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

INFORME DE TRANSICIÓN 2009-2012
OFICINA DE SERVICIOS DE CONSEJERÍA EN REHABILITACIÓN VOCACIONAL (OSCRV)

Es política pública de todo Gobierno fomentar y lograr que sus Agencias provean servicios de calidad y excelencia a los ciudadanos, máxime cuando se trata de personas con impedimentos.

Nuestros servicios de rehabilitación tienen que estar dirigidos a cambiar la vida de las personas con impedimentos a través del valor del trabajo, equipándolos con las herramientas necesarias para enfrentar un mundo cambiante, lleno de retos y oportunidades. Las metas de empleo deben ser reales, teniendo presente las fortalezas, recursos, habilidades, intereses, inquietudes, capacidad residual funcional, la selección informada, el mercado de empleo y el entorno en donde se desenvuelve el consumidor y su familia.

La Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) tiene como visión ser la agencia líder en la promoción y provisión de servicios de calidad, abarcadores, que respondan a las necesidades individuales de las personas con impedimentos significativos y más significativos (severos y más severos). De esta forma, se garantiza la igualdad en el acceso a los servicios, proveyendo para el crecimiento y desarrollo de las oportunidades de empleo para los consumidores y la satisfacción de los recursos humanos.

Es política pública de la ARV del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH) establecer programas y servicios abarcadores para la capacitación, adiestramiento y rehabilitación de las personas con impedimentos en edad productiva para que puedan trabajar en un empleo competitivo y contribuir a su núcleo familiar y a la sociedad, con el propósito de restaurar y acrecentar su capacidad de autosuficiencia.

El sistema de provisión de servicios de la ARV está enfocado en el consumidor y es de carácter holístico.

La ARV cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales cualificados, en el cual se destaca el Consejero en Rehabilitación Vocacional. Este es el profesional responsable de determinar la elegibilidad de un solicitante para que pueda prepararse, asegurar, obtener o retener un empleo consistente con sus fortalezas, recursos, prioridades, habilidades, intereses, capacidad residual funcional y la

selección informada.

Los servicios se ofrecen en forma individualizada a quienes reúnan los cuatro criterios de elegibilidad, de acuerdo a sus necesidades rehabilitativas, los cuales son los siguientes:

1. Determinación por un profesional cualificado de que el solicitante tiene un impedimento físico o mental.

2. Determinación por un profesional cualificado de que el mismo constituye o resulta en un impedimento substancial para empleo.

3. Determinación por un Consejero en Rehabilitación Vocacional cualificado, empleado por la ARV, de que el solicitante requiere servicios de rehabilitación vocacional para prepararse, asegurar, obtener o retener un empleo consistente con sus fortalezas, recursos, prioridades, habilidades, intereses, capacidad residual funcional y la selección informada.

4. Presunción de que puede beneficiarse de los servicios de rehabilitación vocacional para obtener un empleo.

Los servicios a ofrecerse están contenidos en el Plan Individualizado para Empleo (PIPE), desarrollado entre el Consejero en Rehabilitación Vocacional (CRV) y el consumidor. Entre los servicios a ofrecerse se encuentran los siguientes:

Avaluación	Servicios y actividades que se llevan a cabo para determinar elegibilidad/inelegibilidad a los servicios de rehabilitación vocacional. Determinar la naturaleza y alcance de los servicios de rehabilitación a ser incluidos en el Plan Individualizado Para Empleo. Además, incluye experiencias de trabajo con fines evaluativos y evaluación extendida.
Referimiento	Actividades o trámites para ayudar a los solicitantes/consumidores a obtener los servicios que necesitan y se ofrecen en otras agencias públicas o privadas, incluyendo los Centros de Gestión Única de WIA. También, para ofrecer orientación y asesoramiento sobre el Programa de Asistencia al Cliente (CAP por sus siglas en inglés).
Servicios de Consejería y Orientación	Es el servicio que ofrece el Consejero en Rehabilitación Vocacional con la participación activa del solicitante/consumidor o su representante. Se lleva a cabo mediante una relación profesional que permite desarrollar un proceso de consejería en rehabilitación y orientación, para que la persona con impedimentos elegible cumpla con los requisitos y demandas en el mundo del trabajo y pueda alcanzar un resultado de empleo. Los servicios son discretos,

prudentes y confidenciales. Incluyen consejería de: ajuste personal, sobre aspectos médicos, familiares, sociales y cualquier tipo de consejería que se estime necesario.

Restauración física y mental

Son aquellos servicios médicos y relacionados, que son necesarios para corregir o modificar una condición física o mental, que le causa dificultad substancial a la persona con impedimentos, para prepararse, obtener o asegurar un empleo. La Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) ofrece estos servicios cuando realmente no están disponibles a través de otros recursos tales como: Planes Médicos, servicios comparables y beneficios, en la comunidad y otros.

Transportación

Es un servicio que se provee para cubrir los gastos de viajes y relacionados que son necesarios para que el solicitante/consumidor participe de los servicios de rehabilitación vocacional. Incluye los gastos para cubrir adiestramiento en el uso de vehículos de transportación y sistema público. Además, se incluyen los servicios de transportación especial y oficial. El mismo se ofrece para que el Solicitante/Consumidor pueda beneficiarse de una avaluación y recibir los servicios de rehabilitación vocacional.

Manutención

Se define como un servicio de apoyo económico provisto para cubrir gastos tales como: hospedaje, comida y vestimenta. Se ofrece cuando los gastos en que se incurrirá exceden los gastos habituales. El propósito es que el solicitante/consumidor pueda beneficiarse de una avaluación para determinar elegibilidad y/o recibir los servicios de rehabilitación vocacional.

Servicios de Tecnología en Rehabilitación

Es la aplicación sistemática de las ciencias de ingeniería con el propósito de diseñar, desarrollar, probar, evaluar y aplicar la tecnología en la solución de los problemas, que confrontan las personas con impedimentos en áreas funcionales, tales como: movilidad, comunicación, audición, visión, destrezas cognitivas y actividades asociadas al empleo, vida independiente, educación o integración a la comunidad.

- Servicios de Tecnología en Rehabilitación - Servicios que incluyen modificaciones vehiculares en y fuera de Puerto Rico, telecomunicaciones, censores, otras ayudas y artefactos para minimizar las barreras que confrontan las personas con impedimentos, en las áreas de educación, rehabilitación, empleo, transportación, vida independiente y recreación.

- Aparatos de Asistencia Tecnológica - Esto significa cualquier objeto, pieza de equipo, o producto adquirido comercialmente o

fabricado que se use con el propósito de aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de una persona con impedimento.

- Servicios de Tecnología Asistiva - Cualquier servicio que asiste de forma directa, a una persona con impedimento en la selección, adquisición y uso de un aparato de asistencia tecnológica.

Asistente Personal Servicios que se pueden proveer por una o más personas, con el propósito de asistir a los solicitantes/consumidores para llevar a cabo las actividades del diario vivir en y fuera del trabajo. El servicio de asistente personal es necesario para lograr un resultado de empleo; y sólo será provisto cuando el consumidor recibe otros servicios de rehabilitación vocacional.

Servicios de Lector Este tipo de servicio se ofrece a personas que no pueden leer materiales impresos debido a que padecen una condición visual u otros impedimentos. Los servicios de lector incluyen: lectura en voz alta, trascripción de información impresa al sistema "Braille" o trascripción de audio grabaciones. Este tipo de servicio se ofrece, por lo general, a personas ciegas o sordo-ciegas; personas que no pueden leer por problemas de desórdenes neurológicos, problemas específicos de aprendizaje y otros impedimentos físicos y mentales.

Servicios de Intérpretes Es para personas sordas, sordos/parciales y sordo-ciegas. Estos son servicios de apoyo necesarios para propiciar la comunicación de estas personas e incluye: lenguaje de señas y servicios de intérpretes oral y táctil. Los mismos son requeridos para prepararse, entrar o asegurar un empleo. Dichos servicios se proveen por profesionales cualificados en este campo.

Adiestramiento Es un servicio diseñado para permitir al consumidor mejorar académica, vocacionalmente o ajustarse a las limitaciones funcionales de su impedimento.

- Adiestramiento en Universidad o Colegio - Esta categoría incluye todos los adiestramientos académicos superiores al nivel de educación secundaria, ya sea a tiempo completo o parcial, encaminados a alcanzar algún grado (grado asociado, Bachillerato, maestría o profesional). Este se ofrece después que el consumidor o su representante realice el máximo esfuerzo para obtener los servicios comparables y beneficios disponibles.

- Adiestramiento Vocacional/Ocupacional - La categoría se refiere a la educación post-secundaria que no es a nivel de universidad y, por consiguiente, no va dirigida a obtener un grado académico. Este tipo de adiestramiento capacita a los consumidores para obtener un empleo remunerado ejerciendo un oficio u ocupación.

- Adiestramiento en el Trabajo - Este es un adiestramiento ofrecido por un patrono potencial en el cual la persona trabaja por un salario mientras aprende las destrezas de la ocupación. Se entenderá que si el adiestramiento es exitoso, el consumidor permanecerá en el mismo trabajo o uno similar.

- Adiestramiento Remediativo - Este tipo de adiestramiento va dirigido a mejorar las destrezas académicas básicas que son necesarias para lograr un empleo competitivo.

- Adiestramiento a Personas Listas para Empleo - Está dirigido a preparar a la persona para el mundo del trabajo. Incluye destrezas, tales como: conducta apropiada en el lugar de trabajo, puntualidad, vestimenta y cuidado personal, aumentar en la productividad, entre otros.

