

Estado Libre Asociado de Puerto Rico



PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS E  
INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS SIN HOGAR DE LA OFICINA DEL  
COMISIONADO DE ASUNTOS MUNICIPALES

OCAM  
DIVISION REGULACION, PLAN  
E INTERVENCION  
14 DEC 23 11:21:15

Preparado  
24 de abril de 2014

COM  
DIV. SERVICIOS GENERALES  
14 DEC 22 PM 4: 31

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I.</b>	INTRODUCCIÓN	2
<b>II.</b>	TÍTULO	3
<b>III.</b>	BASE LEGAL	3
<b>IV.</b>	APLICABILIDAD	4
<b>V.</b>	PROPÓSITO	5
<b>VI.</b>	DEFINICIONES DE TÉRMINOS	5
<b>VII.</b>	DISPOSICIONES GENERALES	8
<b>VIII.</b>	PRINCIPIOS BÁSICOS Y DERECHOS DE LAS PERSONAS SIN HOGAR	9
<b>IX.</b>	PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR	12
<b>X.</b>	PENALIDADES	14
<b>XI.</b>	CLÁUSULA DE SALVEDAD	14
<b>XII.</b>	CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD	14
<b>XIII.</b>	DEROGACIÓN	14
<b>XIV.</b>	ENMIENDA	14
<b>XV.</b>	APROBACIÓN Y VIGENCIA	15

## I. INTRODUCCIÓN

La Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales, en adelante OCAM, es un organismo público creado en virtud de la Ley Núm. 81 del 30 de agosto de 1991. Su misión principal es actuar como asesor y regulador de los municipios en su proceso de desarrollo autonómico para que éstos logren el mayor grado de gobierno propio, con la participación activa de sus ciudadanos en los procesos decisionales, en coordinación con los organismos del Gobierno Central.

La OCAM tiene su oficina ubicada en el Piso 6 del MCS Plaza, Avenida Ponce de León 255, Esquina Bolivia, en Hato Rey, Puerto Rico. Esta oficina le presta servicio a los 78 alcaldes, los legisladores municipales y a los funcionarios y empleados de la rama ejecutiva y legislativa municipal. Nuestra información de contacto es la siguiente:

Teléfono (787) 754-1600

Fax: (787) 753-8254

Web: [www.ocam.pr.gov](http://www.ocam.pr.gov)

En Puerto Rico, la protección a la dignidad del ser humano tiene un origen constitucional explícito. La Sección 1 del Artículo II de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, recoge este principio fundamental al establecer que: “La dignidad del ser humano es inviolable”. “Todos los hombres son iguales ante la Ley. No podrá establecerse discriminación alguno por motivo de raza, color, sexo, edad, nacimiento, origen o condición social, orientación sexual, etnia, ni ideas políticas o religiosas”. La adopción de esta disposición constitucional responde esencialmente a valores democráticos, y su debida implantación asegura una sana convivencia.

Toda persona tiene derecho a una vivienda segura, a una comunidad afectiva y a generar sus propios ingresos. A pesar de ello, tenemos en nuestra sociedad una población desposeída de los más elementales medios de subsistencia. Se trata de las personas sin hogar, quienes no cuentan con un lugar y techo seguro en donde vivir ni las oportunidades para proveerse de un sostén mínimo digno.

La realidad de vida de las personas sin hogar es una extremadamente difícil. Por tales razones, es de vital importancia establecer unas guías claras para la prestación de servicios a esta población y de esta manera brindarle a los(as) funcionarios(as) públicos las herramientas necesarias para atender las necesidades de la población sin hogar con más sensibilidad y eficiencia. Con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar y la calidad de servicios que ofrecen a esta población y en virtud de la Ley 199-2007, se establece el “Protocolo para el Acceso, Prestación de Servicios e Intervención con las Personas sin Hogar de la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

