



Recibido por: Abelto Vazquez

Fecha: 22 Feb 2022

Hora: 11:10 AM

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
Área u Oficina

(787)777-1500 ext. 1609  
Núm. de Teléfono y Extensión

**HOJA DE TRÁMITE**

<b>ENVIADO A</b>		<b>ESPACIO</b>
Fecha (día/mes/año): <b>22 de febrero de 2022</b>		<b>CON RELOJ</b>
<b>Hon. José L. Dalmau Santiago</b>  <b>Presidente del Senado de Puerto Rico</b>  <b>El Capitolio</b> <b>San Juan, PR</b> <small>División, Sección, Área u Oficina</small>		<b>PONCHADOR</b>
<b>ENVIADO POR</b>		
<small>División o Sección: Recursos Humanos</small>	<small>Oficina del director</small>	
<u>Miriam M. Colón Castillo</u> <small>Firma</small> <b>Miriam M. Colón Castillo</b> <small>Nombre Completo</small> <b>Coordinadora de Ayuda al Empleado</b> <small>Puesto que Ocupa</small>	<small>Firma</small>  <small>Puesto que Ocupa</small>	
<small>Oficina de Recursos Humanos</small> <small>Área u Oficina</small>		
<b>ASUNTO</b>		
<b>Copia del Plan Estratégico de la Defensoría de las Personas con Impedimentos 2022-2026</b>		
<small>PRESIDENCIA DEL SENADO</small> <small>RECIBIDO FEB 22 2022 11:47</small>		
<input type="checkbox"/> Contestar para firma del director <input type="checkbox"/> Investigar e Informar <input type="checkbox"/> Contestar al remitente <input type="checkbox"/> Discutir con el remitente	<input type="checkbox"/> Contestar directamente al interesado <input checked="" type="checkbox"/> Firmar y devolver <input type="checkbox"/> Devolver con recomendaciones, <input type="checkbox"/> Para su información	<input checked="" type="checkbox"/> Para acción correspondiente <input type="checkbox"/> Archivar <input type="checkbox"/> Requiere contestación inmediata <input type="checkbox"/> Otra:
<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>RECIBIDO POR</b>		
<u>Mariani Vega</u> <small>Nombre</small>	<u>[Firma]</u> <small>Firma</small>	<u>Rec.</u> <small>Puesto que Ocupa</small>
		<u>22/2/22</u> <small>Fecha y Hora de Recibo</small>

NOTIFICACION DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación, información y cualquier archivo transmitido en este documento es confidencial, privilegiado y/o privada bajo las leyes aplicables. Se envía exclusivamente para el uso de la persona o entidad a quien se dirige. Si usted no es el destinatario intencional, se le notifica que diseminar, copiar, distribuir o tomar cualquier acción relacionada con el contenido de la información transmitida está estrictamente prohibido. Si ha recibido este documento por error, notifique de inmediato al remitente por teléfono o correo electrónico y devolver el mismo a la dirección que aparece en la parte superior de esta hoja.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This communication, information and any files transmitted with it in this document are confidential, privileged and/or private under applicable law. It is intended exclusively for the use of the individual or entity to which it is addressed. If you are not the intended recipient you are notified that disclosing, copying, distributing or taking any action in reliance on the contents of this information is strictly prohibited. If you have received this document in error, notify the sender immediately by phone or e-mail and return to the above address.

Conservación: Igual al expediente del cual forma parte.



## **Plan Estratégico**

**(2022-2026)**

### **Defensoría de las Personas con Impedimentos**

**Lcdo. Luis M. Collazo Rodríguez**  
**Director Ejecutivo**



JUNTA DE  
**RETIRO**  
DEL GOBIERNO DE  
PUERTO RICO

PRESIDENCIA DEL SENADO



RECIBIDO/FEB22/23PM 9:47

## **Introducción:**

**Bajo el cumplimiento de la LEY #238 del 31 de agosto de 2004** para establecer “La Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos” a fin de ratificar la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico a favor del ejercicio más amplio de los derechos de las personas con impedimentos, establecer tales derechos, los deberes del Estado y otros fines relacionados. EXPOSICION DE MOTIVOS La Sección 1 del Artículo II de la Constitución del Gobierno de Puerto Rico, declara que: “la dignidad del ser humano es inviolable” y establece que “Todos los seres humanos son iguales ante la ley”. El reconocimiento de la condición de igualdad de todos los seres humanos en la Constitución impone al Gobierno de Puerto Rico la responsabilidad indelegable de proteger, promover, defender, fomentar y crear las circunstancias particulares que propendan a la igual calidad de vida de todos los puertorriqueños y puertorriqueñas.