- Adiestramiento relacionado al Desarrollo de Destrezas Relacionadas a la Incapacidad - Este tipo de adiestramiento incluye, pero no se limita a: orientación, movilidad,"braille", lenguaje de señas, uso de equipo asistido para visión baja ("Low Visión), entre otros.

- Adiestramiento Misceláneo - En esta categoría se clasifican todos los demás tipos de adiestramiento que no se ajustan a los grupos anteriores.

Servicios relacionados a Empleo

- Servicio de Búsqueda de Empleo - Consiste en proveer asistencia y apoyo al consumidor en la búsqueda de un empleo apropiado. Esto incluye: identificar oportunidades de empleo, preparar resumes, desarrollo de destrezas para entrevistas y hacer contactos con patronos para el beneficio de consumidor.

- Servicio de Colocación en Empleo - Asistencia en la colocación de empleo es el referido a una entrevista para una oportunidad de empleo, independientemente de que el consumidor obtenga el trabajo.

- Servicios de Asistencia en el Empleo - Son servicios de apoyo dirigidos a ayudar al consumidor a estabilizarse y aumentar las oportunidades de retención una vez ha logrado un empleo. Estos servicios incluyen: ayuda de parte de un adiestrador de empleo, seguimiento, monitoría, y servicios de retención de empleo. Aplica a personas con impedimentos significativos.

Servicios de Rehabilitación Vocacional a miembros de la familia

Servicios de rehabilitación vocacional a los miembros de la familia de un solicitante/consumidor. Se ofrecen si son necesarios para facilitar el logro de la meta de empleo del solicitante/consumidor.

Otros Servicios

Se incluyen:

- Licencias Ocupacionales - costo de la solicitud para que el consumidor pueda tomar el examen de reválida de la profesión u ocupación.

- Curso de repaso para tomar el examen de reválida con el propósito de aumentar las probabilidades de aprobación del examen, el cual es requerido para ejercer.

- Herramientas - son las básicas requeridas para ejecutar la parte práctica de la reválida. También, se ofrecen para que el consumidor pueda trabajar.

- Equipo Ocupacional e inventario inicial.

- Otros servicios necesarios para el logro de la meta de empleo.

Las nuevas leyes y sus respectivos reglamentos hacen énfasis en las áreas de transferencia de poderes, la selección informada y la integración e inclusión de las personas con impedimentos en la comunidad y al ambiente de trabajo integrado. Con el propósito de atender estas prioridades fue necesario legislar para dotar a la ARV de una estructura organizativa y operacional que responda de manera ágil, económica y eficaz en la obtención de empleos para los ciudadanos con impedimentos, incluyendo aquellos con los impedimentos significativos.

A continuación el diagrama de organización del Área de Políticas Operacionales y sus funciones principales.

Misión

Desarrollar la política pública, proyectos y procesos operacionales para que las Oficinas de la ARV sean ágiles y respondan a las necesidades de los(as) solicitantes/consumidores(as).

Funciones Principales

1. En relación al Área de Políticas Operacionales

2. Formular, coordinar y supervisar la implantación de la política pública requerida y autorizada por el (la) Administrador (a) en el Área de Políticas Operacionales de la ARV.

3. Establecer los procesos operacionales y administrativos en las Oficinas de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional; Avaluación y Ajuste; Apoyo y Modalidades de Empleo; Servicios de Vida Independiente; Gerencia de Proyectos; y Control de Calidad Programática y Apoyo Regional.

4. Asesorar al (a la) Administrador (a) en el desarrollo de la política pública sobre políticas operacionales, servicios de consejería en rehabilitación vocacional; avaluación y ajuste; apoyo y modalidades de empleo; servicios de vida independiente; gerencia de proyectos; y control de calidad programática y apoyo regional.

5. Asesorar al (a la) Administrador (a) en el desarrollo de la política pública sobre políticas operacionales, servicios de consejería en rehabilitación vocacional;

avaluación y ajuste; apoyo y modalidades de empleo; servicios de vida independiente; gerencia de proyectos; y control de calidad programática y apoyo regional.

6. Participar activamente en todo proyecto de mejoramiento que impacte directamente el trabajo operacional de las Oficinas Regionales.

7. Trabajar en estrecha colaboración con los (as) Directores (as) de las demás Oficinas del Nivel Central y Regional de la ARV para garantizar los servicios a los (as) solicitantes/consumidores (as).

A continuación se desglosan las funciones y responsabilidades de la OSCRV dentro del Área de Políticas Operacionales:

1. Desarrollar y mantener actualizados protocolos, guías y normativas para los servicios de rehabilitación vocacional a los (as) consumidores (as), incluyendo los servicios de poblaciones con necesidades especiales a ser impactadas por la ARV, entre ellos: transición de los (as) estudiantes con impedimentos a actividades postsecundarias y beneficiarios (as) del Seguro Social por Incapacidad.

2. Mantener comunicación continua con los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional y con los (as) Enlaces Comunitarios.

3. Identificar problemas y situaciones que enfrenten a diario los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional y las Unidades de Enlace Comunitario de las Oficinas Regionales, de manera que puedan solucionarse.

4. Mantener informados a los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional y a las Unidades de Enlace Comunitarios, sobre proyectos que se

estén desarrollando en el Nivel Central que impacten sus labores y recoger sus ideas y recomendaciones.

5. Asesorar a los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional y a los (as) Enlaces Comunitarios (as), y canalizar o atender con prontitud sus consultas sobre procesos de prestación de servicios, el manejo de los casos y sobre cualquier procedimiento, implantación de nuevos sistemas, disposiciones legales y normas administrativas, entre otras, para lograr un funcionamiento uniforme.

6. Participar activamente en todo proyecto de mejoramiento que impacte directamente el trabajo de los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional.

7. Identificar necesidades de capacitación de los (as) funcionarios (as) de los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional, ofrecer directamente oportunidades de capacitación y promover ofrecimientos a través de la División de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos.

8. Promover entre los (as) funcionarios (as) de los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional la búsqueda de la satisfacción de sus solicitantes/consumidores (as), la uniformidad en los procedimientos y el trabajo ágil, eficaz, efectivo y diligente.

9. Participar en los procesos de monitorías y auditorías federales, y asesorar en la elaboración de planes de acción correctiva para corregir los señalamientos identificados.

10. Evaluar y desarrollar un Plan de Acción Correctiva con relación a las reclamaciones de los (as) solicitantes/consumidores (as).

11. Trabajar en estrecha colaboración con los (as) Directores (as) de las demás Oficinas del Área de Políticas Operacionales y con los (as) Directores (as) de la Oficina de Administración para asegurar mayor efectividad en los servicios prestados a los (as) consumidores(as).

La OSCRV es responsable de planificar, diseñar, desarrollar y monitorear la política pública que facilite el proceso de prestación de servicios de rehabilitación vocacional.

Tiene como propósito asegurar que el solicitante/consumidor reciba los servicios de rehabilitación vocacional, de acuerdo a las leyes, reglamentos federales y estatales, y a las necesidades individuales del solicitante/consumidor. Ofrece asesoramiento, capacitación, apoyo, asistencia técnica programática y normativa relacionada con el proceso de rehabilitación vocacional al personal de consejería en rehabilitación vocacional de los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional

(CSCRV) y a otro personal de diferentes niveles, según sea requerido, incluyendo a los Centros de Avaluación y Ajuste (CAA) y Centros de Apoyo y Modalidades de Empleo (CAME).

La OSCRV está compuesta por el(la) Director(a), Especialistas en Consejería en Rehabilitación Vocacional y personal relacionado con la administración de sistemas de oficina.

Las áreas que cubre la OSCVR son:

1. Manejo del Proceso de Rehabilitación Vocacional

   Provee asistencia técnica y programática al equipo de rehabilitación vocacional en los aspectos de consejería en rehabilitación vocacional y el manejo apropiado del proceso de prestación de servicios.

   1a. La revisión de la política pública de la ARV es continua. Durante los años 2009 al presente se desarrollaron y revisaron los procedimientos que se indican en la tabla a continuación, para ofrecer los servicios a los solicitantes consumidores de la ARV

COMUNICACIONES NORMATIVAS DESDE
ENERO DE 2009 HASTA SEPTIEMBRE DE 2012

NÚMERO	FECHA	ASUNTO
2009-17	20/marzo/2009	Plan de Supervisión Individual para Consejeros en Rehabilitación Vocacional (PSICRV)
2009-20	22/junio/2009	Procedimiento para Determinar la Aportación Económica del Solicitante(s) en Experiencias de Trabajo con Fines Evaluativos/Evaluación Extendida (ETFE/EE[ST.06])/Consumidores(C) a los Servicios con Costo de la ARV e Instrucciones para Completar el Formulario: Análisis Económico para Aportación por Servicios con Costo (AEASC)
2009-21	22/junio/2009	Procedimiento para Ofrecer el Servicio de Consejería y Orientación Durante el Proceso de Rehabilitación Vocacional y el Servicio de Consejería y Orientación en Rehabilitación Vocacional para Empleo (ST.14)
2009-22	27/abril/2009	Servicios Dentales
2009-23	27/abril/2009	Consumidores de la ARV con Incompletos (I) en Cursos Matriculados
2009-26	3/junio/2009	Aumento en el Salario Mínimo Federal
2009-27	8/junio/2009	Acuerdo Contractual con los Centros de Adiestramiento que no tengan Beca Pell
2010-01	9/julio/2009	Informe de Calificaciones/Notas por Períodos