## **II. TÍTULO**

Este documento se denomina “Protocolo para el Acceso, Prestación de Servicios e Intervención con las Personas sin Hogar de la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

## **III. BASE LEGAL**

### **A. Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

1. SECCION 1, ARTICULO II – “La dignidad del ser humano es inviolable. Todos los hombres son iguales ante la Ley. No podrá establecerse discriminación alguno por motivo de raza, color, sexo, nacimiento, origen o condición social, ni ideas políticas o religiosas. Tanto las leyes como el sistema de instrucción pública encarnarán estos principios de esencial igualdad humana”. Esta disposición recoge el principio inviolable de la dignidad humana y no discriminación, disposición que a su vez está inspirada en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948.
2. SECCION 7, ARTICULO II – “Se reconoce como derecho fundamental del ser humano el derecho a la vida, a la libertad y al disfrute de la propiedad. No existirá la pena de muerte. Ninguna persona será privada de su libertad o propiedad sin debido proceso de ley, ni se negará a persona alguna en Puerto Rico la igual protección de las leyes...”

### **B. Ley 81-1991, según enmendada, “Ley de Municipios Autónomos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 1991”**

La Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales, en adelante OCAM, tiene como misión principal actuar como asesor y regulador de los municipios en su proceso de desarrollo autonómico para que éstos logren el mayor grado de gobierno propio, con la participación activa de sus ciudadanos en los procesos decisionales, en coordinación con los organismos del Gobierno Central.

### **C. Ley Núm. 130-2007, según enmendada, “Ley para crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar”.**

Crea el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar, adscrito al Departamento de la Familia, dirigido a atender las distintas situaciones que las personas sin hogar atraviesan diariamente y así lograr una verdadera

transformación en su condición de vida; promover el ágil acceso de los servicios existentes y la pronta integración con la comunidad; establecer sus deberes y responsabilidades, desarrollo continuo y revisión de políticas públicas y de planificación estratégica; promover la búsqueda, asignación y autorización para el pareo de fondos; velar por el cumplimiento multisectorial de los programas y servicios mediante su Oficina de Enlace y Coordinación de Programas de Servicios a la Población sin hogar.

D. Ley 199-2007 - “Ley Para la Prestación de Servicios a Personas sin Hogar” en las instrumentalidades Públicas del Gobierno de Puerto Rico”

Para requerir a todas las agencias e instrumentalidades del Estado Libre Asociado de Puerto Rico la creación de un protocolo para el acceso, prestación de servicios, intervención y relación con las personas sin hogar y para crear un Comité Ad Hoc, para tales fines.

E. Ley 27-2007 – “Ley Para la Prestación de Servicios de Salud a Personas sin Hogar en las Facilidades de Salud”

Para requerir que toda facilidad que brinde servicios de salud establezca un protocolo de servicios e intervención con personas sin hogar.

F. Ley Núm. 277-2000

Enmienda la Ley de Procedimientos legales Especiales a los fines de establecer un procedimiento sumario para la consideración de las reclamaciones judiciales de las personas sin hogar.

G. Ley Núm. 408- 2000, según enmendada

Para enmendar la Ley de Salud Mental de 2000, para disponer que ninguna persona será ingresada de forma involuntaria en una institución hospitalaria.

H. Reglamento Interno sobre Normas de Personal, Jornada de Trabajo, Asistencia y Medidas Correctivas, aprobado el 1 de julio de 1995 y revisado el 1 de junio de 2000.

Establece las normas de conducta a observarse y a seguirse por los empleados de la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales.

#### **IV. APLICABILIDAD**

Las normas y guías contempladas en el presente Protocolo de Servicios aplicarán ante la solicitud de cualquier servicio a la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales por una persona sin hogar o relacionada a esta población. Estas

normas y guías serán vinculantes para todos los empleados y contratistas que intervengan directa o indirectamente o incluso incidentalmente en la prestación de cualquier servicio que brinde la OCAM.

