



ORHELA

**Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico
División para el Desarrollo del Capital Humano**



PLAN GLOBAL DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN

AÑO FISCAL 2010 – 2011

**PO Box 8476
San Juan, Puerto Rico 00910-8476
Teléfono (787) 274-4300
exts. 3037, 3018 y 3042**

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (ORHELA) tiene entre sus funciones la responsabilidad de planificar, administrar y evaluar actividades de capacitación y adiestramiento para satisfacer las necesidades de personal en el servicio público a través de la División para el Desarrollo del Capital Humano. Esta División identifica las necesidades para el desarrollo de los servidores públicos por medio del requisito de la elaboración anual del Plan de Adiestramiento, Capacitación y Desarrollo de los recursos humanos sustentados en un estudio de necesidades y prioridades programáticas.

La Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, *“Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público”*, dispone en la Sección 6.5, que las necesidades generales y comunes de adiestramiento y capacitación de los recursos humanos para responder a prioridades en el Servicio Público se canalizarán a través de la referida División.

Cumpliendo con este deber, incluimos el Plan de Adiestramiento correspondiente al Año Fiscal 2010 - 2011, en el cual encontrará la relación de las agencias y municipios que prepararon y enviaron dicho Plan y el resumen de las necesidades por grupo ocupacional. Además las estrategias y actividades que realizará la División conforme a las prioridades de adiestramiento informadas.

Las estrategias que hemos presentado son un firme punto de partida hacia la actualización, modernización, desarrollo tecnológico, creativo y laboral del recurso humano. No obstante, es en cada agencia y municipio donde debe surgir la capacidad y empeño para identificar nuevas oportunidades y medios encaminados a fomentar actitudes positivas y el autodesarrollo de su capital más valioso, el recurso humano.

I. Agencias, Municipios y Consorcios que rindieron el Informe de Necesidades de Adiestramiento para el Año Fiscal 2010 – 2011

A. Agencias y Corporaciones

1. Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA)
2. Administración de Corrección
3. Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)
4. Administración de Instituciones Juveniles (AIJ)
5. Administración de la Industria y el Deporte Hípico
6. Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura
7. Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE)
8. Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV)
9. Administración de Seguros de Salud (ASES)
10. Administración de Servicios Generales (ASG)
11. Administración de Servicios Médicos (ASEM)
12. Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario (ASDA)
13. Administración de Terrenos
14. Administración del Derecho al Trabajo (ADT)
15. Administración para el Sustento de Menores (ASUME)
16. Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias Médicas y Administración de Desastres (AEMEAD)
17. Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
18. Autoridad de los Puertos
19. Autoridad de Tierras
20. Banco de Desarrollo Económico (BDE)
21. Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales (CRIM)
22. Comisión Apelativa del Sistema de Administración de Recursos Humanos (CASARH)
23. Comisión Industrial de Puerto Rico
24. Corporación de Seguros Agrícolas
25. Corporación del Centro de Bellas Artes (CBA)
26. Corporación para las Artes Musicales
27. Departamento de Estado
28. Departamento de Hacienda
29. Departamento de Recreación y Deportes
30. Departamento de Salud
31. Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
32. Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
33. Escuela de Artes Plásticas
34. Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico
35. Guardia Nacional de Puerto Rico
36. Instituto de Ciencias Forenses
37. Instituto de Cultura Puertorriqueña (ICP)

38. Junta de Apelaciones sobre Construcciones y Lotificaciones
39. Junta de Gobierno 9-1-1
40. Junta de Libertad bajo Palabra
41. Junta de Relaciones del Trabajo
42. Oficina de Asuntos de la Juventud
43. Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)
44. Oficina de la Procuradora de las Mujeres
45. Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado (ORHELA)
46. Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (OCIF)
47. Oficina del Coordinador General para el Financiamiento Socio-Económico y la Autogestión
48. Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI)
49. Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada
50. Sistema de Retiro para Maestros
51. Departamento de la Familia¹