NÚMERO	FECHA	ASUNTO
		Académicos (Vía Correo/Internet) a los Consumidores en Diferentes Instituciones Educativas
2010-03	18/agosto/2009	Certificación: Orientación Cierre del Expediente de Servicios en la Categoría Rehabilitado (ST.26)
2010-05	16/sept./2009	Procedimiento para los Servicios de Evaluación y Ajuste en Clases de Guiar Adaptadas y Adaptación de Vehículos de Motor con Equipo Asistivo en Puerto Rico y Estados Unidos para Consumidores de la Administración de Rehabilitación Vocacional
2010-08	12/nov./2009	Pago de Cuota de Graduación como Parte de los Costos de Matrícula
2010-10	12/dic./2009	Ayudas Económicas SUPPL.EDUC. SCHOLAR. S. G. (SF76 y SF59) que Pueden ser Solicitadas por los Consumidores de la ARV para sus Gastos de Adiestramiento Universitario y se Consideran Servicios Comparables y Beneficios
2010-11	12/dic./2009	Certificaciones que se Utilizan para los Consumidores Adiestrándose en Instituciones Educativas a Nivel Post Secundario
2010-14	21/enero/2010	Procedimiento para Ofrecer los Servicios de Post-Empleo a Consumidores de la ARV
2010-16	24/feb./2010	Implantación del Proceso de Certificación de Pagos en el Sistema de Información de Rehabilitación del Consumidor (CRIS)
2010-17	10/feb./2010	Utilización de los Códigos CI (Closure Intention Without Elegibility Determination) y ARP (Applicat In Progress) en la Pestaña "Case Note" en CRIS para la Notificación de Intención de Cierre sin Determinar Elegibilidad (St08 de 02)
2010-18	12/feb./2010	Evaluación de Ejecución del CRV de Acuerdo a las Etapas del Proceso de Rehabilitación Vocacional
2010-09	31/marzo/2010	Resultados del "Single Audit" y la Monitoria Realizada por el Gobierno Federal
2010-20	31/marzo/2010	Límite en Costos de Servicios de Transportación a Consumidores que Pudiendo Hospedarse Seleccionan Viajar Diariamente para Asistir a su Adiestramiento o Servicios Rehabilitativos
2010-24	17/marzo/2010	Revisión Gastos de Manutención y Transportación, Según la Política Pública Vigente
2010-27	17/junio/2010	Fecha Límite para Registrar Casos en Status 22
2011-01	1/julio/2010	Servicios de Seguimiento/Tratamiento Psiquiátrico en la Unidad de Desordenes Neuropsicológicos
2011-02	13/julio/2012	Término de Sesenta Días para Determinar la Elegibilidad de los Clientes
2011-03	13/julio/2010	Cancelación en la ARV del Uso de Resoluciones de Reconocimientos de Deudas
2011-04	13/julio/2012	Centro de Rehabilitación Vocacional en el Centro Médico de Puerto Rico

NÚMERO	FECHA	ASUNTO
2011-05	23/julio/2010	Determinación de Elegibilidad e Inelegibilidad
2011-06	19/octubre/2010	Proceso de Referido a los Programas de Rehabilitación de la Comunidad para Servicios de Pre Empleo (Modalidad de Empleo Regular)
2011-07	19/oct./2010	Referidos a los Centros de Evaluación y Ajuste (CAA), y Unidades de Avaluación y Ajuste
2011-08	23/nov./2010	Procedimiento para Proveer Servicios de Adiestramiento bajo la Modalidad de Internet/Adiestramientos a Distancia a los Consumidores de la ARV
2011-09	9/dic./2010	Recobro Copias de Expedientes de Servicios de Programa de Determinación de Incapacidad del Seguro Social
2011-12	25/enero/2011	Procedimiento sobre la Otorgación de Contratos de Incentivo Salarial
2011-16	7/abril/2011	Servicios Hospedaje Centro de Avaluación y Ajuste de la Región San Juan
2011-17	19/abril/2011	Servicios de Prótesis de Ortosis
2011-18	19/abril/2011	Procedimiento para Garantizar el Control de Calidad de la Revisión/Monitoria de Expedientes de Servicios de Solicitantes y Consumidores de la Administración de Rehabilitación Vocacional
2011-24	21/junio/2011	Procedimiento para Determinar el Uso de Servicios Comparables y Beneficios para los Solicitantes/Consumidores de la ARV
2011-25	22/junio/2011	Procedimiento para Proveer Servicios de Agencia de Lotería para Consumidores de la ARV
2011-27	29/junio/2011	Enmienda al "Medical College Admission Test" (MCAT) para Consumidores Cuya Meta de Empleo es Doctor en Medicina y no son Aceptados en las Escuelas de Puerto Rico
2012-02	13/sept./2011	Requisitos de Determinación de Elegibilidad (43CFR 361.42): No Imponer Requisitos Adicionales para Cualquier Solicitantes, incluyendo Aquellos con Condiciones Mentales, a los Cuales se les Exige Llevar Tratamiento por Seis Meses
2013-01	17/julio/2012	Cuota por Concepto de No Residente del Estado

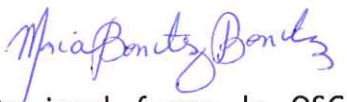
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DEL 1 DE ENERO DE 2009 AL PRESENTE

NUMERO	FECHA	ASUNTO
2010-03	2/julio/2009	Información sobre la Sección 504 de Rehabilitación Vocacional
2010-04	2/julio/2009	Salario Sustancial (SGA) y la Cantidad Mensual para el Periodo de Trabajo a Prueba (TWP)

2010-12	31/agosto/2009	Enmienda a la Comunicación Informativa 2009-10: Beneficios que se le Otorgan a los Veteranos Mediante La Nueva Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño Siglo XXI para Exención de Matrícula en la Universidad de Puerto Rico y sus Recintos, a Veteranos, Cónyuges y sus Hijos, Elegibles a los Servicios de la ARV
2010-15	22/sept./2009	Beca Smart
2010-17	9/oct./2009	Jan Job Accommodation Network
2010-18	19/oct./2009	Formularios (Certificaciones) que se Utilizarán con los Consumidores Adiestrándose en Instituciones Educativas a Nivel Post Secundario
2010-38	25/marzo/2010	Leyes Relacionadas a la Consejería en Rehabilitación
2010-43	18/mayo/2010	Procedimientos de Solicitudes de Acceso a la Red Relacionados con la Provisión de los Servicios a los Solicitantes/Consumidores de la ARV
2013-01	7/sept./2012	Contratación Servicios Profesionales de Psicología

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional

Firma: 

1b. De igual forma la OSCRV proveyó asistencia técnica a consejeros y supervisores para el cumplimiento de la reglamentación establecida sobre lo siguiente:

- Del 17 al 18 de febrero de 2009: Adiestramiento sobre el Manual de Supervisión del CRV a las regiones

- Del 13 al 15 de abril de 2010: Adiestramiento sobre el Proceso de Prestación de Servicios de Rehabilitación Vocacional a CRV de nuevo nombramiento.

- El 3 de junio de 2010: Adiestramiento sobre el Proceso de Prestación de Servicios de la ARV a los seis directores regionales de la ARV

- El 7 de junio de 2010 se ofreció adiestramiento sobre el Proceso de Prestación de Servicios a la ARV a personal de nuevo nombramiento.

- El 22 y 23 de julio de 2010 se ofreció Adiestramiento sobre el Proceso de Prestación de Servicios de la ARV a personal de nuevo nombramiento.

- El 9 de septiembre de 2010 se ofreció Adiestramiento sobre el Proceso de Prestación de Servicios de la ARV a personal de nuevo nombramiento.

- El 2 de mayo de 2012 se ofreció Adiestramiento sobre el Proceso de Prestación de Servicios de la ARV a personal de nuevo nombramiento.

- Orientaciones modificaciones vehiculares y sillas eléctricas a las regiones de la ARV, suplidor: Paralyzed Veterans Associations of Puerto Rico, Inc., en las siguientes fechas:
    - 11 de mayo de 2012 - Región Arecibo
    - 17 de mayo de 2012 - Región Caguas
    - 23 de mayo de 2012 - Región San Juan
    - 24 de mayo de 2012 - Región Bayamón
    - 25 de mayo de 2012 - Región Ponce
    - 29 de mayo de 2012 - Región Mayagüez

Además, la OSCRV ofreció orientaciones sobre el Proceso de Prestación de Servicios a las seis regiones en las que participaron los Directores Regionales, Directores Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional, Supervisores y Consejeros en Rehabilitación Vocacional, todo ello con el fin de cumplir con la reglamentación requerida en las siguientes fechas:

- 2 de julio de 2010 - Región Mayagüez
- 7 de julio de 2010 - Región Arecibo
- 15 de julio de 2010 - Región Caguas
- 16 de julio de 2010 - Región Ponce
- 4 de agosto de 2010 - Región Bayamón
- 6 de agosto de 2010 - Región San Juan

La OSCRV ofreció orientaciones a las seis regiones con el Tema: Documentación Expediente de Servicios. En dichas orientaciones estuvieron presentes los CRV, supervisores, directores regionales y

directores Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional. Las fechas de las orientaciones fueron las siguientes:

- 3 de septiembre de 2010 - Región San Juan
- 21 de septiembre de 2010 - Región Caguas
- 22 de septiembre de 2010 - Región Mayagüez
- 25 de septiembre de 2010 - Región Arecibo
- 28 de septiembre de 2010 - Región Bayamón
- 2 de septiembre de 2010 - Región Ponce

En los adiestramientos y orientaciones ofrecidas a los Directores Regionales, Directores de los Centros de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional, Supervisores y CRV de las seis regiones, se les enfatizó sobre el cumplimiento de las siguientes políticas públicas de la ARV:

1. Determinación de elegibilidad en 60 días o menos
2. Desarrollo y firma del Plan Individualizado para Empleo (PIPE) en 120 días o menos a partir de la fecha en que se certificó elegible.
3. Determinación de elegibilidad el mismo día de que el beneficiario del SSDI (que tiene la evidencia del SSDI) solicita los servicios de la ARV o tiene anotación SSA.