**El Plan Estratégico de la Junta del Gobierno de Puerto Rico**, va dirigido a proteger y defender los derechos de las personas con impedimento, tanto a participantes, pensionados y empleados en general, en fiel cumplimiento de la Ley. De manera que, vela por que las necesidades se hayan satisfecho respectivamente en cada individuo que se asocie con la misma.

## **Meta**

Poder implementar a capacidad la Ley 238 de 31 de agosto de 2004, mediante la concienciación y capacitación de nuestros empleados, en relación con los **Servicios Directos y Trato Digno** a las personas con impedimentos. Esperamos un rápido acceso a datos o información que les permita agilizar el proceso de los servicios que este tipo de población requiera. Se contempla continuar capacitando al personal para que pueda ir creando más empatía y sensibilidad al amparo de las necesidades de dicha población. Del mismo modo que, los empleados con algún tipo de limitación conozcan sus derechos y se les atienda sus necesidades respectivamente. Se está trabajando para que dicha población obtenga mejor acceso a las facilidades físicas de la agencia, tanto para visitantes como empleados. También que, puedan tener mejor servicios o acceso a equipos que se atemperen a nuestro nivel de tecnología.

**Objetivos para lograr la Implantación de la Carta de Derechos**

<b>Meta Número 1</b>						
<b>Orientación y Capacitación del Personal sobre la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos</b>						
<b>Objetivos</b>	<b>Actividad para Lograr el Objetivo</b>	<b>Persona responsable</b>	<b>Descripción de labor a Realizar</b>	<b>Fecha de Ejecución</b>		<b>Observaciones</b>
				<b>Inicio</b>	<b>Final</b>	
<p>Orientar y adiestrar a todos los empleados con relación a los derechos de las personas con impedimentos y la legislación aplicable. Con el propósito de poder brindarles servicios de calidad a visitantes y personal de la agencia con algún tipo de impedimento.</p>	<p>Velar por el cumplimiento de protocolos y normativas sobre la política pública de los derechos de las <i>personas con impedimentos</i>.</p> <p>Todo empleado deberá completar un mínimo de tres horas crédito sobre derechos de las personas con discapacidad, trato digno y temas relacionados cada dos años.</p> <p>La agencia será responsable de promover los adiestramientos.</p> <p>Defensoría de las Personas con Impedimentos podrá certificar si las horas cumplen con el propósito de capacitar a los funcionarios y empleados públicos sobre la responsabilidad del Estado para con las personas con impedimentos, a los fines de sensibilizar a los servidores públicos en la atención a los asuntos</p>	<p>División de Adiestramientos Enlace de JRGPR</p>	<p>Se promovió adiestramientos de los derechos de personas con Impedimentos mediante correo electrónico.</p> <p>Los recursos a brindar los talleres serán OATRH y UPR, mediante la modalidad Moodle.</p> <p>Además, se orientará a todo visitante en</p>	<p>2023</p>	<p>2025</p>	<p>Se contempla cumplir con horas y créditos establecidos para que el personal de la agencia permanezca actualizado con orientación y capacitación relacionadas a este tipo de población.</p> <p>De igual forma, capacitar el personal del área que recibe público y orientar a través del Centro de Llamadas, para trabajar con este tipo de población de acuerdo con la necesidad presentada.</p>

	<p>que afectan a esta población.</p> <p>Mantener en los archivos de la Oficina de Recursos Humanos de la agencia, evidencia de los trabajos realizados por el Enlace Interagencial de Carta de Derechos (se sugiere un término de 3 años para la disposición de estos, después de completados los Planes de Trabajo, de no ser incompatible con el período de retención de documentos establecido en su agencia).</p>		<p>el Área de Orientación y en la Oficina del Programa de Ayuda al Empleado a todo aquel que la visite.</p> <p>Utilización de recursos especializados en DPI y OATRH</p>		
--	---	--	--	--	--