B. Consorcios

1. Consorcio del Noroeste
2. Consorcio La Montaña
3. Consorcio Mayagüez - Las Marías

C. Municipios

| | |
|--------------|---------------------------|
| Adjuntas | Maunabo |
| Aguas Buenas | Morovis |
| Cabo Rojo | Cataño |
| Camuy | Patillas |
| Cidra | Peñuelas |
| Fajardo | Quebradillas |
| Guánica | Rincón |
| Guayanilla | Salinas |
| Guaynabo | San Germán |
| Gurabo | San Juan |
| Hatillo | San Lorenzo |
| Hormigueros | San Sebastián |
| Humacao | Toa Alta |
| Isabela | Toa Baja |
| Juncos | Vega Alta |
| Lajas | Vieques |
| Lares | Culebra ¹ |
| Las Marías | Santa Isabel ¹ |
| Las Piedras | San Lorenzo ¹ |
| Maricao | Dorado ¹ |

¹ Estos planes de adiestramiento se recibieron por correo se les notificó que los mismos se deben someter a través de la Aplicación del Programa de Necesidades de Adiestramiento (APNA), según dispone el Memorando Especial Núm. 9 – 2009 de 8 de julio de 2009.

- II. Se presenta un resumen de las prioridades temáticas de adiestramiento en orden descendente de la demanda o aquellos temas con cantidades significativas para considerarse como necesidades generales y comunes al servicio público.**

Supervisión y Gerencia

| Adiestramientos | Frecuencia |
|--|------------|
| Trabajo en Equipo | 426 |
| Desarrollo de Planes de Trabajo | 426 |
| Manejo del Tiempo | 426 |
| Procesos de Supervisión | 273 |
| Sensibilidad en el Trato al Cliente | 191 |
| La Importancia de la Documentación Efectiva en Procesos de Acción Correctiva | 107 |
| Estados Financieros en Entidades Gubernamentales | 79 |
| Excel Básico, Intermedio y Avanzado | 70 |
| El Rol del Supervisor Utilizando la Inteligencia Emocional | 69 |
| Solución de Problemas y Toma de Decisiones | 61 |
| Manejo de Personas de Conducta Difícil | 61 |
| Taller de Ética Gubernamental | 49 |
| El Arte de Hablar en Público | 48 |
| Manejo Efectivo de Crisis en el Ambiente de Trabajo | 44 |
| Preparación de Sistemas de Evaluación | 41 |
| Preparación de Planes de Trabajo | 31 |
| Inglés Conversacional | 29 |
| Relacionados al Área de Trabajo | 29 |
| Aspectos Éticos de la Supervisión | 21 |
| Desarrollo de Equipos de Trabajo | 18 |
| Coaching: La Clave de un Liderazgo Eficaz | 17 |
| Supervisión Efectiva | 15 |
| Manejo de Resistencia al Cambio Organizacional | 12 |
| La Importancia de la Planificación | 10 |
| Delegación Efectiva | 10 |
| Supervisando Nuevos Estilos | 8 |
| Protocolo de Violencia Doméstica | 7 |
| Uso de las Herramientas Electrónicas en la Redacción Moderna | 6 |
| Ley ADA y sus Implicaciones | 6 |

