AÑO FISCAL 2001-ASIGNACION	CAMBIO 2001/ 2000
<b>001- NOMINA Y COSTOS RELACIONADOS</b>				
- SUELDOS PUESTOS REGULARES	\$ 693,000	\$ 836,000	\$ 836,000	\$ -
- SUELDOS PUESTOS TRANSITORIOS	38,000	21,000	21,000	-
- BONO NAVIDAD	24,000	25,000	25,000	-
- SEGURO SOCIAL	58,000	68,000	68,000	-
- RETIRO	58,000	80,000	80,000	-
- FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO	16,000	19,000	19,000	-
- PLANES MEDICOS	20,000	24,000	24,000	-
- SEGURO POR DESEMPLEO-CORRIENTE	14,000	15,000	15,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 921,000</b>	<b>\$ 1,088,000</b>	<b>\$ 1,088,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>002- FACILIDADES Y PAGOS POR SERVICIOS PUBLICOS</b>				
- PAGO DE SERVICIOS DE CELULARES Y BEEPERS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
- PAGO DE SERVICIOS A LA AUTORIDAD DE TELEFONOS	24,000	89,000	89,000	-
- ARRENDAMIENTO- OTRAS EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES POR CONTRATO	209,000	208,000	208,000	-
- PAGO DE ARRENDAMIENTO A LA AUTORIDAD DE EDIFICIOS PUBLICOS	7,000	7,000	7,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 240,000</b>	<b>\$ 304,000</b>	<b>\$ 304,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>003- SERVICIOS COMPRADOS</b>				
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTORIA- OCAP	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ -
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTORIA- NO CLASIFICADOS	33,000	60,000	60,000	-
- SERVICIOS PRIVATIZADOS- PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS	14,000	15,000	15,000	-
- ANUNCIOS , SERVICIOS DE IMPRENTA Y ENCUADERNACION NO PRESTADOS POR LA AS	-	-	-	-
- SERVICIOS DE IMPRENTA Y ENCUADERNACION PRESTADOS POR LA ASG	-	-	-	-
- ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE OFICINA, OTROS EQUIPOS Y NO CLASIFICADOS	10,000	27,000	27,000	-
- CONSERVACION Y REPARACION EQUIPO DE OFICINA Y OTROS EQUIPOS POR CONTRAT	8,000	10,000	10,000	-
- PAGO DE PRIMAS DE SEGURO Y FIANZA DE FIDELIDAD	5,000	5,000	5,000	-
- ADIESTRAMIENTOS A EMPLEADOS PUBLICOS	4,000	5,000	5,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 75,000</b>	<b>\$ 123,000</b>	<b>\$ 123,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>005-GASTOS DE TRANSPORTACION</b>				
- FRANQUEO Y GASTOS RELACIONADOS	\$ 2,000	\$ 8,000	\$ 8,000	\$ -
- GASTOS DE VIAJES	27,000	30,000	30,000	-
- PAGO DE SERVICIOS AREA DE TRANSPORTE DE LA ASG Y TALLERES PRIVADOS POR CONTRATO	28,000	30,000	30,000	-
- MATERIALES , EFECTOS DE OFICINA Y OTROS NO CLASIFICADOS	45,000	35,000	35,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 102,000</b>	<b>\$ 103,000</b>	<b>\$ 103,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>006-SISTEMAS DE INFORMACION</b>				
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTIVOS- SISTEMAS DE INFORMACION	\$ 72,000	\$ 25,000	\$ 25,000	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 72,000</b>	<b>\$ 25,000</b>	<b>\$ 25,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>007-OTROS GASTOS</b>				
- DIETAS- LEGISLADORES Y MIEMBROS DE JUNTA	\$ 3,000	\$ 3,000	\$ 3,000	\$ -
- GASTOS DE REPRESENTACION- NO CLASIFICADOS	-	-	-	-
- SERVICIOS MISCELANEOS	81,000	88,000	88,000	-
- COMPRA DE EQUIPO	9,000	5,000	5,000	-
- OTROS GASTOS GENERALES	12,000	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 105,000</b>	<b>\$ 96,000</b>	<b>\$ 96,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 1,515,000</b>	<b>\$ 1,739,000</b>	<b>\$ 1,739,000</b>	<b>\$ -</b>

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
DESGLOSE DE PRESUPUESTO POR CONCEPTOS Y PARTIDAS DE GASTOS  
CONSOLIDADO**