**Meta Número 2**

**Base de Datos de las Personas con Impedimentos**

Objetivos	Actividad para Lograr el Objetivo	Persona Responsable	Descripción de labor Realizada	Fecha de Ejecución		Observaciones
				Inicio	Final	
<p>Establecer la base de datos de la población con impedimentos en términos de oferta y demanda de servicios. Del mismo modo, la Hoja de Información voluntaria para dichos fines.</p> <p>Desarrollar los informes estadísticos sobre los servicios a las personas con impedimentos</p>	<p>Recopilación y registro de información para establecer la base de datos. La misma debe contener:</p> <p>a. Cantidad de personas y tipos de impedimentos</p> <p>b. Servicios solicitados por las personas con impedimentos</p> <p>Información sobre las personas con impedimentos que sea relevante para fines estadísticos.</p> <p>Crear los informes estadísticos (anuales).</p>	<p>Personal designado en el Centro de Orientación y el Enlace Inter agencial</p>	<p>Se asignó un personal en el Centro de Orientaciones para que la Defensoría de Personas con Impedimentos pueda trabajar con el registro de información de ciudadanos la agencia.</p> <p>De igual forma, en la Oficina de Recursos Humanos se entrará la data del personal.</p>	2023	2025	<p>El proceso de este procedimiento será más viable de llevar a cabo, ya que en el Centro de Orientaciones es que llegan todas las visitas y en relación con el personal, el Enlace está ubicado en el piso de Recursos Humanos y puede orientarles.</p> <p>La División de Pensionados y Participantes recibe un mínimo de personal, pero el registro e información se hace directamente en Orientación (Piso G)</p>

**Meta Número 3**

**Divulgación de la Información de la Población con Impedimentos**

Objetivos	Actividad para Lograr el Objetivo	Persona Responsable	Descripción de labor Realizada	Fecha de Ejecución		Observaciones
				Inicio	Final	
Desarrollo y distribución de información sobre programas y servicios disponibles.	<p>Orientar a las personas con impedimentos que visitan las facilidades en solicitud de bienes y servicios.</p> <p>Informar los programas y servicios que se ofrecen a la población con algún tipo de impedimento.</p> <p>Preparar material educativo e informativo para la comunidad y proveer copia a DPI.</p> <p>Tener disponible el material educativo en formatos alternos: letra agrandada, braille, casete, CD, DVD, etc.</p>	La Oficina de Recursos Humanos y el Enlace Inter agencia.	<p>Se distribuye material a través de boletines.</p> <p>El departamento de Tecnología estará creando una pagina para empleados que puedan tener acceso a información mediante opúsculos, pancartas, reportajes de periódicos, etc.</p> <p>Además, se contemplará la adquisición de material educativo, tanto de empleados como visitantes.</p>	2023	2025	La agencia esta en la mejor disposición de adquirir los equipos o materiales informativos y educativo que provee la Defensoría de las Personas con Impedimentos.

**Meta Número 4**

**Identificación de Facilidades Accesibles y Remoción de Barreras Arquitectónicas**

Objetivos	Actividad para Lograr el Objetivo	Persona Responsable	Descripción de labor Realizada	Fecha de Ejecución		Observaciones
				Inicio	Final	
<b>Identificación de las facilidades con barreras arquitectónicas y facilidades accesibles</b>	Realizar un inventario de las facilidades con barreras arquitectónicas y facilidades accesibles.	Personal de la DPI o entidad recomendada por esta, Área de Servicios Administrativos, Oficina de Recursos Humanos y/o Enlace Inter agencial	<p>Se realizó inspección ocular en los predios del edificio donde se encuentra la agencia ubicada. Se identificarán las siguientes áreas, según lo establece la Ley ADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasillos y puertas, cuentan con las medidas requeridas por la Ley ADA para el uso de sillas de ruedas, muletas, andadores y/o sillas de ruedas.</li> <li>• Lavamanos con sensores</li> <li>• Baños con espacios para poder acomodar una silla de ruedas y con barras de seguridad para personas con impedimentos.</li> </ul>	<b>2023</b>	<b>2025</b>	<p>Se está trabajando de manera que, si hay algún área que represente una barrera para un empleado, sea trasladado según la necesidad a áreas preparadas para estos fines.</p> <p>Se continuará auscultando mediante estudios de necesidades y áreas a mejorar.</p> <p>A partir del año 2018, nuestra agencia fue trasladada al Edificio Capital Center, Torre Norte.</p>