| Adiestramientos | Frecuencia |
|---|-------------------|
| Manejo y Adiestramiento del Sistema Kronos | 5 |
| Mediación de Conflictos | 5 |
| Presentación de Evidencia | 5 |
| Windows Vista | 5 |
| Preparación de Flujogramas en Power Point | 5 |
| Diagramas de Organización en Power Point | 5 |
| Redacción y Preparación de Planes de Trabajo | 5 |
| Confidencialidad utilizando los Programas de Sistemas de Información | 4 |
| Legislación Laboral | 4 |
| Preparación de Sistemas de Evaluación | 4 |
| Publisher | 4 |
| Redacción y Gramática | 4 |
| Comunicación Efectiva como Recurso de la Tolerancia y el Manejo de Conflictos | 3 |
| La Eficiencia del Supervisor para el Logro de Metas | 3 |
| Ley de Salario Mínimo Federal y Nueva Reglamentación | 3 |
| Liderazgo, Motivación y la Formación de Equipos | 3 |
| Finanzas Públicas Aplicadas II | 3 |
| Fundamentos de Finanzas Públicas | 3 |
| Búsqueda de Fondos Federales | 2 |
| Dudas y Dificultades en la Ortografía | 2 |
| Ley Núm. 184: Retribución | 2 |
| Licencia Familiar y Médica | 2 |
| Programa de Capacitación en Recursos Humanos | 2 |
| Sistema de Información Geográfica | 2 |
| Lectura Veloz | 2 |
| “Mobbing” | 2 |
| Aspectos Éticos de la Supervisión | 2 |
| Aspectos Prácticos del Procedimiento Criminal | 1 |
| Aspectos Psicosociales y Legales de la Violencia Doméstica | 1 |
| Gerencia de Proyectos | 1 |

Personal Administrativo

| Adiestramientos | Frecuencia |
|---|------------|
| Manejo del Estrés en Ambientes de Alto Riesgo | 506 |
| Preparación de Planes de Trabajo | 268 |
| Reglamento de Medidas Disciplinarias | 262 |
| Disfrutando tu Día al Máximo | 100 |
| Access Básico, Intermedio y Avanzado | 90 |
| Excel Básico e Intermedio | 90 |
| Interactuar con Clientes y Compañeros | 90 |
| Destrezas de Supervisión y Liderazgo | 85 |
| Requisitos para Lograr una Comunicación Escrita Efectiva | 68 |
| Vocabulario Adecuado y Trato Digno hacia las Personas con Impedimentos | 67 |
| Inglés Conversacional | 65 |
| Manejo Efectivo de Crisis en el Ambiente de Trabajo | 65 |
| Redacción en Inglés | 58 |
| Estados Financieros en Entidades Gubernamentales | 38 |
| Sensibilidad en el Trato al Cliente | 28 |
| Relacionados al Área de Trabajos | 25 |
| Preparación de Flujogramas en Power Point | 22 |
| Aprende a Manejar Emociones | 19 |
| Dudas y Dificultades de la Ortografía | 18 |
| El Arte de Hablar en Público | 14 |
| Técnicas de Muestreo para Auditores | 11 |
| Programa Integral de Capacitación en Recursos Humanos | 8 |
| Diversidad y Relaciones Laborales Humanas en el Lugar de Trabajo | 7 |
| Cómo Simplificar los Procesos en la Organización | 6 |
| Utilizando la Inteligencia Emocional | 6 |
| Diagramas de Organización en Power Point | 5 |
| Definición y Parámetros de la Ley Núm. 7 de 9 de marzo de 2009 en el Servicio Público | 5 |
| Edición de Documentos Escritos | 5 |
| Windows Vista | 5 |
| Supervisión Efectiva | 5 |
| Outlook 2007 | 5 |
| Redacción y Preparación de Presentaciones en 2007 | 5 |

| Adiestramientos | Frecuencia |
|--|-------------------|
| La Importancia de la Documentación Efectiva en los Procesos de Acción Correctiva | 4 |
| Gramática | 4 |
| Seguro Social: Un Concepto Sencillo | 3 |
| Supervisando en el Siglo XXI | 3 |
| La Asertividad: Un Estilo de Comunicación Saludable | 3 |
| Seguridad de Alimentos y Principios Básicos de HACCP | 3 |
| Manejo de Personas de Conducta Difícil | 3 |
| Acentuación Básica | 2 |
| Destrezas de Comunicación para un Desempeño Efectivo | 2 |
| Violencia en el Lugar de Trabajo | 2 |
| Manejo de Auditorías Efectivas | 2 |
| Aspectos Judiciales de la Violencia Doméstica | 1 |
| Aspectos Psicosociales y Legales de la Violencia Doméstica | 1 |
| Principios Éticos en la Consejería de Abuso de Drogas | 1 |
| Protocolo sobre el Manejo de Violencia Doméstica en el Empleo | 1 |

