

Orden Administrativa

OPM-2014-03

“Protocolo para la
Atención, Orientación
y Referido de las
Personas Sin hogar
que se Presentan ante
la Oficina de la
Procuradora de las
Mujeres”



OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, Y REFERIDO DE LAS PERSONAS SIN HOGAR QUE SE PRESENTAN EN LA OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES

Tabla de Contenido

	PAGINA
I. Introducción.....	3-4
II. Título.....	4
III. Base Legal.....	4-5
IV. Aplicabilidad.....	6
V. Propósito.....	6-8
VI. Definiciones de Términos.....	8-11
VII. Disposiciones Generales.....	11-13
VIII. Principios Básicos.....	14-15
IX. Procedimiento para el Acceso, Prestación e Intervención con Personas sin Hogar.....	15-17
X. Cláusula de Salvedad.....	17
XI. Cláusula de Separabilidad.....	17
XII. Cláusula de Periodo de Evaluación.....	17
XIII. Derogación.....	17
XIV. Enmienda.....	17
XV. Aprobación y Vigencia.....	17

I. INTRODUCCIÓN

La Constitución de Puerto Rico establece en el Artículo II, Sección I, que la dignidad del ser humano es inviolable y todos los hombres son iguales ante la ley. Además, la Constitución de Puerto Rico, establece en la Sección 1 de su Carta de Derechos que: “No podrá establecerse discrimen alguno por motivo de raza, color, sexo, nacimiento, origen o condición social, ni ideas políticas o religiosas”. La Oficina de la Procuradora de las Mujeres es la agencia gubernamental encargada de fiscalizar la implantación y el cumplimiento de la política pública y las leyes vigentes para la protección de las mujeres en Puerto Rico.

Es política pública del Estado Libre Asociado garantizar el pleno desarrollo y respeto de los derechos humanos de las mujeres y el ejercicio y disfrute de sus libertades fundamentales. Al reconocer que las mujeres siguen siendo objeto de importantes discriminaciones, opresiones y marginaciones que violan los principios de igualdad de derechos y el respeto de la dignidad humana y que dificultan su participación en la vida política, social, económica, cultural y civil, se hace necesario fortalecer y consolidar los instrumentos y mecanismos que tiene el Estado para la implantación efectiva de esta política de igualdad social, equidad por género, respeto por la pluralidad, las diferencias y la diversidad. Es parte esencial de esta política pública garantizar estos derechos y que todas las mujeres, sin importar su ubicación geográfica, edad, raza, etnia, estado civil, orientación sexual, condición social y económica, capacidad física, afiliación política y religiosa, tengan acceso a los procesos de participación que genere la Procuraduría en el desempeño de sus funciones.

El fundamento primordial de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres (OPM) es atender a la mujer y otros sectores vulnerables. Además, se destaca la importancia de contar con un protocolo que tenga como propósito y finalidad exclusiva, abordar la atención de las personas sin hogar. Mediante este Protocolo se establecen unas guías para la adecuada atención de las personas sin hogar que se presenten a la Oficina de la Procuradora de las Mujeres. En este Protocolo se fijan los procedimientos que deben

ser considerados por los(as) empleados(as), los(as) funcionarios(as) de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres de acuerdo a sus competencias y en el ejercicio de sus funciones cuando se encuentren ante una persona sin hogar. A su vez, se articulan guías éticas, jurídicas y procedimentales que corresponde observar ante dichas situaciones para optimizar la atención, orientación y coordinación, dentro de un marco dirigido por principios de derecho y justicia.

Por otro lado, el Protocolo reconoce que la atención de las situaciones que presentan las personas sin hogar involucra primordialmente la intervención, la coordinación y la actuación de los sistemas de protección social. La atención a estas situaciones, pues, recae en las instituciones sociales y otras instituciones del gobierno. Por ello, es indispensable fortalecer los vínculos de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres con la comunidad y fomentar la relación y el intercambio con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, responsables de brindar servicios de apoyo social, emocional y jurídico. Así, se pretende crear nuevos espacios donde las personas sin hogar puedan ser identificadas para permitir una respuesta integral, incrementando su bienestar, facilitando su incorporación social y atenuando el daño causado por situaciones de exclusión.