**AÑOS FISCALES 1998 (HISTORICO), 1999 (VIGENTE) Y 2000 (RECOMENDADO)**

ASIGNACION / CONCEPTOS DE GASTOS / PARTIDAS DE GASTOS	AÑO FISCAL 1998-GASTO	AÑO FISCAL 2000-ASIGNACION	AÑO FISCAL 2001-ASIGNACION	CAMBIO 2001/2000
<b>001- NOMINA Y COSTOS RELACIONADOS</b>				
- SUELDOS PUESTOS REGULARES	\$ 1,728,000	\$ 1,873,000	\$ 1,873,000	\$ -
- SUELDOS PUESTOS TRANSITORIOS	38,000	21,000	21,000	-
- BONO NAVIDAD	40,000	40,000	58,000	18,000
- SEGURO SOCIAL	139,000	149,000	149,000	-
- RETIRO	149,000	176,000	176,000	-
- FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO	39,000	41,000	41,000	-
- PLANES MEDICOS	48,000	55,000	55,000	-
- SEGURO POR DESEMPLEO-CORRIENTE	14,000	16,000	16,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2,195,000</b>	<b>\$ 2,371,000</b>	<b>\$ 2,389,000</b>	<b>\$ 18,000</b>
<b>002- FACILIDADES Y PAGOS POR SERVICIOS PUBLICOS</b>				
- PAGO DE SERVICIOS DE CELULARES Y BEEPERS	\$ 9,000	\$ 10,000	\$ 10,000	\$ -
- PAGO DE SERVICIOS A LA AUTORIDAD DE TELEFONOS	82,000	133,000	133,000	-
- ARRENDAMIENTO- OTRAS EDIFICACIONES Y CONSTRUCCIONES POR CONTRATO	407,000	414,000	414,000	-
- PAGO DE ARRENDAMIENTO A LA AUTORIDAD DE EDIFICIOS PUBLICOS	15,000	16,000	16,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 513,000</b>	<b>\$ 573,000</b>	<b>\$ 573,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>003- SERVICIOS COMPRADOS</b>				
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTORIA- OCAP	\$ 2,000	\$ 2,000	\$ 2,000	\$ -
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTORIA- NO CLASIFICADOS	42,000	71,000	71,000	-
- SERVICIOS PRIVATIZADOS- PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS	28,000	33,000	33,000	-
- ANUNCIOS , SERVICIOS DE IMPRENTA Y ENCUADERNACION NO PRESTADOS POR LA AS	35,000	25,000	25,000	-
- SERVICIOS DE IMPRENTA Y ENCUADERNACION PRESTADOS POR LA ASG	-	-	-	-
- ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE OFICINA, OTROS EQUIPOS Y NO CLASIFICADOS	25,000	43,000	43,000	-
- CONSERVACION Y REPARACION EQUIPO DE OFICINA Y OTROS EQUIPOS POR CONTRAT	18,000	24,000	24,000	-
- PAGO DE PRIMAS DE SEGURO Y FIANZA DE FIDELIDAD	10,000	10,000	10,000	-
- ADIESTRAMIENTOS A EMPLEADOS PUBLICOS	7,000	10,000	10,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 167,000</b>	<b>\$ 218,000</b>	<b>\$ 218,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>005-GASTOS DE TRANSPORTACION</b>				
- FRANQUEO Y GASTOS RELACIONADOS	\$ 11,000	\$ 13,000	\$ 13,000	\$ -
- GASTOS DE VIAJES	38,000	45,000	45,000	-
- PAGO DE SERVICIOS AREA DE TRANSPORTE DE LA ASG Y TALLERES PRIVADOS POR CONTRATO	45,000	45,000	45,000	-
- MATERIALES , EFECTOS DE OFICINA Y OTROS NO CLASIFICADOS	54,000	48,000	48,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 148,000</b>	<b>\$ 151,000</b>	<b>\$ 151,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>006-SISTEMAS DE INFORMACION</b>				
- SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTIVOS- SISTEMAS DE INFORMACION	\$ 72,000	\$ 25,000	\$ 25,000	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 72,000</b>	<b>\$ 25,000</b>	<b>\$ 25,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>007-OTROS GASTOS</b>				
- DIETAS- LEGISLADORES Y MIEMBROS DE JUNTA	\$ 6,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ -
- GASTOS DE REPRESENTACION- NO CLASIFICADOS	1,000	1,000	1,000	-
- SERVICIOS MISCELANEOS	139,000	153,000	153,000	-
- COMPRA DE EQUIPO	16,000	7,000	7,000	-
- OTROS GASTOS GENERALES	14,000	2,000	2,000	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 176,000</b>	<b>\$ 170,000</b>	<b>\$ 170,000</b>	<b>\$ -</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 3,271,000</b>	<b>\$ 3,508,000</b>	<b>\$ 3,526,000</b>	<b>\$ 18,000</b>