- El personal de nuevo nombramiento continuo siendo adiestrado en el Proceso de Prestación de Servicios:
  - 2 de diciembre de 2010
  - 12 de enero de 2011
  - 9 de marzo de 2011
  - 5 al 7 de octubre de 2011
  - 21 de octubre de 2011
  - 2 de mayo de 2012
  - 29 de junio de 2012

- La OSCRV continuó ofreciendo servicios de orientaciones a diferentes grupos profesionales sobre los servicios, procedimientos y reglamentación de la ARV:

  - 2 de diciembre de 2009: Orientación sobre los Servicios de la ARV en el Departamento de Salud
  - 26 de abril de 2010: Orientación sobre los Servicios de la ARV a la Compañía Johnson & Johnson en Gurabo.

- 26 de septiembre de 2010: Orientación sobre los Servicios de la ARV a los Consejeros Ocupacionales del Departamento del Trabajo

- 6 de noviembre de 2010: Quinto Encuentro de Familias y Profesionales de Estudiantes Sordos-Ciegos

- 19 de enero de 2011: Seminario MAVI en Ponce

- 30 de junio de 2011: Orientación sobre los Servicios de la ARV a Mujeres Militares, Veteranos y Cónyuges

- 7 de octubre de 2011: Adiestramiento a Personal de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado sobre el Proceso de Prestación de Servicios de la ARV

- 24 de octubre de 2011: Orientación a Personal del Departamento de Corrección y Rehabilitación

- 15 de febrero de 2012: Presentación WIA, Consorcio Fajardo, sobre los Servicios de la ARV

- 1 de marzo de 2012: Orientación Universidad Católica de Ponce

- 30 de marzo de 2012: Actividad Boleto al Trabajo - Región Caguas

- 20 de abril de 2012: Actividad Boleto al Trabajo - Región Mayagüez

- 27 de abril de 2012: Actividad Boleto al Trabajo - Oficina Satélite de Humacao

- 25 de mayo de 2012: Feria de Servicios Relacionados a los Derechos Humanos

- 22 de junio de 2012: Adiestramiento Planificación y Liderato Estratégico

- 29 de junio de 2012: Adiestramiento sobre el Proceso de Prestación de Servicios a Personal de Nuevo Nombramiento

- 10 de julio de 2012: Reunión Segundo Informe (asuntos asistencia tecnológica) Resolución 480

- 30 de agosto de 2012: Presentar Proyecto de Transición Escolar a Nivel Secundario - Región San Juan
- 18 de septiembre de 2012: Reunión Comité Ejecutivo Ley 176
- 21 de septiembre de 2012: Feria de Salud Mental (ASSMCA)

- Para el cumplimiento de la reglamentación vigente, se adiestró al personal en los siguientes temas:
  - Servicios de Transición, Proceso de Consultoría Médica, Proceso de Referidos, Asuntos Estadísticos, Servicios Seguimiento/Tratamiento Psiquiátrico en la Unidad de Desórdenes Neurológicos:
    - 28 de enero de 2011 - Regiones San Juan y Bayamón
    - 18 de febrero de 2011 - Región Ponce
    - 10 de marzo de 2011 - Región Caguas
    - 11 de marzo de 2011- Región Mayagüez
    - 3 de junio de 2011 - Región Arecibo
  - Proyección de Tasa de Planes Individualizados para Empleo en 120 días o antes y desarrollo de estrategias:
    - 9 de agosto de 2011
    - 26 de agosto de 2011
    - 2 de septiembre de 2011
    - 19 de septiembre de 2011
  - Orientaciones sobre la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI):
    - 3 de febrero de 2012 - Región Ponce
    - 7 de febrero de 2012 - Región Bayamón
    - 10 de febrero de 2012 - Región Mayagüez
    - 16 de febrero de 2012 - Región Caguas
    - 17 de febrero de 2012 - Región Arecibo
    - 24 de febrero de 2012 - Región San Juan
  - Adiestramiento sobre los Criterios de Medición de Productividad y Niveles de Ejecución:
    - 20 de abril de 2012 - Región Arecibo y Mayagüez
    - 26 de abril de 2012 - Región Bayamón y San Juan
    - 27 de abril de 2012 - Región Caguas y Ponce

- La agencia participó activamente en:
  - Conferencia telefónica sobre "Ticket to Work", el 11 de enero de 2011.
  - Comité Ley 176
  - Orientación con la Universidad Católica de Ponce en beneficio consumidores ARV

La OSCRV asiste mensualmente a las reuniones pautadas por las diferentes agencias públicas y privadas, con miras a aunar esfuerzos encaminados a la prestación de servicios de las personas con impedimentos durante los años fiscales 2009, 2010, 2011 y 2012, a continuación se detallan los diferentes comités:

- Consejo Estatal de Planificación de Salud Mental
- Comité Consultivo de Educación Especial
- Comité del Procurador del Veterano
- Coordinación de servicios con la Oficina del Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN)

2. Querellas

La OSCRV ofrece seguimiento a las querellas presentadas por los solicitantes/consumidores ante los diferentes foros apelativos y organizaciones intercesoras, a los efectos de propiciar y adelantar la toma de acción, clarificar alegatos y facilitar el proceso de mediación para evitar, hasta donde sea posible, los procesos litigantes con los foros apelativos.

Se pretende reducir el tiempo en que se atiende y contesta de manera responsiva las querellas de solicitantes/consumidores de la ARV.

La Ley Pública 93-112 según enmendada, conocida como la Ley de Rehabilitación, requiere que las Unidades Estatales Designadas, en Puerto Rico la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) tienen la responsabilidad de garantizarle a los solicitantes/ consumidores su derecho a apelar cualquier decisión o acción tomada en su caso, con lo cual no esté satisfecho. El foro a utilizarse es la Junta de apelaciones de la ARV, además de la disponibilidad del Programa de Asistencia al Cliente (CAP), según lo requiere la Sección 112 de la Ley de Rehabilitación y las disposiciones del Código de Reglamentación Federal (34 CFR 361).

Existen otros foros apelativos o intercesores que pueden utilizar el solicitante/consumidor tales como:

1. Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI)
2. Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)

3. Oficinas de organismos y entidades gubernamentales como Legisladores, La Fortaleza, Alcaldes, Municipios y otros.
4. Organizaciones sin fines de lucro, organismos intercesores y grupos de apoyo.
5. Visitas a la Oficina de Nivel Central.
6. Llamadas telefónicas.

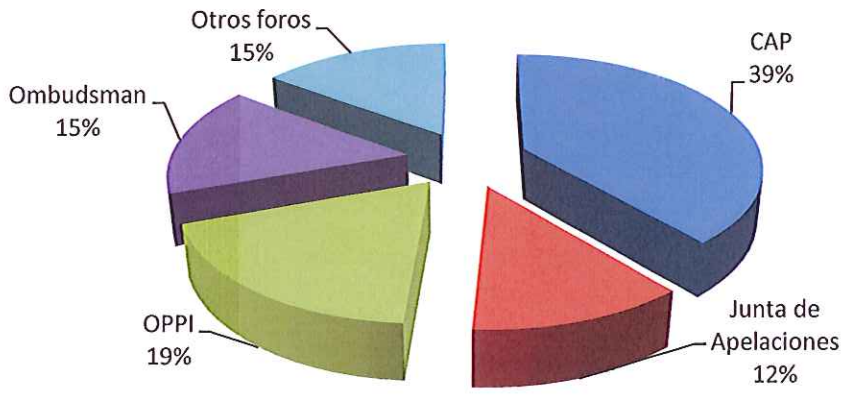
Para fines de este informe se señalaron las querellas presentadas en los foros apelativos del CAP, OPPI, Junta de Apelaciones y Ombudsman.

A continuación el desglose de las querellas por los diferentes años fiscales:

A. Año Fiscal correspondiente del 1 de enero al 30 de septiembre de 2009

1. En el período del 1 de enero al 30 de septiembre de 2009, se atendieron 296 querellas. Mientras la población atendida en la ARV fue de 34,351 personas entre solicitantes y consumidores. Al comparar la población atendida con el número de querellas recibidas se establece que solo el .0086% de los solicitantes/consumidores radicó e informó algún tipo de querella.