II. TÍTULO

Este documento se denomina "Protocolo para la atención, orientación y referido de asuntos de personas sin hogar que se presentan ante la Oficina de la Procuradora de las Mujeres".

III. BASE LEGAL:

Los procedimientos y guías contenidos en este Protocolo se adoptan en virtud de la Ley Núm. 20 de 11 de abril de 2001, "Ley Habilitadora de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres", según enmendada, en adelante la Ley Núm. 20 y en virtud de sus facultades a tenor con las siguientes leyes y disposiciones constitucionales:

1. Artículo V, Sección 7 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
2. Artículo II, Sección I de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
3. Ley Núm. 20 de 11 de abril de 2001, "Ley Habilitadora de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres", según enmendada.
4. Ley para la Prestación de Servicios a Personas Sin Hogar, Ley Núm. 199 de 14 de diciembre de 2007.
5. Ley para crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar, Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, según enmendada.
6. Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Domestica, Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada.
7. Ley Contra el Acecho de Puerto Rico, Ley Núm. 284 de 21 de agosto de 1999, según enmendada.
8. Ley para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez, Ley Núm. 177 de 1 de agosto de 2003, según enmendada.
9. Carta de Derechos de Personas de Edad Avanzada, Ley Núm. 121 del 1 de julio de 1986, según enmendada.
10. Ley para la creación de la "Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción", Ley Núm. 67 de 7 de agosto de 1993, según enmendada.
11. Ley de Salud Mental, Ley Núm. 408 de 2 de octubre de 2000, según enmendada.
12. Ley de Procedimientos Legales Especiales (antes, parte del Código de Enjuiciamiento Civil), Artículo 620, et seq. (Desahucio).
13. Ley sobre Controversias y Estados Provisionales de Derecho, Ley Núm. 140 de 23 de julio de 1974, según enmendada.
14. Código Penal de Puerto Rico, Ley Núm. 149 de 18 de junio de 2004, según enmendada.

IV. APLICABILIDAD

Este Protocolo aplica a las Personas sin Hogar, de acuerdo a la definición incluida en las Definiciones de Términos. Estas guías aplican a los asuntos que se presenten ante la OPM y a sus funcionarios(as) y empleados(as) de este, incluyendo personas contratadas para ofrecer servicios de seguridad o profesionales, entre otros, cuyas responsabilidades se exponen en esta normativa.

V. PROPÓSITO:

La Oficina de la Procuradora de las Mujeres tiene como prioridad el logro de acciones afirmativas de organizaciones públicas y privadas para garantizar la equidad de género en aquellas áreas en que persiste la opresión, discriminación y marginación, como es la violencia contra las mujeres en sus diferentes manifestaciones. Más allá de adelantar las distintas causas de las mujeres en Puerto Rico, la política pública de la OPM promueve el cambio social que repercute en el bienestar de la ciudadanía. Asimismo, la OPM debe funcionar como enlace entre las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en un esfuerzo de Justicia Colaborativa para atender a cabalidad las situaciones que presentan diversas poblaciones que han mostrado signos sociales de vulnerabilidad y que, por ello, enfrentan mayores obstáculos en obtener acceso a los servicios ofrecidos por el Gobierno de Puerto Rico. Una de estas poblaciones vulnerables está compuesta por las personas sin hogar, sin importar su género.

Este Protocolo servirá para proveer unos servicios más ágiles, rápidos y eficientes cuando se presente una persona sin hogar en la OPM. Además, este Protocolo promoverá un mejor trabajo en equipo dentro de la Procuraduría y sus Divisiones a tenor con la jurisdicción que le concede a la Oficina de la Procuradora de las Mujeres (OPM) su ley orgánica y demás leyes especiales y normas administrativas para manejar estas situaciones.