- Puertas de salida con barras de seguridad y un botón para abrir ambas puertas desde adentro y/o desde afuera del edificio.
- Estacionamientos designados para este tipo de población, debidamente identificados y rotulados
- Se recomendará incluir en los elevadores un sistema parlante que indique los pisos en que los mismos se detienen.
- Del mismo modo, se recomendará la instalación de dispensadores automáticos para papel, jabón de mano y lavamanos con sensores en cada baño.

**Meta Número 5**

**Asistencia Tecnológica al alcance de las Personas con Impedimentos**

Objetivos	Actividad para Lograr el Objetivo	Persona Responsable	Descripción de labor Realizada	Fecha de Ejecución		Observaciones
				Inicio	Final	
<p><b>Auscultar el tipo de asistencia tecnológica que solicitan las personas con impedimentos.</b></p> <p><b>Diseñar un programa dirigido a atender las necesidades de asistencia tecnológica de las personas con impedimentos.</b></p> <p><b>Garantizar el acceso a las páginas de INTRANET- Ley 229 de 2003, ley para garantizar el acceso a la información a las personas con impedimento.</b></p>	<p>Describir el tipo de asistencia tecnológica que requieren las personas con impedimento</p>	<p>Director de la División de Tecnología con sugerencias del Enlace Inter agencial</p>	<p>Mediante cuestionarios se recopilará la información necesaria para satisfacer las necesidades de dicha población lo mejor posible y que estén atemperadas a la tecnología</p> <p>Suplir equipo para el uso diario de casos con impedimentos de auditivos.</p>	<p><b>2023</b></p>	<p><b>2025</b></p>	<p>Entre las recomendaciones de OMS, se describen las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para los usuarios ciegos, los sitios web deben ser interpretados por programas que lean los textos en voz alta y describan las imágenes.</li> <li>2. Para los usuarios con grave discapacidad visual, el tamaño de los textos debe ser modificable, y los colores deben contrastar claramente.</li> <li>3. Para los usuarios sordos o con deficiencias auditivas, los documentos en audio deben ir acompañados de las correspondientes transcripciones o de un video con lenguaje de signos.</li> <li>4. Necesitamos herramientas y aplicaciones para implementar medidas. De manera que, serán considerados como metas.</li> </ol>

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza

Objetivos	Actividad para Lograr el Objetivo	Persona Responsable	Descripción de labor Realizada	Fecha de Ejecución		Observaciones Y Proyecciones
				Inicio	Final	
Identificar las Fortalezas para la prestación de servicios a las personas con impedimentos	<p>Realizar un análisis de las fortalezas para la prestación de servicios a las personas con impedimentos.</p> <p>Las actividades que se estarán llevando a cabo serán, una inspección ocular por lo menos de cada seis (6) meses para auscultar algún tipo de necesidad que surja en la agencia. Estas con la coordinación del Área de Servicios Administrativos, quienes velan por la gestión del acondicionamiento de las áreas físicas de la agencia y también en el Área de Tecnología, donde se puede identificar algún equipo o programa que facilite la gestión visitante o el trabajo de empleados.</p>	Oficina de Recursos Humanos, Enlace Inter agencial y directora del Área de Orientaciones	Sé estará evaluando dicha población mediante estudios de necesidades y se llevarán a cabo reuniones con los directores de Servicios Administrativos que tienen que ver con las barreras arquitectónicas, Centro de Orientación donde reciben público y del Área de Tecnología para evaluar las necesidades que surjan en la prestación de servicios y decidir cómo manejarlas.	2023	2025	Mediantes los estudios de necesidades se han identificados áreas con las que hay que continuar trabajando, para poder brindarles un mejor servicio a los visitantes con algún tipo de limitación física. De igual manera, para empleados con limitaciones que puedan obtener equipos que se ajusten a sus necesidades.