## **V. PROPÓSITO**

- A. Honrar el mandato Constitucional de no discrimen, igualdad y reconocimiento de la dignidad humana de todas las personas en la prestación de servicios de la OCAM.
- B. Facilitar y garantizar que todos los servicios que ofrece la OCAM sean prestados a todas las personas por igual, de forma digna y con alto sentido de respeto, proveyendo alternativas de servicio viables y sensibles a las realidades y necesidades de las personas sin hogar.
- C. Establecer mecanismos efectivos para identificar las personas sin hogar que acudan a la agencia.

## **VI. DEFINICIONES DE TÉRMINOS**

### A. Personas sin hogar o población sin hogar –

1. un individuo o familia que carece de una residencia adecuada, fija y regular para pernoctar;
2. un individuo o familia con una residencia nocturna primaria que es un lugar público o privado diseñado para o utilizado normalmente como un alojamiento para pernoctar regularmente por los seres humanos, incluyendo auto, parque, edificio abandonado, estación de autobús o tren, aeropuerto o campamento;
3. un individuo o familia residente en un refugio público o privado, diseñado para proveer vivienda temporal, incluyendo hoteles y moteles pagados por programas del gobierno federal, estatal o local para personas de ingresos bajos, o por organizaciones sin fines de lucro o congregación dedicadas a la caridad.
4. un individuo que reside en un refugio o lugar no destinado para ser ocupados por personas y que estuvo recluido en una institución donde él o ella residió temporalmente;
5. una persona o familia que
  - (A). está en peligro inminente de perder su vivienda, ya sea propia o rentada; vive en una propiedad sin pagar alquiler; comparte residencia con otros; o reside en cuarto de hotel o motel no pagados por programas del gobierno federal, estatal o

local para personas de ingresos bajos, o por organizaciones de beneficencia, como consecuencia de

i. una orden judicial resultante de una acción de desalojo que notifica al individuo o familia que ellos deben desalojar la misma dentro de 14 días;

ii. el individuo o familia que tiene como residencia principal un cuarto de hotel o motel y carecen de los recursos necesarios para residir allí durante más de 14 días; o

iii. el individuo o la familia tiene prueba fehaciente de que el propietario o el arrendador de la vivienda no permitirá que este o estos permanezcan en la propiedad por más de 14 días. Para fines de probar esta cláusula, cualquier declaración oral del individuo o la familia que busca asistencia se considerará evidencia fidedigna;

(B). No posee ninguna residencia ulterior identificada; y

(C). Carece de los recursos o de redes de apoyo necesarias para obtener otra vivienda permanente; y

(6) Jóvenes y familias desamparadas con niños; y jóvenes según definidos como personas sin hogar bajo otras leyes federales que-

(A) han experimentado un período prolongado sin vivir de forma independiente en una vivienda permanente,

(B) han experimentado inestabilidad persistente demostrado por frecuentes mudanzas durante un período determinado, y

(C) existen indicativos de que continúen en tal condición por un período de tiempo prolongado debido a discapacidad crónica; condición crónica de salud física o condiciones de salud mental; adicción a sustancias contraladas, historial de violencia doméstica o abuso infantil, la presencia de un niño o joven con incapacidad, o múltiples barreras para conseguir empleo.

B. Grupos prioritarios – los grupos prioritarios son los siguientes:

- Grupos familiares sin hogar, particularmente madres solteras con niños;
- Hombres y mujeres solos sin hogar;
- Personas sin hogar con condiciones de salud mental y/o con abuso de sustancias, según definido por 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” o “homeless person” de la Ley Pública, según enmendada, conocida como la “Steward B. McKinney-Vento Homeless Assistance Act”. 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”.

C. Ley Orgánica – Ley 81-1991, según enmendada, conocida como “Ley de Municipios Autónomos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

D. Comisionado – Se refiere al funcionario de más alto rango y jerarquía de la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales.