El éxito de este esfuerzo dependerá, en gran medida, del apoyo que reciban la OPM en la coordinación de servicios con las entidades que tienen encomendada, directa o

indirectamente, la implantación de la política pública. Son estas entidades las que cuentan con los programas y los recursos para satisfacer eficientemente las necesidades particulares de las personas sin hogar. La Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, según enmendada, mejor conocida como la Ley para crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar, promueve el desarrollo de estrategias que atiendan de forma efectiva las necesidades de las personas sin hogar. Es importante que la OPM establezca su protocolo de actuación de forma que se integre a las iniciativas de intervención de las distintas entidades implicadas en dicho Concilio y así, atender las diversas situaciones de las personas sin hogar de una manera integral y efectiva.

Este documento cumple con los siguientes propósitos:

1. Establecer unas guías uniformes para la identificación y atención de las personas sin hogar que lleguen a la OPM.
2. Detallar diversos trámites donde la OPM tenga ante sí a una persona sin hogar cuya situación plantea la necesidad de servicios que deben ser satisfechos por entidades e instituciones establecidas para estos fines.
3. Establecer guías para consolidar redes de atención integral utilizando como instrumentos los referidos y los protocolos de actuación e intervención de las distintas entidades implicadas.

El documento integra esencialmente tres áreas: la primera, el manejo de las necesidades que presenta dicha población. Así, recoge los procedimientos derivados de la legislación aplicable, que puede repercutir sobre las personas sin hogar de manera que en un sólo instrumento y mediante una relación ordenada de pasos basados en la norma positiva, se encuentre una fuente coherente, segura y de acceso fácil para trabajar con dichas necesidades, dándole un enfoque especial para su atención.

La segunda, provee trámites sencillos que permiten la atención e identificación de servicios existentes para esta población para cuando no exista una situación directamente relacionada con los servicios ofrecidos por la OPM.

La tercera, reitera principios y comportamientos éticos que deben permear en todo trámite. La OPM puede y debe servir como agente facilitador para que ninguna persona sin hogar quede desprovista de la atención que necesita.

VI. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

1. **Personas sin hogar o población sin hogar**, conocida comúnmente como deambulante o persona deambulante o sin techo, incluye a toda persona que:

a. carece de (una) la residencia fija para vivir y pernoctar, regular o adecuada; o

b. cuya residencia sea:

- 1) una vivienda supervisada, pública o privadamente, diseñada para proveer residencia de emergencia o transitoria, incluyendo aquellas instituciones dedicadas a proveer residencia transitoria para personas con condiciones de salud mental u otros grupos con necesidades especiales y que originalmente provengan de la calle;
- 2) una institución que provea residencia temporera a aquellos individuos en proceso de ser des institucionalizados;
- 3) un lugar público o privado que no está diseñado y no sea apto para la habitación humana u ordinariamente utilizado para seres humanos; en alguna habitación, incluyendo la sala, de una residencia privada, con carácter temporero en forma de albergue y como un acto de caridad, condicionado al uso de carta plazo y que puede terminar en cualquier momento, con o sin aviso previo.

En los grupos prioritarios se incluyen los siguientes:

- Grupos familiares sin hogar, particularmente madres solteras con niños/as;
- Hombres y Mujeres solos sin hogar;
- Personas sin hogar con condiciones de salud mental y/o con abuso de sustancias, según definido por el Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA);
- Personas sin hogar viviendo con VIH/SIDA;

