Manual de Procedimiento

Oficina de Control de Calidad Programática y Apoyo Regional

El Manual de Procedimiento de la Oficina de Control de Calidad y Apoyo Regional (OCCPAR) es una herramienta de trabajo estructurado y sencillo que explica como se ejecutan las funciones esenciales que se mencionan a continuación.

- Asesorar al administrador y personal directivo sobre la ejecución de la agencia, mediante el uso de datos estadísticos e información precisa y cuantificable.
- Establecer las metas programáticas y medidas de ejecución conforme a la reglamentación federal aplicable a la política pública adoptada por la unidad estatal designada.
- Desarrollar e implantar procesos que se llevan a cabo para identificar las fortalezas, debilidades y el nivel de cumplimiento en el área programática.
- Analizar los hallazgos.
- Realizar monitorías.
- Articular con las oficinas correspondientes las acciones dirigidas a corregir deficiencias y aumentar el desempeño.
- Producir los informes federales RSA-113, RSA-911, libres de errores y en el término estipulado por *Rehabilitation Services Administration*, RSA por sus siglas en inglés.
- Coordinar con la Oficina de Sistemas de Información (OSI) el desarrollo de informes de medición, ejecución y otros.
- Trabajar datos estadísticos, previo autorización del Administrador(a), para sustentar proyectos de ley, estudios de investigación, entre otros.

Con el propósito de simplificar el uso de este Manual de procedimiento, se detallará por las unidades que conforman la OCCPAR.

Piso 6, Edificio Mercantil Plaza, Avenida Ponce de León, Hato Rey
Apartado 191118, San Juan, Puerto Rico 00919-1118
Teléfono: (787) 729-0160 * Facsimile: (787) 728-8070

UNIDAD DE ESTADÍSTICAS Y DATA

La ARV utiliza una aplicación para recoger en forma electrónica el proceso de rehabilitación vocacional de los solicitantes y consumidores. El mismo se conoce como *"Client Rehabilitation Information System"*, CRIS por sus siglas en inglés. El sistema tiene un módulo de informes que se divide en: Federal, Gerencia, Consejeros y Fiscal.

La unidad de estadísticas y data utiliza la información que se recoge en la base de datos, para producir los informes de cumplimiento federal: RSA: 113, RSA-911. Además, se obtiene información indispensable para desarrollar informes de logros, ejecución, medición entre otros.

La Supervisora de Control de Calidad y el Personal de Estadísticas tienen la responsabilidad de producir y trabajar con los aspectos técnicos y estadísticos inherentes a los informes: Federales (RSA 113 y 911), el de Logros y Niveles de ejecución (Standard e indicadores), y otros que miden el cumplimiento en áreas programáticas, tales como: determinaciones de elegibilidad, determinación de elegibilidad de beneficiarios del Seguro Social por Incapacidad, desarrollo de Planes Individualizados para Empleo, etc.

Se observa el siguiente procedimiento:

- El Supervisor de Control de Calidad imprime, revisa y valida la información del RSA 113 mensualmente. Verifica que los datos que refleja sean consistentes con informes de periodos anteriores. De ser necesario, utiliza otros informes para evaluar si los resultados están libre de errores. En situaciones que conciernen al manejo del proceso se discute con el Director o personal de la Oficina de Servicios de Consejería en Rehabilitación Vocacional (OSCRV).

- Al finalizar el trimestre se imprime, coteja, y valida la información. Se utiliza un informe que se diseñó para verificar los datos. Este identifica por el número de Seguro Social el o los casos que pueden estar provocando discrepancia. Se analiza la situación (en consulta con el Director) y se procede con la acción pertinente. Entre ellas: corregir número de seguro social si es incorrecto, asesoría al personal que cometió el error. (Ej. Certificar caso Evaluación Extendida y omitió certificar Impedimento significativo).

- Se genera el informe libre de errores, se somete al Director para la revisión y análisis, previo a ser canalizado al Administrador (a) para la

firma. Una vez firmado se envía electrónicamente a *Rehabilitation Services Administration* (RSA) en o antes de la fecha establecida.