2. Foros Apelativos



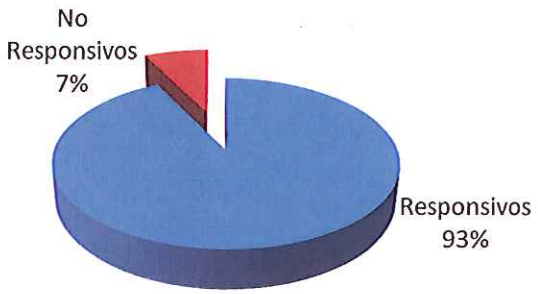
Foros Apelativos	Cantidad de Querellas	Porciento de Querellas
CAP	115	39%
Junta de Apelaciones	36	12%
OPPI	55	19%
Ombudsman	46	15%
Otros foros	44	15%
Total	296	100%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

3. Informes Responsivos



Responsivos	274	93%
No Responsivos	22	7%
Total	**296**	**100%**

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

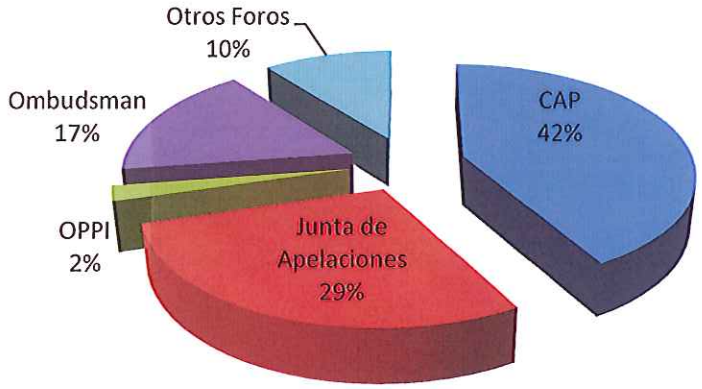
Firma: María Benítez Benítez

Durante el año fiscal 2008-2009, se recibieron 115 querellas del CAP para un 39%, 36 querellas de la Junta de Apelaciones para un 12%, 55 querellas de OPPI para un 19%, 46 querellas de Ombudsman para un 16% y 44 querellas de otros foros (Oficinas de Representantes y Senadores, Oficina de la Administradora, Llamadas Telefónicas, entre otros) para un 15%. Del total de querellas presentadas (296 querellas), 274 de ellas tuvieron informes responsivos para un 93% y 22 querellas no tuvieron informes responsivos para un 7%.

B. Año Fiscal correspondiente al 1 de octubre de 2009 al 30 de septiembre de 2010

1. En el período del 1 de octubre de 2009 al 30 de septiembre de 2010, se atendieron 227 querellas. Mientras la población atendida en la ARV fue de 37,869 personas entre solicitantes y consumidores. Al comparar la población atendida con el número de querellas recibidas se establece que solo el .0059% de los solicitantes/consumidores radicó e informó algún tipo de querella.

2. Foros Apelativos



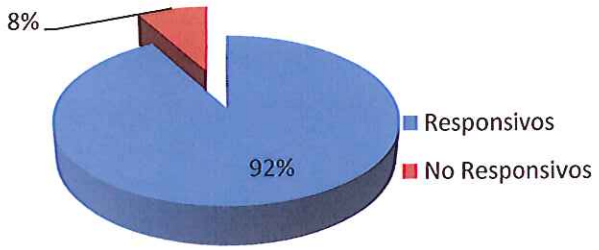
CAP	95	42%
Junta de Apelaciones	65	29%
OPPI	5	2%
Ombudsman	38	17%
Otros Foros	24	10%
Total	227	100%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

3. Informes Responsivos



Responsivos	209	92%
No Responsivos	18	8%
Total	227	100%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

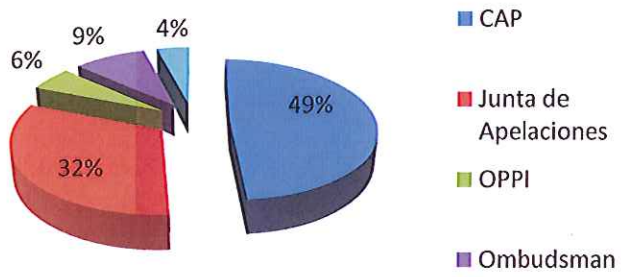
Firma: María Benítez Benítez

Durante el año fiscal 2009-2010, se recibieron 95 querellas del CAP para un 42%, 65 querellas de la Junta de Apelaciones para un 29%, 5 querellas de OPPI para un 2%, 38 querellas de Ombudsman para un 17% y 24 querellas de otros foros (Oficinas de Representantes y Senadores, Oficina de la Administradora, Llamadas Telefónicas, entre otros) para un 11%. Del total de querellas presentadas (227 querellas), 209 de ellas tuvieron informes responsivos para un 92% y 18 querellas no tuvieron informes responsivos para un 8%.

C. Año Fiscal correspondiente al 1 de octubre de 2010 al 30 de septiembre de 2011

1. En el período del 1 de octubre de 2010 al 30 de septiembre de 2011, se atendieron 215 querellas. Mientras la población atendida en la ARV fue de 40,029 personas entre solicitantes y consumidores. Al comparar la población atendida con el número de querellas recibidas se establece que solo el .0054% de los solicitantes/consumidores radicó e informó algún tipo de querella.

2. Foros Apelativos



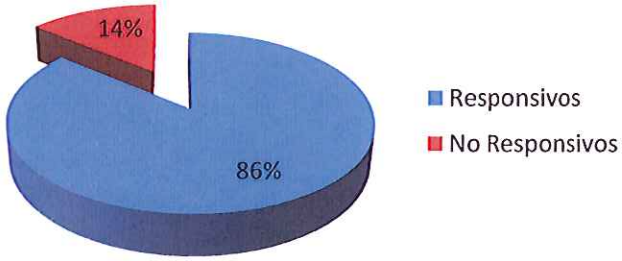
CAP	105	49%
Junta de Apelaciones	69	32%
OPPI	12	6%
Ombudsman	20	9%
Otros Foros	9	4%
Total	**215**	**100%**

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

3. Informes Responsivos



Responsivos	185	86%
No Responsivos	30	14%
Total	215	100%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros

archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

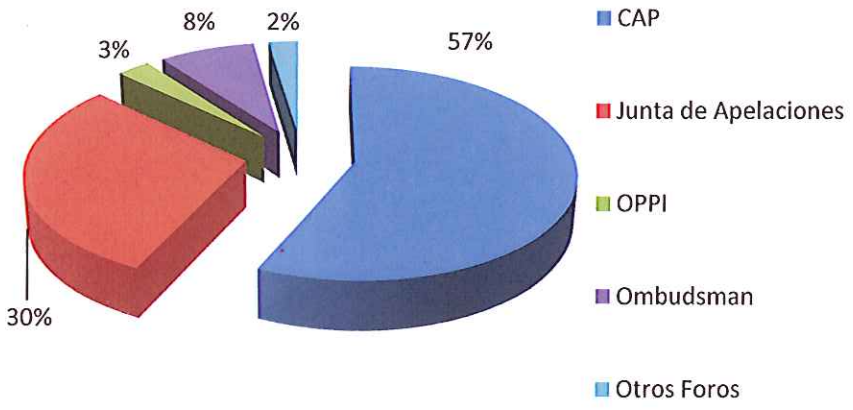
Firma: María Benítez Benítez

Durante el año fiscal 2010-2011, se recibieron 105 querellas del CAP para un 49%, 69 querellas de la Junta de Apelaciones para un 32%, 12 querellas de OPPI para un 6%, 20 querellas de Ombudsman para un 9% y 9 querellas de otros foros (Oficinas de Representantes y Senadores, Oficina de la Administradora, Llamadas Telefónicas, entre otros) para un 4%. Del total de querellas presentadas (215 querellas), 185 de ellas tuvieron informes responsivos para un 86% y 30 querellas no tuvieron informes responsivos para un 14%.

D. Año Fiscal correspondiente al 1 de octubre de 2011 al 30 de septiembre de 2012

1. En el período del 1 de octubre de 2011 al 30 de septiembre de 2012, se atendieron 213 querellas. Mientras la población atendida en la ARV fue de 44,362 personas entre solicitantes y consumidores. Al comparar la población atendida con el número de querellas recibidas se establece que solo el .0048% de los solicitantes/consumidores radicó e informó algún tipo de querella.

2. Foros Apelativos



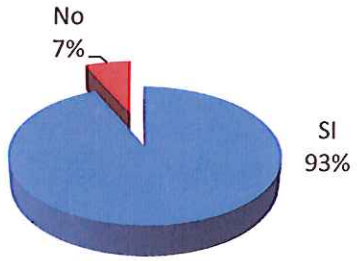
CAP	121	57%
Junta de Apelaciones	64	30%
OPPI	6	3%
Ombudsman	17	8%
Otros Foros	5	2%
Total	**213**	**100%**

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

3. Informes Responsivos



Responsivos	199	93%
No Responsivos	14	7%
Total	**213**	**100%**

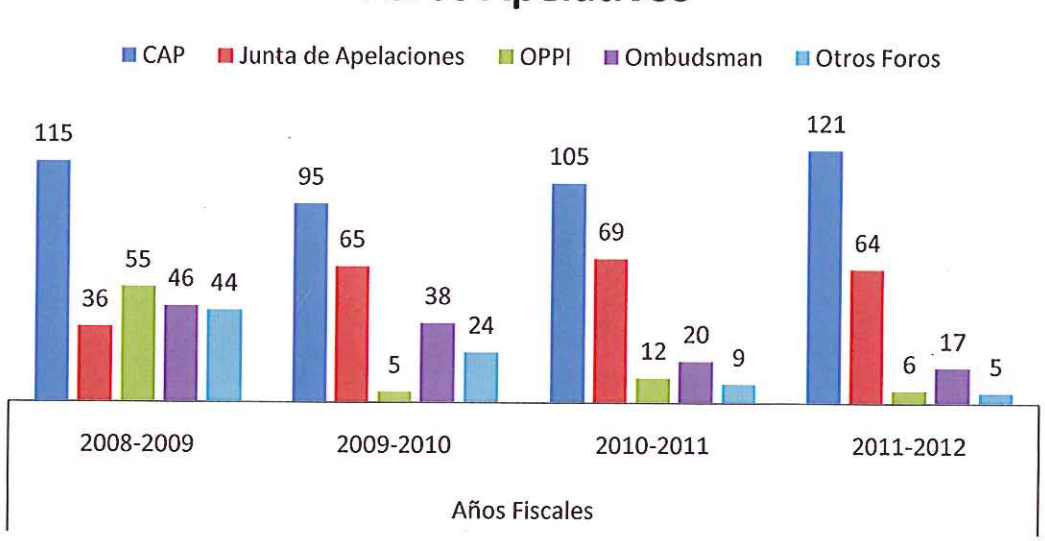
CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

Durante el año fiscal 2011-2012, se recibieron 213 querellas del CAP para un 57%, 64 querellas del a Junta de Apelaciones para un 30%, 6 querellas de OPPI para un 3% y 17 querellas de Ombudsman para un 8%. Del total de querellas presentadas (213 querellas), 199 de ellas tuvieron informes responsivos para un 93% y 14 querellas no tuvieron informes responsivos para un 7%.