- Víctimas y sobrevivientes de violencia doméstica;
 - Personas de edad avanzada sin hogar. La definición incluirá, además, a toda persona incluida bajo la definición de los términos "homeless", "homeless individual" a "homeless person" de la Ley HEART de 2009, según enmendada. Esta Ley incluye, en su definición de persona sin hogar, a aquellas consideradas como "crónicas" o "recurrentes", las cuales se definen como "un individuo no acompañado/a con una condición de impedimento que ha estado sin hogar continuamente por un periodo de un (1) año o más, o que ha experimentado cuatro (4) episodios o más de estar sin hogar en los pasados tres (3) años".
2. **Condición de impedimento** - desorden del abuso de sustancias diagnosticable, condiciones severas de salud mental, impedimentos en el desarrollo, o una condición de impedimento o enfermedad física crónica, incluyendo la co-ocurrencia de dos o más de estas condiciones.
 3. **Institución** - Cárcel, hospital psiquiátrico, entre otros.
 4. **Proyecto Supporting Housing Programa (SHP)** - Incluye proyectos de servicios solamente, programas de "vouchers", albergues de emergencia, vivienda transitoria o vivienda permanente; todas subvencionadas con fondos, SHP.
 5. **Vivienda transitoria** - Proyecto de vivienda para personas sin hogar que facilita el desarrollo de vida independiente y a vuelta del individuo a vivienda permanente. Los participantes pueden estar hasta veinticuatro (24) meses en el programa y deben recibir servicios de apoyo durante su estadía. Pueden continuar recibiendo los servicios de apoyo hasta seis (6) meses, después de salir del programa.
 6. **Vivienda Permanente** - Proyecto de vivienda con servicios de apoyo sin límite de los veinticuatro (24) meses, pero los participantes deben tener una incapacidad de acuerdo a la Sección 223 del Seguro Social.
 7. **Condición incapacitante** - HUD la define como:
 - a. Desorden o condición diagnosticable de abuso de sustancias.
 - b. Enfermedad mental seria
 - c. Incapacidad del desarrollo
 - d. Incapacidad o enfermedad física crónica, incluyendo la combinación de dos de estas
 8. **Incapacidad** - Condición física o psicológica que debe ser medicamente determinable. Además, debe cumplir con lo siguiente:

- a. Se espera que sea una condición de larga e indefinida duración.
- b. Impide substancialmente la habilidad del individuo para vivir independientemente.
- c. Podría mejorar con vivienda más adecuada.
- d. Incluye SIDA y enfermedades del desarrollo definidas en la Sección 102 del Bill of Rights Act de 2000.

La incapacidad debe ser certificada por un profesional médico licenciado (Ejemplo, médicos, siquiátras, sicólogos. Todos deben tener licencia para ejercer la profesión).

9. **Atención** - Acto de observación, cortesía, respeto, empatía y sensibilidad al centrarse en la identificación de necesidades de las personas sin hogar y canalizarlas a través de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales con el propósito de ofrecer alternativas que redunden en una mejor calidad de vida.
10. **Dependencia a Sustancias** - Incluye la adicción y el abuso de sustancias controladas o no controladas, lícitas o ilícitas, incluyendo el alcohol, que afectan negativamente y ponen en peligro el bienestar físico, psicológico y social de una persona.
11. **Directorio de Servicios** - Documento de fácil referencia que contiene los nombres e información de contacto de entidades gubernamentales y privadas que ofrecen servicios a la ciudadanía y en particular, a las personas sin hogar.
12. **Orden de Protección** - Todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal, en el cual se dictan las medidas a la parte peticionada para que lleve a cabo, o se abstenga de incurrir o llevar a cabo, determinados actos o conducta constitutiva de maltrato o de violencia doméstica.
13. **Orientación** - Ofrecer información verbal y/o escrita sobre los servicios disponibles para satisfacer las necesidades de una persona sin hogar, garantizando la confidencialidad de los asuntos discutidos en el proceso. Compartir información con la persona sin hogar para identificar y canalizar sus necesidades.
14. **Parte Peticionada** – Cualquier persona contra la cual se solicita una orden de protección.
15. **Parte Peticionaria** - Cualquier persona que solicita a un tribunal que expida una orden de protección.
16. **Persona de Edad Avanzada** - Persona de 60 años o más.
17. **Programa de Tratamiento** - Plan de servicio estructurado y dirigido a ofrecer la ayuda necesaria para el bienestar de la persona referida. Toda institución,

residencial o ambulatoria, debidamente certificada que brinde al (la) ciudadano(a) servicios de evaluación, diagnóstico y tratamiento.

18. **Rehabilitación** - Esfuerzo dirigido a aliviar un menoscabo del nivel de funcionamiento biológico, social o psicológico de una persona que padece de un desorden mental o alguna dependencia a sustancias.

19. **Referido** - Dirigir y encaminar a una persona sin hogar a acceder los servicios apremiantes. Esto puede implicar la realización de varias tareas, tales como: (1) llamadas telefónicas (2) documentos escritos, (3) órdenes judiciales entre otros.