- Se genera el informe RSA-113 detallado – desglose por región, oficina y zona de trabajo, asignado al CRV. La data se utiliza para elaborar un informe de ejecución a nivel insular que se comparte con el Administrador (a), Personal Directivo en las Regiones y Director de la OSCRV, OAA y OAME. La información detallada de cada Región está disponible para el Director Regional, los Directores de los CSCRV, Centro de Avaluación y Ajuste (CAA), Centro de Apoyo y Modalidades de Empleo (CAME) y los Supervisores de Consejeros Manejadores de Casos (CSCRV).

PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN, COTEJO Y CORRECCIÓN DE LA DATA CONTENIDA EN EL RSA 911

Para llevar a cabo el procedimiento de revisión y cotejo de la información de cierre contenida en la planilla RSA 911, se utiliza el expediente electrónico. Esta tarea la desempeña de manera continua el estadístico o la persona designada. La misma se hace en forma minuciosa con el objetivo de identificar los errores e inconsistencias al cumplimentar los campos del informe.

Los hallazgos que se obtienen de la revisión son utilizados para sustentar actividades coordinadas, dirigidas a trabajar aspectos de Control de Calidad.

A continuación, se detalla el procedimiento que se observa:

- Las planillas de cierre se agrupan por: mes, Región y Consejero (CRV).

- Estas se revisan y cotejan, según las instrucciones del "*Manual for the Case Services Report*"- RSA 911. También se utiliza la aplicación que provee el gobierno federal, RSA-ERA para validar la congruencia de la información contenida en la misma.

- El estadístico revisa en su totalidad el expediente electrónico y lleva un registro de errores y anomalías del RSA 911. En dicho documento describe datos significativos que reflejan deficiencias en el proceso. La información es analizada por el Director y se utiliza en actividades de control de calidad.

- Se identifica errores y anomalías. Los hallazgos clasificados como sencillos son discutidos con el CRV y se procede a corregirlos. Errores más complejos son discutidos con el Director o con personal de la

OSCRV para determinar la acción a seguir. El proceso se lleva a cabo durante todo el año fiscal.

- Al concluir el año fiscal se intensifica la revisión de las planillas, se aplican los editos de RSA y otros que se han desarrollado para estos fines.

- Se identifica todas las anomalías y se solicita al CRV la certificación como correcta.

- Se envía lista de las anomalías al Director. Este analiza el contenido de cada una y lo utiliza como dato para trabajar en aspecto de control de calidad.

- El estadístico y su Supervisor validan toda la información a ser incluida en el RSA 911 del año fiscal. La misma debe ser congruente con el informe RSA 113 final.

- Se reúne el Director, Supervisor y Estadístico para certificar que la data es clara, exacta, confiable y está lista para ser enviada a RSA, según establecido.

- El Director prepara la justificación *(Reasonableness Log)* referente a los hallazgos, redacta comunicación dirigida a RSA para la firma del administrador(a). En la misma, se informa que se enviara electrónicamente el informe.

- Se recibe correo electrónico que el informe fue sometido a RSA y se envía copia del mismo al Administrador(a).

UNIDAD DE APOYO REGIONAL

- Informar al administrador(a) sobre el gasto por servicios a los consumidores desglosado a nivel: Isla, Región, Oficina y CRV.

- Desarrollar informes y analizar los aspectos relacionados con el presupuesto asignado a las Regiones, Oficinas y CRV para servicios directos a solicitantes y consumidores.

- Asignar accesos al *"Client Rehabilitation Information System"*- (CRIS) para el personal de Consejería (CRV, Supervisores en Rehabilitación Vocacional y otros).

- Desarrollar procedimientos que promuevan mayor eficiencia y efectividad en la utilización del presupuesto asignado para los servicios a consumidores.

UNIDAD DE MONITORÍA (QUALITY ASSURANCE)

La unidad tiene la responsabilidad de identificar el nivel de cumplimiento con la reglamentación federal y la política pública establecida por la Unidad Estatal Designada (PRVRA), con el fin de aumentar la ejecución, efectividad y eficiencia en la provisión de los servicios de rehabilitación vocacional a las personas con impedimento.