<p><b>Identificar las oportunidades que ofrece la instrumentalidad a las personas con impedimentos.</b></p>	<p>Realizar un análisis de las oportunidades para la prestación de servicios a las personas con impedimentos.</p> <p>La División de Recursos Humanos y el enlace, realizarán visitas por las áreas de la agencia para identificar las oportunidades que se ofrecen y cómo mejorarlas.</p>		<p>Sé estará evaluando dicha población mediante estudios de necesidades. Además, se estarán llevando a cabo reuniones con los directores de Servicios Administrativos que tiene que ver con las barreras arquitectónicas. De igual forma, del Área de Orientaciones, donde reciben público y del área de Tecnología. Lo antes mencionado, para evaluar las necesidades que surgen en la prestación de servicios y decidir cómo trabajarlas.</p>	<p><b>2023</b></p>	<p><b>2025</b></p>	<p><b>La agencia ofrece oportunidades, tanto a empleados como visitantes para trabajar y prestar servicios en un ambiente seguro que se ajuste a sus necesidades. Además, en el caso de los pensionados y participantes, auscultar áreas libres de barreras arquitectónicas y contemplar la compra de equipos tecnológicos</b></p>
<p><b>Identificar las debilidades y amenazas que tiene la instrumentalidad y que afectan la prestación de servicios a las personas con impedimentos.</b></p>	<p>Realizar un análisis de las debilidades y amenazas para la prestación de servicios a las personas con impedimentos.</p>	<p>Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales y Enlace Inter agencial</p>	<p>Sé evaluará esta población mediante estudios de necesidades, llevando a cabo reuniones con los directores de servicios administrativos que tiene que ver con las barreras arquitectónicas, de área de orientación, donde reciben público para evaluar las necesidades que surgen en la prestación de servicios y decidir cómo trabajarlas</p>	<p><b>2023</b></p>	<p><b>2025</b></p>	<p>Entre las debilidades y/o amenazas, podemos observar a las personas que visiten con algún tipo de limitación, tendrán que ser designados a algún orientador de fácil acceso a un escritorio, ya que la ventanilla que atiende al público es de mucha altura.</p>

## Conclusiones:

Estamos conscientes como Agencia Gubernamental, de la importancia de cubrir las necesidades de cada persona con algún tipo de limitación física y es por eso, que nos sentimos sumamente comprometidos con la Defensoría de Personas con Impedimentos en el cumplimiento la **LEY #238 del 31 de agosto de 2004, según enmendada** que establece "La Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos" a fin de ratificar la política pública del Gobierno de Puerto Rico a favor del ejercicio más amplio de los derechos de las personas con impedimentos; establecer tales derechos y los deberes del Estado; entre otros fines relacionados. De igual forma, la Ley ADA (American with Deshabilites Act y su Impacto no solo en el personal, sino en los visitantes a la misma, tales como: Pensionados y Participantes. Esta posición nos ayuda a poder tener una mejor calidad de servicios para nuestros visitantes, como una mejor calidad de trabajo, productividad, seguridad, satisfacción y motivación para los empleados a los que se les haya satisfecho con algún tipo de Acomodo Razonable.

Muchos de objetivos se han comenzado a concretar; tanto como, Acomodo Razonable, servicios para visitantes y facilidades permanentes que satisfagan respectivamente cada necesidad presentada en nuestra agencia. En relación con calidad de servicios, la agencia cuenta también con una División dispuesta a trabajar en colaboración con el Enlace de la Defensoría de Personas con Impedimentos en la agencia. De igual manera, el director del Área de Tecnología ha expresado estar comprometido en trabajar para brindar equipos y servicios que se ajuste a este tipo de población.

  
Lcdo. Luis M. Collazo Rodríguez  
Director Ejecutivo

Fecha: 18-Feb-2022

  
Irma Y. Suárez Sánchez  
Directora  
Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Fecha: 18-Feb-2022

  
Miriam M. Colón Castillo  
Coordinadora de Ayuda al Empleado y  
Enlace Inter agencial

Fecha: 18-Feb-2022