20. **Salud Mental** - El completo estado de bienestar físico, mental y social en el cual las personas, empleando sus facultades intelectuales, emocionales, éticas, espirituales y recursos sociales, pueden tomar decisiones racionales y creadoras, prever las consecuencias de sus actos, reconocer sus errores, sentirse cómodas consigo mismas, relacionarse satisfactoriamente con otras personas y cooperar con su bienestar, esforzarse hacia el logro de sus propias potencialidades y metas, adaptarse constructivamente a los cambios, lidiar con las demandas o estrés cotidiano de la vida, trabajar productivamente y contribuir a su comunidad y sociedad en general.

21. **Víctima/sobreviviente** – Cualquier persona que haya sido objeto de actos constitutivos de violencia doméstica.

22. **Violencia doméstica** – Empleo de fuerza física, violencia psicológica o sexual, intimidación, restricción a la libertad, amenaza o persecución contra una persona por parte de su pareja o ex pareja para causarle daño físico a sus bienes o a terceras personas para causarle grave daño emocional.

23. **Violencia psicológica** – Patrón de conducta constante ejercida en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal, limitación irrazonable al acceso y manejo de los bienes comunes, chantaje, vigilancia constante, aislamiento, privación de acceso a alimentación o descanso adecuado, amenazas de privar de la custodia de los hijos o hijas, o destrucción de objetos preciados por la persona.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

1. La OPM es responsable de adiestrar al personal (en todos los niveles), incluyendo contratistas y subcontratistas, sobre la aprobación e implantación del Protocolo de Servicios, incluyendo destrezas de sensibilización hacia las personas sin hogar. Para ello la OPM diseñará y ofrecerá un programa de adiestramientos continuos para impactar al personal de la Oficina sobre el Protocolo para el Acceso, Prestación de Servicios e Intervención con las Personas Sin Hogar. Los adiestramientos deben completarse en un término no mayor de ciento ochenta (180) días, a partir de la aprobación del Protocolo.

2. La OPM está obligada a publicar, en un lugar visible, la existencia del Protocolo de Servicios.
3. La Agencia tendrá disponible el Protocolo de Servicios para inspección del público, ya sea por medio electrónico, internet o a través de publicaciones o afiches. Además, tendrá disponible un formulario de querellas disponible en la oficina y electrónicamente para asegurar la confidencialidad del mismo.
4. Todo(a) funcionario(a) o servidor(a) público que no observe cualesquiera de las disposiciones de la Ley 199 de 14 de diciembre de 2007, Ley Para la Prestación de Servicios a Personas Sin Hogar y de la Ley 130 de 27 de septiembre de 2007, Ley Para Crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar, incurrirá en una falta ética conforme a lo establecido en el Artículo 4.2 de la Ley Núm. 1 de 3 de enero de 2012, "Ley de Ética Gubernamental".
5. La OPM hará referidos en los casos en que sea necesario un servicio que la Agencia no pueda proveer. El referido pretende crear nuevos espacios para permitir una respuesta integral que ayude a facilitar la prestación de servicios.
6. Las personas que no estén conforme con los servicios prestados tendrán disponible un sistema de querellas. Las personas que interesen someter una querella formal deberán hacerlo por escrito en la recepción del 4to piso de la OPM a la recepcionista de turno. Estas querellas serán evaluadas en la OPM para seguir el procedimiento administrativo correspondiente.
7. Derechos de las Personas sin Hogar
 - a. Recibir albergue adecuado y apta para la habitación humana, con las facilidades higiénicas y sanitarias apropiadas dentro de un ambiente de seguridad, dignidad y respeto.
 - b. Recibir servicios nutricionales, tres comidas diarias, con dietas adecuadas, así como los suplementos nutricionales o vitamínicos que sean necesarios para velar por su salud y bienestar.
 - c. Recibir atención médica en su fase preventiva, clínica y de rehabilitación e intervención, al igual que atención en el área de salud mental y servicios relacionados, incluyendo la oportunidad de disponer de una diversidad de alternativas en programas de desintoxicación y tratamiento para condiciones asociadas al abuso de sustancias y salud mental, de acuerdo a las particularidades del individuo que solicita el servicio.