Resultados generales:



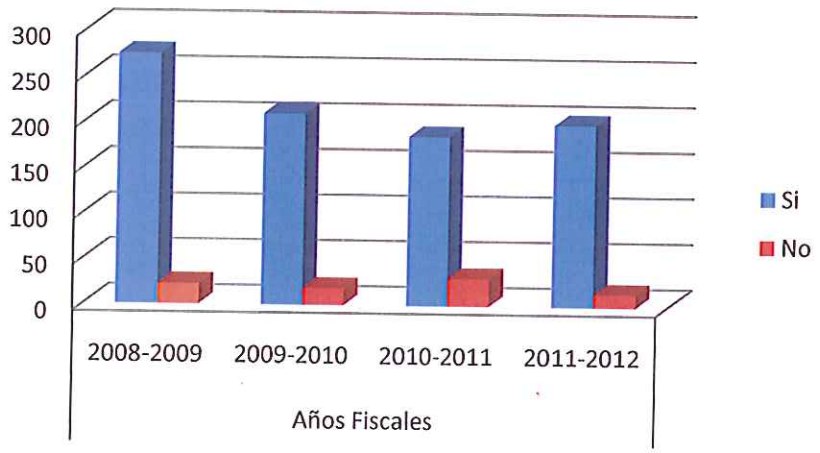
Foros Apelativos	Años Fiscales			
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
CAP	115	95	105	121
Junta de Apelaciones	36	65	69	64
OPPI	55	5	12	6
Ombudsman	46	38	20	17
Otros Foros	44	24	9	5
Total	296	227	215	213

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde): María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

Informes Responsivos



Informes Responsivos	Años Fiscales			
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Si	274	209	185	199
No	22	18	30	14
Total	296	227	215	213

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

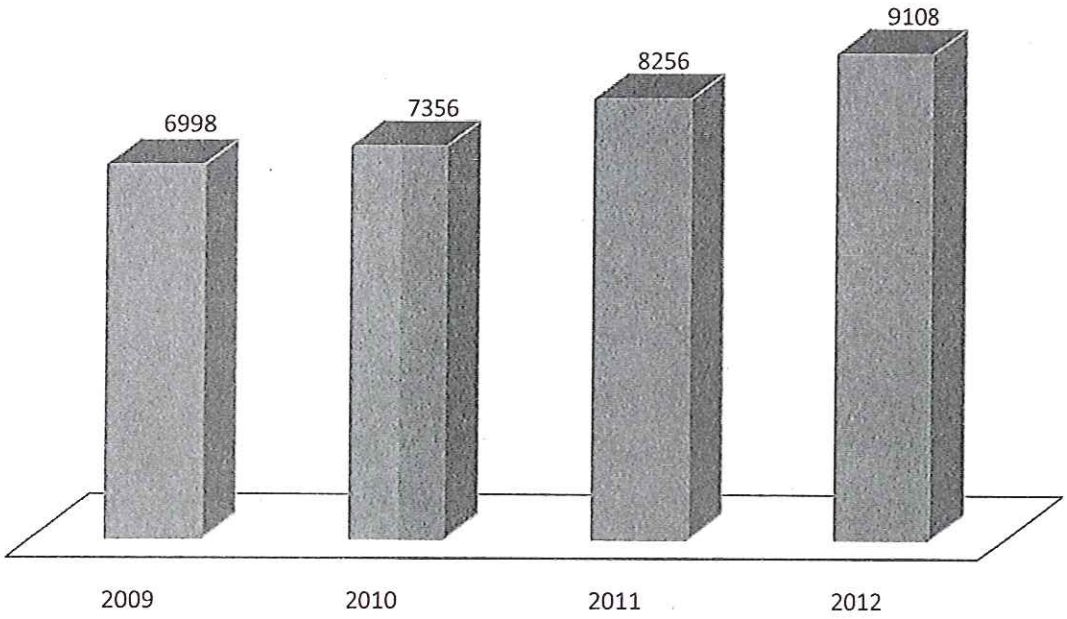
Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

En relación a los informes responsivos durante el año fiscal 2009 se obtuvieron 274 informes responsivos para un 93%, en el 2010 obtuvimos 209 informes responsivos para un 92%, en el 2011 obtuvimos 185 informes responsivos para un 86% y en el 2012 se obtuvieron 199 informes responsivos para un 93%.

3. La ARV continúa ofreciendo servicios de Transición a jóvenes con impedimentos entre las edades de 14-24 años.

TABLA 1
TRANSICIÓN POR EDAD (EDADES 14-24 AÑOS)



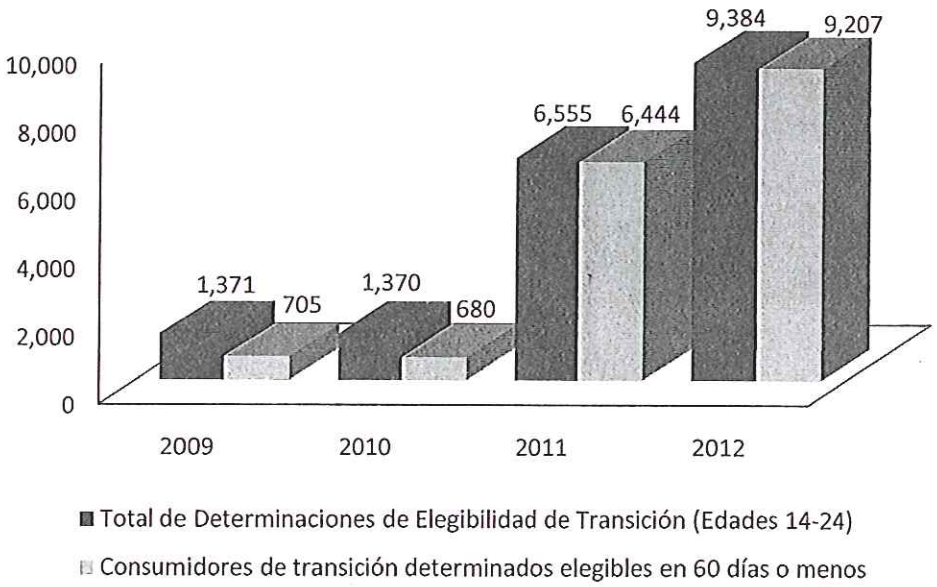
	2009	2010	2011	2012
Total de Solicitantes Nuevos de Transición (Edades 14-24)	6998	7356	8256	9108
Porciento de Solicitudes de Transición por edad	69%	71%	72%	73%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

TABLA 2
CONSUMIDORES DE TRANSICIÓN, DETERMINADOS ELEGIBLES EN 60 DÍAS O MENOS



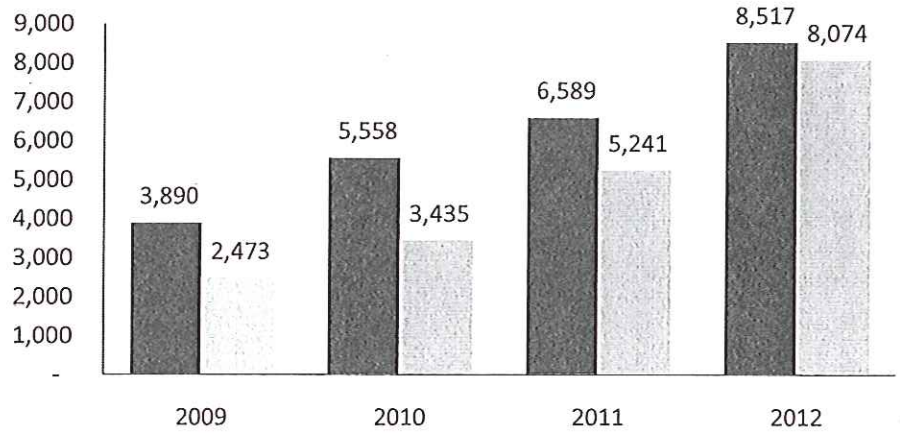
	2009	2010	2011	2012
Total de Determinaciones de Elegibilidad de Transición (Edades 14-24)	1,371	1,370	6,555	9,384
Consumidores de transición determinados elegibles en 60 días o menos	705	680	6,444	9,207
Tasa de Elegibilidad en 60 días o menos	51.42%	49.64%	98.31%	98.11%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