E. Hoja de Servicio – Formulario que deberá llenar cualquier persona que solicite servicios a la OCAM. Este formulario contiene toda la información necesaria para fines estadísticos sobre los servicios que presta la OCAM. Esta hoja contiene la información personal necesaria del solicitante; nombre, dirección y teléfono. La hoja de servicio provee un espacio para que el solicitante exponga un resumen de sus alegaciones o de la situación que lo lleva a acudir ante la OCAM. Además, contiene otros encasillados para uso oficial de la OCAM. Estos incisos los llenará el personal adscrito a la división de Recursos Humanos. Toda la información recopilada en la hoja de servicio se utilizará con el propósito de prestar servicios solicitados.

F. Concilio- Concilio Multisectorial en Apoyo a las Personas sin Hogar, creado en virtud de la Ley Número 130-2007, según enmendada.

G. OCAM –Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales

H. Sistema de Referido y Enlace - Proceso mediante el cual el personal de la OCAM atenderá y canalizará cualquier necesidad que tenga una persona sin hogar, que no se relacione con los servicios que ofrece la OCAM, a través de otras agencias, dependencia, organizaciones y/o entidades públicas o privadas y del tercer sector que ofrecen servicios a esta población. Este sistema incluirá la realización del referido y enlace y el adecuado seguimiento hasta que se certifique por la entidad receptora del referido, que las necesidades de la persona sin hogar han sido satisfechas y atendidas.

- I. Directorio de Servicios- Documento que contiene información detallada, nombre, dirección física y postal, teléfono, fax y correo electrónico, de todas las agencias, dependencias, organizaciones y/o entidades, públicas y privadas y del tercer sector que ofrecen servicios a las personas sin hogar.
- J. Relevo de Autorización – Documento que deberá llenar cualquier solicitante que sea persona sin hogar para que un empleado de la OCAM pueda compartir su información con cualquier otra agencia, dependencia, organización y/o entidad pública o privada y del tercer sector que ofrezca servicios a la población sin hogar, en el proceso de atender y canalizar sus necesidades.

## **VII. DISPOSICIONES GENERALES**

### **A. Adiestramientos al Personal**

La OCAM capacitará a todo su personal y contratistas sobre las realidades, necesidades y derechos de las personas sin hogar. El propósito de estas capacitaciones será facilitar el acceso de servicios a esta población y procurar que todo el personal esté debidamente adiestrado y sea sensible y eficiente al intervenir con esta población. Esta capacitación será compulsoria para todo el personal que labora en la OCAM. La capacitación se completará dentro de los próximos ciento ochenta (180) días, a partir de la aprobación del Protocolo.

El personal y contratistas de la OCAM observarán en todo momento los derechos de las personas sin hogar en la prestación de los servicios que ofrecemos. Además, la OCAM les ofrecerá información sobre esta política a los nuevos empleados y contratistas.

### **B. Publicación del Protocolo**

La OCAM tendrá disponible el Protocolo de Servicios para inspección y revisión de la ciudadanía en general en todo momento. A tales efectos, lo publicará en el portal de la Internet, [www.ocam.pr.gov](http://www.ocam.pr.gov), en el “bulletin board” y estará accesible en formato impreso en el área de Recursos Humanos.

### **C. Manejo de Información de Personas Sin Hogar**

La OCAM manejará de manera electrónica toda la información relacionada a las personas sin hogar. Esta información se manejará de manera confidencial por el personal de la OCAM y a los fines de realizar estudios, investigaciones e identificar soluciones para las necesidades de la población sin hogar. Además, incluirá esta información de forma general en sus Informes Anuales.

### **D. Directorio de Servicios y Referidos**

La OCAM preparará y tendrá disponible en todo momento un Directorio de Servicios el cual se utilizará por el personal para realizar el correspondiente referido en cualquier

situación en que la Agencia no tenga la facultad en ley y/o la capacidad de atender cualquier solicitud y/o necesidad que presente una persona sin hogar que acuda a nuestras oficinas.