Personal Técnico y Especializado

| Adiestramientos | Frecuencia |
|--|------------|
| Preparación de Planes de Trabajo | 359 |
| Violencia en el Ambiente Laboral | 265 |
| Cursos requeridos para mantener licencias en materias especializadas | 170 |
| Excel Básico, Intermedio y Avanzado | 170 |
| Manejo Efectivo de Crisis en el Ambiente de Trabajo | 149 |
| Inglés Conversacional | 83 |
| Cursos Especializados dirigidos hacia los Técnicos de Emergencias Médicas | 80 |
| Estados Financieros en Entidades Gubernamentales | 78 |
| Destrezas de Supervisión y Liderazgo | 60 |
| Adiestramiento en todas las Áreas de Recursos Humanos | 54 |
| Taller de Ética Gubernamental | 50 |
| Requisitos para Lograr una Comunicación Escrita Efectiva | 41 |
| El Agente del Orden Público y la Negociación en Situaciones Difíciles | 30 |
| Sensibilidad en el Trato al Cliente | 29 |
| Cómo Tomar Notas Rápido y Bien | 23 |
| Desarrollo de Equipos de Trabajo | 20 |
| Mediación | 15 |
| Preparación de Flujogramas en Power Point | 14 |
| Inteligencia Emocional | 13 |
| Manejo de Conflictos | 13 |
| Confidencialidad utilizando Programas de Sistemas de Información | 12 |
| Aspectos Teóricos y Prácticos del Procedimiento Adjudicativo en las Agencias Administrativas | 10 |
| El Arte de Hablar en Público | 10 |
| Técnicas de Muestreo para Auditores | 9 |
| Curso Especializado en Seguros y Ajustes | 8 |
| Cursos Especializados para Agrónomos según ofrecimiento del Colegio de Agrónomos de PR | 8 |
| Manejo de Fondos Federales | 8 |
| Técnicas de Investigación | 8 |

| Adiestramientos | Frecuencia |
|--|-------------------|
| Escuelas de la “Association of Certified Fraud Examiners” | 7 |
| Balanceando los Sentimientos y las Emociones en el Lugar de Trabajo | 5 |
| Diagramas de Organización en Power Point | 5 |
| Dudas y Dificultades de la Ortografía | 5 |
| Gerontología | 5 |
| La Comunicación Oral Efectiva | 5 |
| Mediación de Conflictos Laborales | 5 |
| Métodos Alternos | 5 |
| Normas Generales de la Conducta de Ética y Conflictos de Intereses | 5 |
| Preservación de Evidencia | 5 |
| Relacionados al Área de Trabajo | 5 |
| Supervisión Efectiva | 5 |
| Windows Vista | 5 |
| Definición y Parámetros de la Ley Núm. 7 de 9 de marzo de 2009 en el Servicio Público | 3 |
| Vocabulario Adecuado y Trato Digno hacia las Personas con Impedimentos | 3 |
| Intervención en Crisis | 2 |
| Manejo de las Pérdidas | 2 |
| Novedades en el Equipo Audiovisual | 2 |
| Ley Núm. 81 de Municipios Autónomos | 1 |
| Aspectos Judiciales de la Violencia Doméstica | 1 |
| Conservación Preventiva de Colecciones | 1 |
| Derecho Administrativo | 1 |
| Excel Avanzado | 1 |
| Funciones Estadísticas utilizando Excel Fase I | 1 |
| Funciones Estadísticas utilizando Excel Fase II | 1 |
| La “American with Disabilities Act” y su Impacto en la Administración del Recurso Humano | 1 |
| Ley ADA y sus Implicaciones | 1 |
| Manejo de Auditorías Efectivas | 1 |
| Resumen de Casos | 1 |