- d. Recibir orientación y acceso efectivo a todos los beneficios y servicios sociales públicos a los cuales cualifique, y gozar de la ayuda y apoyo necesario para que sean otorgados, incluyendo pero sin limitarse a:
 - i. Servicios de salud integral;
 - ii. Ayudas económicas y nutricionales gubernamentales: y albergues de emergencia, vivienda transitoria o permanente;
 - iii. Orientación, ayuda, adiestramiento y readiestramiento, a fin de habilitar a la persona sin hogar para formar parte de la fuerza laboral.
- e. Recibir protección de los oficiales del orden público de maltrato o abuso a su integridad física o mental, amenazas, actos denigrantes o discriminatorios.
- f. Los siguientes beneficios y servicios:
 - i. A recibir orientación legal gratuita.
 - ii. A que se le provea una dirección postal gratuita para recibir correspondencia.
 - iii. A tener acceso a servicios complementarios, tales como grupos de apoyo, capellanía sectaria y no sectaria, tomando en consideración la preferencia de la persona, entre otros.
 - iv. Terapia Especializada.
 - v. Actividades Recreativas y Culturales, entre otros.
- g. Libre acceso a las plazas, parques y demás facilidades públicas, excepto en aquellas donde por naturaleza de sus usos no es permitido o se considera propiedad privada o represente un riesgo a la vida y seguridad de las personas sin hogar u otros.
- h. Acceso a servicios jurídicos que le aseguren mayores niveles de protección y cuidado.
- i. Recibir capacitación sobre estrategias para allegar recursos económicos y promover iniciativas dirigidas a fomentar el esfuerzo de la autogestión y autosuficiencia.

VIII. PRINCIPIOS BÁSICOS

Las actuaciones de los (las) funcionarios(as) y los (las) empleados(as) y personal bajo contrato y subcontratación de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres se registrarán, por los principios éticos que rigen sus respectivas funciones, así como las normas, órdenes y procedimientos que exige nuestro ordenamiento jurídico. En la manifestación de estos estándares de conducta se observaran los siguientes principios para optimizar la atención que se brinde a las personas sin hogar y a los cuales responde el presente Protocolo:

A. Principio de Acceso:

Es primordial facilitar la atención de las personas sin hogar, tornando en consideración su estado emocional, físico y su seguridad. Dependiendo de la situación, estas personas pudieran presentar por ejemplo, confusión, temor, agresividad y desesperación, que se reflejan en su conducta y apariencia. Es indispensable articular con celeridad los procedimientos y las medidas de protección adecuadas según correspondan en cada caso.

B. Principio de Respeto:

Es una finalidad el respeto y la protección de la intimidad y la dignidad humana. El trato cordial y la demostración de la capacidad de comprender la situación genera confianza y evitan el incremento de la victimización.

C. Principio de Sensibilidad:

Es de importancia cardinal recordar que la persona sin hogar se encuentra en una situación compleja. La precariedad que caracteriza a estas personas promueve un estigma social que opera en menoscabo del acceso a la justicia para esta población. En nuestra gestión, protegemos la dignidad, la libertad y la igualdad garantizadas por la Constitución y las leyes a toda persona, sin distinción de su condición.

D. Principio de información:

- a. Los funcionarios(as) y empleados(as) deberán orientar y expresar de forma sencilla y comprensible la información que permite a la persona entender los procesos en el que este envuelto. Esto incluye expresar adecuadamente los derechos, la normativa que les protege y los trámites o gestiones que éstas puedan conllevar.

- b. El intercambio de información se realizará solamente con el propósito de facilitar y permitir el referido a entidades para su intervención.
- c. La información que ofrezcan las personas sin hogar en el proceso de identificación y canalización de servicios se manejará de forma confidencial. Esta se utilizará con el interés de proveer alternativas para satisfacer las necesidades particulares de las personas sin hogar que lleguen a la OPM.

E. Principio Interdisciplinario:

Ser parte del reconocimiento del carácter multidimensional, relativo y dinámico de la situación de desventaja social que presenta la persona sin hogar. Por tanto, la intervención de la OPM deberá ser integral mediante el apoyo de otras disciplinas que promuevan la eficacia de dicha intervención. Ello requiere la colaboración de otras entidades relacionadas a los elementos que convergen en la situación de desamparo en la que está inmersa esta población.