TABLA 3
PLANES DESARROLLADOS NUEVOS DE TRANSICIÓN



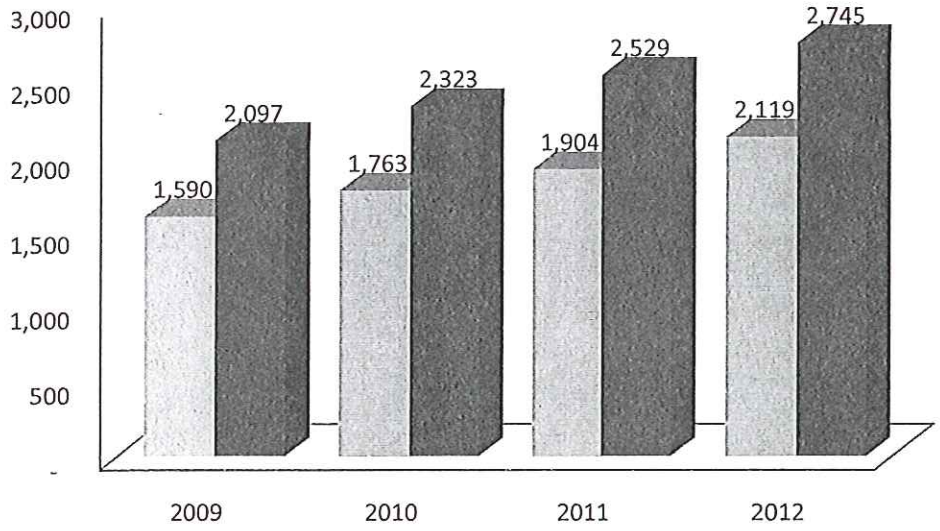
	2009	2010	2011	2012
Total de Planes desarrollados de Transición (Edades 14-24)	3890	5558	6589	8517
Planes Desarrollados con 120 días o menos	2473	3435	5241	8074
Porciento de planes desarrollados nuevos de Transición	**63.57%**	**61.80%**	**79.54%**	**94.80%**

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

TABLA 4
CONSUMIDORES CON RESULTADO DE EMPLEO



	2009	2010	2011	2012
Total de Resultados de Empleo de Transición	1,590	1,763	1,904	2,119
Cierre servidos Transición por edad	2,097	2,323	2,529	2,745
Porciento Resultados de Empleo de Transición por edad (14-24)	65.30%	68.00%	70.20%	73.04%
Porciento de cierres servidos de Transición	62.43%	65.64%	67.60%	69.20%

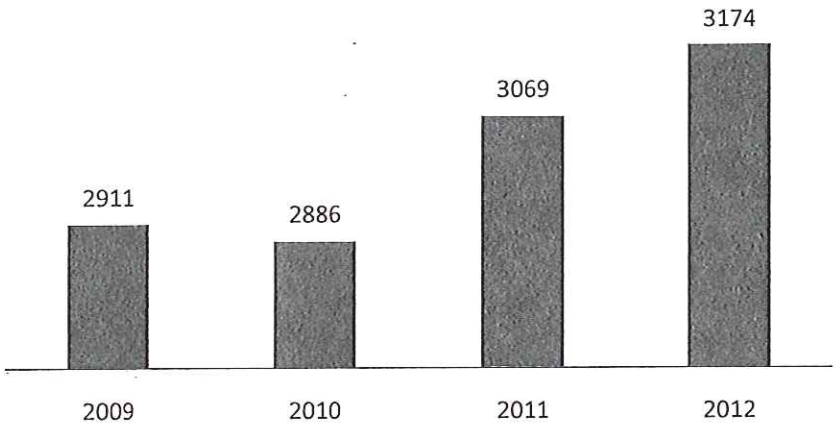
CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

4. La ARV continua la coordinación con el personal educativo del Departamento de Educación (DE) para referir estudiantes a la ARV

TABLA 1
TRANSICIÓN (REFERIDOS DE ESCUELAS - CONVENIO)



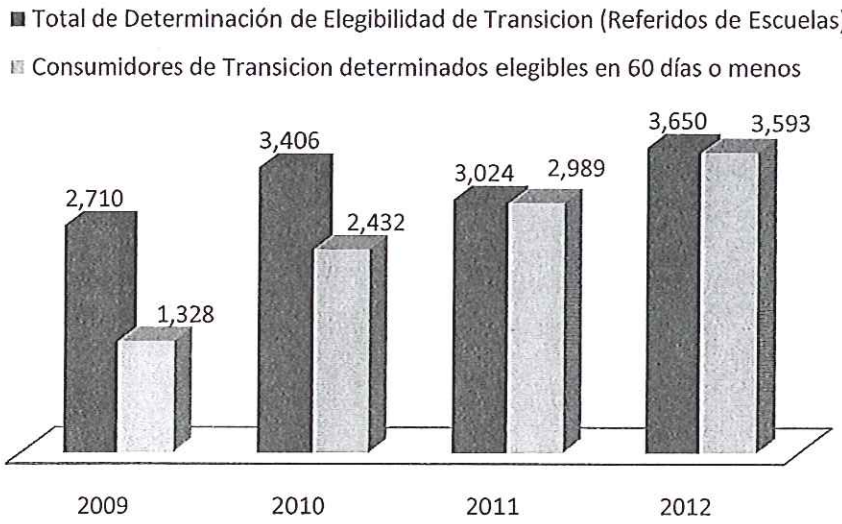
	2009	2010	2011	2012
Total de Referidos Nuevos de Transición (Referidos de Escuelas)	2,911	2,886	3,069	3,174

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: Mpia Benitez Benitez

TABLA 2
TOMA DE DECISION DE REFERIDOS DE TRANSICION (REFERIDOS DE ESCUELAS)



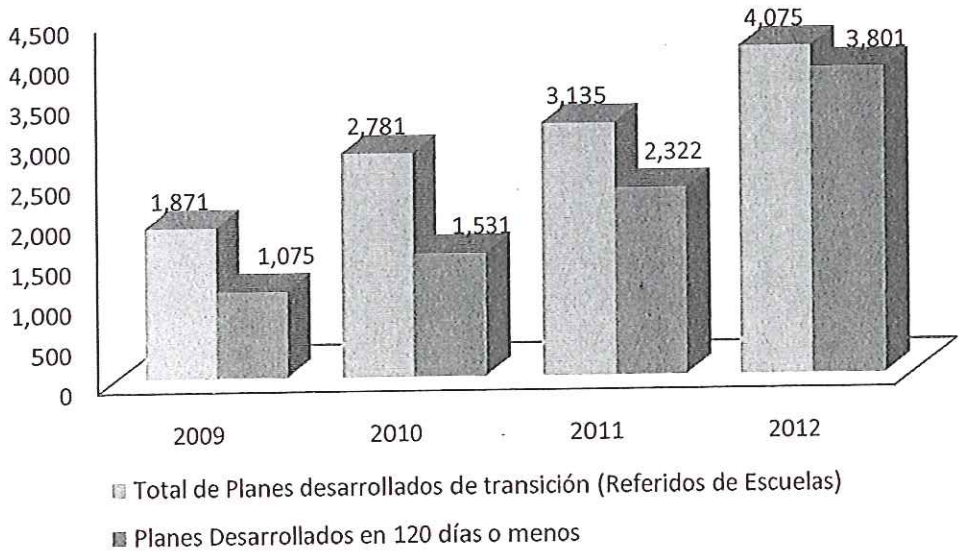
	2009	2010	2011	2012
Total de Determinación de Elegibilidad de Transición (Referidos de Escuelas)	2,710	3,406	3,024	3,650
Consumidores de Transición determinados elegibles en 60 días o menos	1,328	2,432	2,989	3,593
Tasa de elegibilidad en 60 días o menos	49.00%	71.40%	98.84%	98.44%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

TABLA 3
PLANES DESARROLLADOS NUEVOS DE TRANSICIÓN



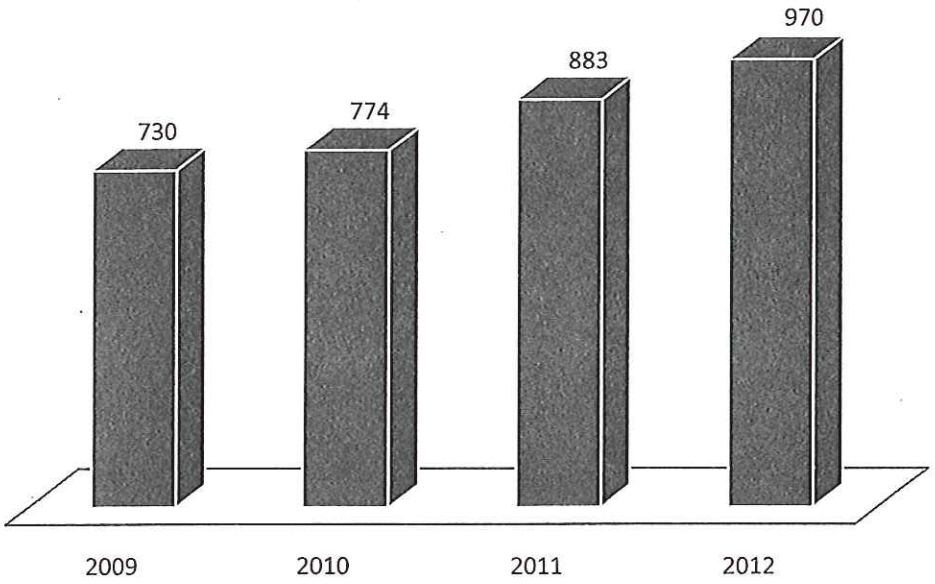
	2009	2010	2011	2012
Total de Planes desarrollados de transición (Referidos de Escuelas)	1,871	2,781	3,135	4,075
Planes Desarrollados en 120 días o menos	1,075	1,531	2,322	3,801
Porciento de planes desarrollados nuevos de Transición	57.46%	55.05%	74.07%	93.28%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde): María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