#### E. Enlace con el Concilio Multisectorial

La OCAM mantendrá un enlace con el Concilio con el propósito de: colaborar y maximizar los esfuerzos por promover los derechos de la población sin hogar; mantener al día Directorio de Servicios y vigente el sistema de referidos, en aquellos casos en que sea meritorio. La OCAM se compromete a designar a un representante para que asista a las reuniones del Concilio para tramitar, atender y/o referir cualquier asunto relacionado a la población sin hogar de manera eficiente y sin dilaciones.

### **VIII. PRINCIPIOS BASICOS Y DERECHOS DE LAS PERSONAS SIN HOGAR**

#### A. Principios Básicos

Las actuaciones de todos los empleados de la OCAM se guiarán por los siguientes principios básicos; además de cualquier otro principio, norma o regla aplicable a su profesión y/o establecidos por otros reglamentos internos; en la prestación de servicios a personas sin hogar con el propósito de optimizar la atención y la prestación de servicios que se brinde a esta población.

##### 1. Accesibilidad de los Servicios

Al tratar la población sin hogar es indispensable tomar en consideración y ser sensibles a las realidades y necesidades de vida de esta población. Entre estas realidades es importante tomar en consideración factores tales como: su estado emocional, físico, aspectos de su seguridad, vulnerabilidad, de acuerdo a cada situación que se presente. Esta población generalmente muestra señales de desconfianza, desesperanza y falta de comprensión sobre procesos rutinarios que usualmente se enfrenta una persona al solicitar servicios de entidades gubernamentales. En ocasiones las personas sin hogar pueden presentar, confusión, temor, agresividad, desesperación, desconfianza, irritabilidad. Estas características pueden manifestarse en su apariencia y conducta. Es importante que todo el personal se esfuerce por articular con celeridad los procedimientos administrativos de manera que se tomen todas las medidas necesarias y adecuadas para garantizar que esta población reciba los servicios que necesitan considerando en todo momento sus realidades y necesidades. Los servicios que presta la OCAM tienen que estar disponibles y accesibles a esta población en todo momento.

##### 2. Reconocimiento y Respeto a la Dignidad Humana

El reconocimiento y respeto a la dignidad humana es uno de los principios medulares y transversales de nuestro sistema constitucional. La dignidad humana es

el precepto sobre el cual se rige nuestro proyecto de vida democrático. Por tal razón y a tales efectos, el personal de la OCAM tiene el deber de conducirse en todo momento con un alto sentido de respeto hacia la dignidad humana de todas las personas que acudan a nuestras oficinas a solicitar servicios. En especial procurará brindar un trato afable y demostrar un alto nivel de entendimiento, comprensión y sensibilidad sobre las necesidades y las situaciones que puedan presentar las personas sin hogar que soliciten servicios.

### 3. Sensibilidad

Las realidades de vida de la población sin hogar potencian una problemática social de falta de acceso a la justicia social y a su vez a servicios indispensables para la subsistencia de cualquier ser humano. Es de vital importancia el que los funcionarios públicos desarrollen especial sensibilidad hacia las realidades y necesidades de la población sin hogar en el proceso de garantizar el acceso a los servicios públicos. Es menester recordar que las personas sin hogar se encuentran en una situación compleja, que son estigmatizados socialmente y que detrás de su situación existe una historia por conocer que nos ayudará en la prestación de servicios desde una perspectiva integral y en la búsqueda de soluciones.

### 4. Confidencialidad – Manejo de Información

Toda la información que ofrezca cualquier persona sin hogar que solicite servicios de la OCAM será de carácter confidencial. Esta información será utilizada a los únicos fines de la prestación de servicios por parte de la OCAM y/o canalización de sus necesidades a través del sistema de referidos y enlace. Es importante que la política de confidencialidad de la OCAM sobre la información obtenida se le notifique a toda persona sin hogar que solicite o reciba servicios de la OCAM.