Personal Diestro y Semi-Diestro

| Adiestramientos | Frecuencia |
|---|------------|
| Manejo Efectivo de Crisis en el Ambiente de Trabajo | 570 |
| Estados Financieros en Entidades Gubernamentales | 550 |
| OSHA | 344 |
| Taller de Ética Gubernamental | 315 |
| Técnicas de Muestreo para Auditores | 216 |
| Destrezas de Plomería | 153 |
| Manejo Defensivo | 144 |
| Temas Éticos | 144 |
| Requisitos para Lograr una Comunicación Escrita Efectiva | 121 |
| Primeros Auxilios | 60 |
| Redacción en Inglés | 29 |
| Prevención de Incendios | 26 |
| Motivación | 25 |
| Sensibilidad en el Trato al Cliente | 24 |
| Manejo de Emociones y Conflictos | 15 |
| Riesgos a la Salud y Seguridad en el Trabajo en el uso Ilegal de Drogas | 14 |
| Beneficios Marginales | 12 |
| Seguridad y Salud Ocupacional | 10 |
| La Comunicación Oral Efectiva | 9 |
| El Arte de Hablar en Público | 6 |
| Windows Vista | 5 |
| Uso y Manejo apropiado de los Sistemas de Información | 5 |
| Supervisión Efectiva | 5 |
| Seguridad de Alimentos y Principios de HACCP | 5 |
| Relacionados al Área de Trabajo | 5 |
| Preparación de Flujogramas en Power Point | 5 |
| Ley ADA | 5 |
| Dudas y Dificultades en la Ortografía | 5 |
| Diagramas de Organización en Power Point | 5 |
| Destrezas en Registro y Tabulación de Asistencia de Empleados | 5 |
| Comunicación Efectiva como Recurso de la Tolerancia y el Manejo de Conflictos | 4 |
| Talleres para Conductores Mensajeros, Encargados de Mantenimiento | 3 |
| Destrezas en Electricidad | 1 |
| Destrezas en Carpintería | 1 |
| Destrezas en Albañilería | 1 |

General

| Adiestramientos | Frecuencia |
|--|------------|
| Ética Gubernamental | 369 |
| Experiencias de Aprendizaje dirigidas a Programas de Acción Afirmativa | 369 |
| Orientaciones dirigidas a promover Estilos de Vida Saludable | 369 |
| Supervisión Efectiva | 175 |
| Diversidad y Relaciones Humanas en el Trabajo | 100 |
| Uso de Lenguaje no Sexista | 58 |
| Violencia Doméstica | 58 |
| Investigación Jurídica o por Internet | 58 |
| Discrimen contra la Mujer | 58 |
| Aspectos relacionados a las Comunidades Lésbica, Gay, Bisexual y Transgénero | 58 |
| Poblaciones Sub servidas | 58 |
| Estudios de Géneros | 58 |
| Excel 2007 | 58 |
| Word 2007 | 58 |
| Mediación de Conflictos | 58 |
| Talleres Motivacionales | 58 |
| Inglés Conversacional Básico, Intermedio y Avanzado | 30 |
| El Arte de Hablar en Público | 5 |
| El Arte de Hablar y Escribir Bien | 5 |
| La Comunicación Oral y Efectiva | 5 |
| Pensamiento Crítico | 5 |
| Preparación de Gráficas | 5 |
| Preparación de Organigramas | 5 |
| Windows Vista | 5 |

Oficiales de Servicios Juveniles

| Adiestramientos | Frecuencia |
|---|------------|
| Relaciones Obrero Patronales | 31 |
| Manejo Efectivo de Crisis en el Ambiente de Trabajo | 29 |

Empleados Manejo de Emergencias

| Adiestramientos | Frecuencia |
|--------------------|------------|
| Búsqueda y Rescate | 10 |
| Rescate Vehicular | 10 |
| Primeros Auxilios | 10 |