TABLA 4
CONSUMIDORES CON RESULTADO DE EMPLEO



	2009	2010	2011	2012
Total de Resultados de Empleo de Transición (Referidos de Escuelas)	730	774	883	970

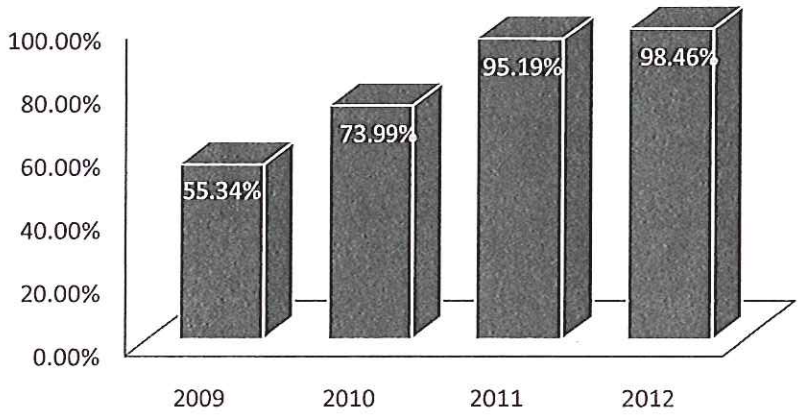
CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

5. A continuación estadística relacionada a los niveles de ejecución:

TABLA 1
DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD EN 60 DÍAS O MENOS



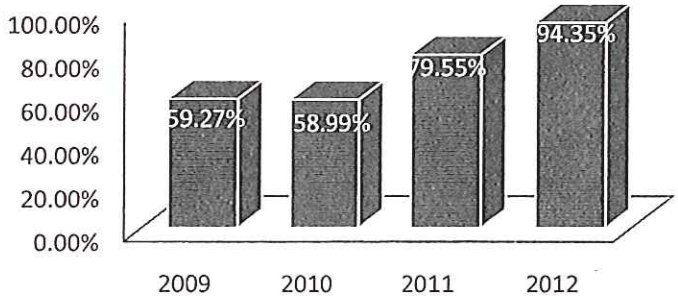
	2009	2010	2011	2012
Determinación de Elegibilidad en 60 días o menos	55.34%	73.99%	95.19%	98.46%

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

TABLA 2
PLANES DESARROLLADOS EN 120 DÍAS O MENOS



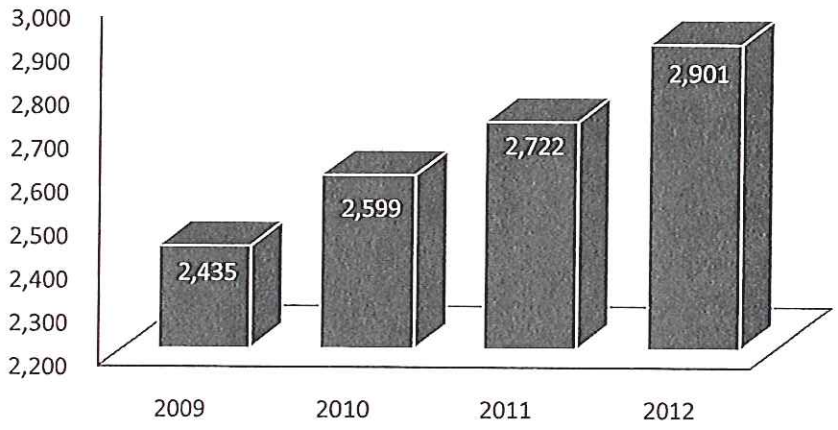
	2009	2010	2011	2012
Planes nuevos desarrollados en 120 días o menos	59.27%	58.99%	79.55%	94.35% Preliminar

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde): María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

TABLA 3
NÚMERO DE PERSONAS QUE LOGRAN RESULTADOS DE EMPLEO



	2009	2010	2011	2012
Número de personas que logran resultados de empleo	2,435	2,599	2,722	2,901

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

6. Beneficiarios de Seguro Social por incapacidad

Consumidores beneficiarios SSDI determinados elegibles el mismo día

Año Fiscal	Consumidores de beneficiarios SSDI	Beneficiarios del SSDI determinados elegibles el mismo día	
		Beneficiarios SSDI	Porciento
2009	520	300	57.69%
2010	510	411	80.59%
2011	603	523	86.73%
2012	586	508	86.69%

Al realizar un análisis comparativo se observa lo siguiente:

- El año fiscal 2011 refleja 603 de solicitudes de beneficiarios del Seguro Social (SSDI) y 523 fueron certificados elegibles el mismo día. Cumpliendo con lo establecido en la política pública de la Agencia.

- En el año 2012 hubo una diferencia de 17 casos en relación al año fiscal anterior. A pesar de esa reducción, se mantiene una tendencia de cumplimiento en la determinación de elegibilidad el mismo día de la solicitud, donde fluctuó entre 78 a 80 los solicitantes vs. la toma de decisión a los servicios.

- Durante el año 2009 se atendieron 520 consumidores beneficiarios del Seguro Social SSDI y de esos casos 300 fueron certificados el mismo día.

- El año 2010 refleja que el 80.59% de los casos (510) beneficiarios SSDI que solicitaron servicios fueron certificados elegibles el mismo día.

7. Por ciento de personas que reciben el Boleto al Trabajo y son tramitados a "Maximus"

MOVIMIENTO DE BOLETOS AL TRABAJO DURANTE EL PERÍODO DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2009		
REGIONES	BOLETOS TRAMITADOS	ACTIVADOS
ARECIBO	4	3
BAYAMÓN	5	4
CAGUAS	7	2
MAYAGUEZ	1	0
PONCE	3	0
SAN JUAN	4	3
TOTAL	24	12

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

MOVIMIENTO DE BOLETOS AL TRABAJO DURANTE EL PERÍODO DE OCTUBRE DE 2009 HASTA SEPTIEMBRE DE 2010

REGIONES	BOLETOS TRAMITADOS	ACTIVADOS
ARECIBO	0	0
BAYAMÓN	0	1
CAGUAS	2	2
MAYAGUEZ	1	0
PONCE	0	0
SAN JUAN	2	0
TOTAL	5	3

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma:

MOVIMIENTO DE BOLETOS AL TRABAJO DURANTE EL PERÍODO DE OCTUBRE 2010 HASTA SEPTIEMBRE DE 2011

REGIONES	BOLETOS TRAMITADOS	ACTIVADOS
ARECIBO	2	3
BAYAMÓN	4	3
CAGUAS	5	2
MAYAGUEZ	2	2
PONCE	0	0
SAN JUAN	2	1
TOTAL	15	11

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto

a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

MOVIMIENTO DE BOLETOS AL TRABAJO DURANTE EL PERÍODO DE OCTUBRE 2011 HASTA SEPTIEMBRE 2012

REGIÓN	BOLETOS TRAMITADOS	ACTIVADOS
Arecibo	0	0
Bayamón	0	0
Caguas	1	1
Mayagüez	0	0
Ponce	0	0
San Juan	2	3
TOTAL	3	4

CERTIFICO Y DOY FE: Que toda la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".

Nombre (letra de molde):María Benítez Benítez, Directora
Oficina Servicios de Consejería en Rehabilitación

Firma: María Benítez Benítez

8. Asuntos Positivos

A. La OSCRV completó toda la revisión de política pública vigente, así como el desarrollo de nuevos procedimientos, encaminados al cumplimento de la reglamentación vigente y sobretodo a servir de forma ágil y responsiva a nuestros solicitantes/consumidores.

B. Se cumplió con el Plan de Capacitación de la OSCRV mediante adiestramientos ofrecidos al personal de consejería en rehabilitación vocacional y equipo de trabajo.

C. Se divulgaron los servicios de la ARV a través de orientaciones a diferentes grupos profesionales, foros, comités sobre los servicios, procedimientos y reglamentación de la ARV.

D. Como resultado de la divulgación de los servicios se reflejó un incremento en las solicitudes y certificaciones de elegibilidad de los referidos provenientes del Departamento de Educación (a través de los Servicios de Transición).

E. Se mantuvo una tendencia estable de las solicitudes y certificaciones el mismo día de los casos beneficiarios del Seguro Social por Incapacidad.

F. Referente a las querellas, la ARV ha logrado reducir el tiempo en que los Consejeros en Rehabilitación Vocacional (CRV) atienden las querellas de los consumidores en los diferentes foros apelativos disponibles.

G. Se incrementó los estándares de ejecución relacionados a la determinación de elegibilidad en 60 días o menos y desarrollo del Plan Individualizado para empleo en 120 días o menos.

9. Proyecciones

A. Seguir capacitando al personal de consejería en rehabilitación vocacional y equipo de trabajo basado en los estándares de ejecución y cumplimiento de la política pública vigente.

B. Desarrollo de nuevas políticas públicas para atemperarlas con las necesidades de los solicitantes/consumidores de la ARV.

C. Continuar ofreciendo asistencia técnica, capacitación y asesoramiento a todo el personal de las regiones.

D. Continuar fortaleciendo los servicios de transición para estudiantes con impedimentos en las seis regiones.

E. Continuar con el proceso de orientación para que los consumidores que reciben Seguro Social por Incapacidad (SSDI) activen su boleto al trabajo.

F. Aunar esfuerzos entre la Oficina de Administración, División de Finanzas y la OSCRV para que se pueda establecer un proceso de recobro a la ARV para los servicios prestados a beneficiarios del SSDI que lograron un resultado de empleo.

Se somete Informe de Transición 2009-2012 de la Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional.

C: Nydia Colón Zayas
Administradora