La estructura organizacional vigente promueve la interacción entre las oficinas que constituyen el área programática. A tales efectos, se utiliza al máximo los recursos humanos disponibles y se coordina actividades en las cuales se participa directa o indirectamente. El desempeño de las funciones descritas en este procedimiento corresponden al Director (a).

- Analizar la ejecución y el nivel de cumplimiento logrado.

- Asesorar al administrador(a), al personal directivo y al de supervisión sobre el nivel de cumplimiento alcanzado. (Los datos se desglosan por: isla, región, oficina, CRV)

  En las reuniones de personal que se celebran mensualmente, informa al Administrador(a) y al resto del equipo sobe la ejecución a nivel isla, tendencias y hallazgos relevantes. Se comparte con cada Director Regional información sobre la ejecución de la Región que dirige y el logro de los CRV. Igualmente, se envía copia al Director del CSCRV. Estos, conjuntamente con el personal de supervisión, trabajan para incrementar su eficiencia.

- El alcance incluye entre otros: Meta de resultado de empleo y calidad de estos (Standard I e indicadores de ejecución del 1.1 al 1.6), determinaciones de elegibilidad en 60 días desarrollo de PIPE, porciento de severidad de los consumidores, tipos de empleo, satisfacción del consumidor con el tiempo para recibir los servicios, porciento de estudiantes de transición, costo de los servicios provistos, porciento de población servida, número de consumidores.

- Identificar áreas que necesitan reforzarse para garantizar que la agencia aumente su desempeño y cumplimiento en relación con los estándares nacionales y las unidades comparables.

- Llevar a cabo monitorías electrónicas de los expedientes cerrados en diversos status con el propósito de identificar tendencias, fortalezas, nivel de cumplimiento, entre otras.

- Participar directa o indirectamente en actividades en las que se acopia información sobre el nivel de satisfacción de los consumidores y el personal de consejería.

- Ofrecer orientaciones y adiestramiento al personal de la ARV, programa de la comunidad, y demás entidades para compartir información relevante sobre indicadores de ejecución y reglamentación aplicable. Articular con las oficinas de: Servicio de Consejería en Rehabilitación Vocacional (OSCRV), Gerencia de Proyectos (OGP) Apoyo y Modalidades de Empleo (OAME) y la División de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos (DCDRH) entre otros, para desarrollar estrategias enfocadas a mejorar el desempeño del personal de Consejería; de manera que pueda garantizar el cumplimiento con la reglamentación y política pública adoptada por la USD.

- Se incluye procedimiento detallado de cómo la unidad de monitoría de la OCC se vincula con las oficinas y divisiones para implantar las acciones correspondientes. Refiérase a la próxima página

Esperamos que el Manual de Procedimiento constituya una guía para ejecutar los procesos que se han detallado previamente; y promueva que la agencia logre las metas y objetivos que persigue, así como los niveles de cumplimiento que requiere la reglamentación federal y estatal.

ACTIVIDAD	Persona responsable de articular la acción de seguir	Plan de acción sugerido	Oficina/División y/o persona a cargo de desarrollar el plan con la OCC
Análisis de los hallazgos identificados a través de data, informes específicos, monitorías electrónicos, entre otros.	Directora Oficina de Control de Calidad	▪ Compartir hallazgos y conclusiones	Administrador (a) para su conocimiento y endoso del plan
		▪ Desarrollar manuales, emitir comunicaciones, Procedimientos, ofrecer orientación o actividad de adiestramiento. Asistencia Técnica	Oficina de Servicio de Consejería en Rehabilitación Vocacional.
		▪ Monitorias a nivel regional. ▪ Plan de acción correctivo.	Oficina Regional – Director Regional/ CSCRV, supervisores
		▪ Encuestas de satisfacción ▪ Conversatorios ▪ Diálogos con CRV/Consumidores	Oficina de Gerencia de Proyectos
		▪ Establecer Plan de Capacitación y desarrollo para responder a las necesidades que se evidencian en los hallazgos.	División de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos
Identificar necesidad de Recursos Humanos (CRV, especialmente) para satisfacer demanda por servicios de las personas con impedimento		▪ Compartir y presentar datos cuantificables de las necesidades.	Administrador (a) División de Recursos Humanos