III. Estrategias de Capacitación para atender las Necesidades de Adiestramiento Informadas para el Año Fiscal 2010-2011

✓ Calendario de Actividades de Adiestramiento

La programación del Calendario Semestral tiene el propósito de satisfacer las necesidades generales y comunes de capacitación del servidor público. Los ofrecimientos comprenden las siguientes áreas temáticas: Desarrollo Personal y Profesional, Destrezas de Comunicación, Destrezas Técnicas y Especializadas, Destrezas para el Personal Administrativo, Seguridad y Salud, Negociación Colectiva, Destrezas de Supervisión y Gerencia, Administración de Recursos Humanos, Programas de Adiestramiento en Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, Tecnología de la Información.

Con el propósito de ampliar las oportunidades de participación en nuestros adiestramientos la Oficina ofrece adiestramientos nocturnos y sabatinos. Estos incluyen los siguientes: “Conversational English Programs Basic, Intermediate and Advanced”, Programa de Adiestramientos en Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, Word, Excel y Access 2007 (niveles básico, intermedio y avanzado), Edición de Documentos Escritos, Valores Humanos y Actitudes Positivas, “Bullying”, entre otros.

El Calendario de Adiestramiento, así como su Política Institucional está disponible en nuestra página localizada en: www.orhela.gobierno.pr.

✓ Actividades de Adiestramiento dirigidas a Municipios

En un esfuerzo para atender las necesidades de adiestramiento de los Municipios se diseñó una estrategia para agruparlos por zonas geográficas. Los adiestramientos se llevarán a cabo en un Municipio que servirá de sede a los otros Municipios circundantes en las diversas zonas establecidas.

✓ Programas Integrales de Adiestramiento

La División para el Desarrollo del Capital Humano ofrece Programas Integrales de Adiestramiento como lo son: Programa de Capacitación en Administración de Recursos Humanos para los Gobiernos Municipales, Programa de Capacitación en Administración de Recursos Humanos para las Agencias, Programa de Negociación Colectiva y el Programa Integral en Asuntos Contables y Presupuestarios.

✓ Desarrollo de Actividades Especiales

Se ofrecerán actividades especiales como congresos, conferencias y otros que promuevan la discusión de temas de interés público para la administración de

los recursos humanos y de áreas relacionadas al derecho laboral y administrativo.

✓ **Actividades de Adiestramiento para Grupos de Empleados de las Agencias, Municipios y Organismos Privados**

Se atenderán las necesidades particulares y específicas de capacitación de los recursos humanos en las instrumentalidades gubernamentales y privadas a través de peticiones escritas dirigidas al Director de la Oficina.

✓ **Alianzas Estratégicas**

Estas alianzas constituyen acuerdos colaborativos entre la Oficina y otras organizaciones públicas o privadas que ofrecen adiestramientos con el propósito de ampliar nuestros servicios.

1. Colegio de Trabajadores Sociales de Puerto Rico - ofrece créditos de educación continua para Profesionales de la Conducta Humana.
2. Save a Life International Corp. - ofrece una Certificación por dos (2) años en Primeros Auxilios con “RCP&DEA”, el adiestramiento está certificado por la Asociación Americana del Corazón.
3. Universidad de Puerto Rico - ofrece adiestramientos en temas variados.
4. Oficina del Contralor de Puerto Rico - ofrece adiestramientos con horas de Ética.
5. Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Tribunal General de Justicia:
 - a. Programa de Mediación
 - b. Programa de Arbitraje
 - c. Educación Continua para Interventores Neutrales

Los participantes pueden certificarse como mediadores o árbitros si cumplen con los requisitos establecidos.

IV. Conclusión

La información presentada refleja las necesidades de adiestramiento de las Agencias y Municipios. La ORHELA promueve lo necesario para diseñar, adoptar e implementar medidas de excelencia en relación a la administración de los recursos humanos y las relaciones laborales fomentando la productividad y la eficiencia en los servidores públicos. Estamos comprometidos con la prestación de servicios de excelencia a la ciudadanía.