### 5. Servicios Holísticos e Integrados

El personal de la OCAM procurará brindar a las personas sin hogar que soliciten servicios de la OCAM servicios holísticos e integrados. Los servicios prestados por el personal de la OCAM deben estar dirigidos a identificar y satisfacer las necesidades de las personas sin hogar y relacionar e incluir a todas las entidades y/o agencias que tengan inherencia en el proceso de atender las necesidades de esta población. Es importante que los empleados de la OCAM integren en la prestación de sus servicios a todas las entidades y agencias que brindan servicios relacionados para garantizar la efectividad y la eficiencia al atender las necesidades de esta población. Para el logro de este objetivo es indispensable que el personal de la OCAM conozca cuáles son los derechos de las personas sin hogar y que implemente el sistema de referidos y enlace de la OCAM.

## B. Derechos de las Personas Sin Hogar

Los empleados de la OCAM tendrán presente los derechos de las personas sin hogar, según esbozados en la Carta de Derechos de las Personas Sin Hogar en la Ley 130-2007, según enmendada, en toda intervención con cualquier miembro de esta población. Todo el personal de la OCAM tiene el deber de ser diligente al momento de identificar las necesidades de esta población y proteger sus derechos. De esta manera todo el personal procurará que se reconozcan todos los derechos de esta población y que sus necesidades están debidamente atendidas a través de su intervención, prestación de servicios y sistema de referido y enlace de la OCAM.

Los derechos de las personas sin hogar según la Carta de Derechos de las Personas Sin Hogar son los siguientes:

- Recibir albergue adecuado y apto para la habitación humana, con las facilidades higiénicas y sanitarias apropiadas, dentro de un ambiente de seguridad, dignidad y respeto.
- 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.
- 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.
- 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. Entre estos se encuentran:
  - i. Servicios de salud integral;
  - ii. Orientación legal gratuita.
  - iii. Ayudas económicas y nutricionales gubernamentales.
  - iv. Albergues de emergencia, vivienda transitoria o permanente.
  - v. Orientación, ayuda, adiestramiento y readiestramiento, a fin de habilitar a la persona sin hogar para formar parte de la fuerza laboral.
  - vi. Provisión de una dirección postal gratuita para recibir correspondencia.
  - vii. Servicios complementarios, tales como grupos de apoyo, capellanía sectaria y no sectaria, tomando en consideración la preferencia de la persona, entre otros.
  - viii. Terapia Especializada.
  - ix. Actividades Recreativas y Culturales

- Recibir protección de los oficiales del orden público contra cualquier tipo de maltrato o abuso a su integridad física o mental, amenazas, actos denigrantes o discriminatorios.
- Libre acceso a las playas, 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.
- Acceso a servicios jurídicos que le aseguren mayores niveles de protección y cuidado.
- Recibir capacitación sobre estrategias para allegar recursos económicos y promover iniciativas dirigidas a fomentar el esfuerzo de la autogestión y autosuficiencia.

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

A continuación se esbozan una serie de guías específicas que todo empleado de la OCAM deberá observar al momento de atender a cualquier persona que acuda a nuestras oficinas para solicitar servicios.