IX. PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR

- A. Cumpliendo con la política pública establecida en la OPM, los (las) funcionarios(as), los (las) empleados(as) y personal bajo contrato o subcontratación proveerán un trato sensible y atento, con sentido humanista, a toda persona sin hogar que visite las instalaciones de la OPM.
- B. No se prohibirá la entrada a las instalaciones de la OPM a ninguna persona que se presente en busca de servicio, incluyendo a una persona sin hogar, por la vestimenta o condición de aseo.
- C. Los (las) funcionarios(as) y empleados(as) y el personal subcontratado atenderán a todo(a) ciudadano(a) que requiera sus servicios, no importa la condición de la vestimenta o aseo.
- D. El personal de recepción, por ser quien primero interactúa con el público que visita a la OPM, luego de una apreciación de la situación que se presente, identificará a la persona sin hogar físicamente o por entrevista y dirigirá a la persona sin hogar a la dependencia disponible que corresponda, para orientación sobre los servicios existentes. Antes, dicho personal se asegurará de consultar con el personal de la oficina ejecutiva de la OPM. Además, el personal de la OPM debe consultar el Directorio de Agencias y Servicios que acompaña este documento para orientar o referir a la persona.

E. Es importante poder establecer como se identifica a una persona sin hogar.

Criterios que pudieran ser evaluados:

- a. Persona que no tiene dirección o un lugar de vivienda inusual.
 - b. Persona que no tenga los siguientes documentos: certificado de nacimiento, seguro social o una identificación.
 - c. Aspecto observable físico.
 - d. Preguntar si ha recibido servicios anteriormente y dónde.
- F. Cuando la persona sin hogar además, sea una mujer víctima de violencia doméstica se seguirán los procedimientos internos de la OPM, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales, Investigaciones y Querellas y la Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo.
- G. Luego de atender a la persona se registrará su información en el Registro de Personas sin Hogar Recibidos en la Oficina de la Procuradora de las Mujeres. Se creará un sistema de datos preparado por un/a empleado/a designado/a por la Autoridad Nominadora.
- H. La OPM se encargará de capacitar al personal asignado de la oficina para manejar este tipo de situación.
- I. Se identificarán claramente en los procedimientos de atención y servicios hacia las personas sin hogar, las áreas de colaboración interagencial e intersectorial, con énfasis en la colaboración con las organizaciones no gubernamentales, según aplique y de conformidad con las obligaciones de la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, Ley para crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar, según enmendada.
- J. La OPM se encargará de crear acuerdos colaborativos interagenciales e intersectoriales para asegurar la mejor atención posible a las personas sin hogar.
- K. La OPM se encargará de darle seguimiento a los referidos de servicio para asegurarse que las agencias de gobierno y las organizaciones no gubernamentales participantes ofrecieron adecuadamente los servicios solicitados para las personas sin hogar, que fueron previamente atendidas en nuestra agencia, de tal manera que se haya contribuido en la prevención o solución del problema. (Ejemplo: servicios de apoyo, consejería, albergue, alimentos).

L. Estas organizaciones deben estar identificadas en el Directorio de Servicios para Personas sin Hogar de la OPM.

X. CLÁUSULA DE SALVEDAD

Cualquier asunto que no sea contemplado en este Protocolo, será resuelto por las leyes y reglamentos aplicables.

XI. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

La nulidad de alguna de las partes o disposiciones de este Protocolo no afecta a las otras que puedan ser válidas, independientemente de las declaradas nulas.

XII. CLÁUSULA DE PERÍODO DE EVALUACIÓN

La Agencia debe evaluar y revisar el Protocolo cada tres (3) años, a partir de su aprobación.

XIII. DEROGACIÓN

Este Protocolo deroga cualquier otro Protocolo que conflija con lo aquí establecido.

XIV. ENMIENDA

Este Protocolo puede ser enmendado por disposición del Jefe o Jefa de Agencia cuando sea necesario y con la aprobación del Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar, adscrito al Departamento de la Familia.


XV. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Protocolo comienza regir inmediatamente después de su aprobación.


Representante del Concilio


Fecha


Procuradora de las Mujeres


Fecha