- A. Toda persona que comparezca a las facilidades de la OCAM a solicitar servicios deberá llenar la Hoja de Servicios que hemos diseñado a tales efectos, la cual contempla toda la información necesaria para poder iniciar los trámites para la prestación de servicios. Esta Hoja de Servicio deberá cumplimentarse por el solicitante.
- B. En caso de que el solicitante no pueda llenarla por sí mismo, se observase que éste manifiesta alguna incomodidad con la información solicitada o si la solicitud llega mediante llamada telefónica, fax o nuestra página web, un empleado de la OCAM procederá a llenar la Hoja de Servicios por el solicitante con la información que éste suministre. En tal situación, el empleado deberá asistir de inmediato al solicitante y ofrecerle su ayuda. En caso de que el empleado no esté hábil para asistir al solicitante deberá referir la situación de inmediato a la división de Recursos Humanos.
- C. La Hoja de Servicio contempla el nombre y apellidos del solicitante, número de teléfono y dirección, información personal básica requerida a todo solicitante de servicios para fines estadísticos de la OCAM.
- D. Si algún solicitante se negare a llenar la Hoja de Servicio, este hecho por sí solo, no será causa suficiente para denegar la prestación de servicios. Cuando esto ocurra se referirá la situación a la división de Recursos Humanos con la mayor premura posible.
- E. Cuando cualquier solicitante requiera ayuda y/o solicite asistencia de algún empleado para llenar la Hoja de Servicio, este empleado será responsable de ubicar y atender a la persona en un espacio, dentro de las facilidades de la OCAM, que brinde privacidad y confidencialidad. Es importante que los empleados de la OCAM tomen en consideración y sean sensibles sobre la comodidad, la protección de la privacidad y confidencialidad de la persona solicitante.

- F. Existen algunos criterios generales que pudiesen ayudar a un empleado a identificar a una persona sin hogar. Sobre estos criterios todo empleado de la OCAM se mantendrá alerta y cuando los identifique, procederá con toda la sensibilidad, empatía y deferencia necesaria para garantizar la prestación de servicios dentro de un ambiente de comodidad y seguridad para la persona solicitante. Entre estos criterios se pueden encontrar los siguientes:
1. Persona que no provea su información personal básica, contenida en la Hoja de Servicio, tales como: nombre, dirección y teléfono.
  2. Persona que pueda comportarse desorientada, desubicada y con falta de comprensión de procesos en ocasión de una entrevista inicial con el propósito de solicitar y/o recibir servicios.
  3. Persona que se resiste a prestar información personal, aun después de habersele explicado la política de confidencialidad y las funciones de la OCAM.
  4. Persona que se irrita o se incomoda con la información personal básica contemplada en la hoja de servicio, aun después de habersele explicado el propósito y la política de confidencialidad de la OCAM.
  5. Persona con pobre aseo personal.
  6. Persona que lleva consigo en todo momento equipaje y/o objetos que pueden deducirse fácilmente que son pertenencias personales esenciales.
  7. Persona que expresa sentimiento o situación de soledad o abandono.
  8. Persona que expresa carecer de un lugar fijo donde pernoctar.
  9. Falta de certificado de nacimiento y/o cualquier otro documento que le identifique tales como: licencia de conducir, tarjeta electoral y/o pasaporte.
  10. Alegación de pérdida y/o robo reiteradamente de sus pertenencias personales y/o documentos personales y de identificación.
  11. Falta de referencias personales.
- G. Los empleados de la OCAM deberán estar alertas ante la presencia de estos criterios o cualquier otro indicio de que estamos ante una persona sin hogar. En estos casos el empleado de la OCAM deberá tomar todos los pasos necesarios para garantizar la prestación de servicios.
- H. Una vez cualquier empleado identifique la presencia de cualquiera de estos criterios procederá con toda la sensibilidad necesaria para garantizar que la persona solicitante reciba los servicios. Además, notificará de inmediato a la división de Recursos Humanos para que la persona sea atendida a la brevedad posible.
- I. Una vez se confirme que estamos ante una persona sin hogar se deberá realizar una entrevista lo más amplia posible y con el mayor grado de sensibilidad para tratar de establecer todas las necesidades que pueda tener la persona sin hogar y/o darle la oportunidad de abundar sobre las razones por las cuales solicita servicio de la OCAM.
- J. Durante la entrevista el empleado de la OCAM deberá identificar qué servicios, si alguno, recibe o ha recibido la persona sin hogar (servicios y/o asistencia de dependencias públicas o privadas, beneficios, subsidios, “vouchers”, participante de algún programa, entre otros). Esta información es indispensable para la adecuada canalización y atención de sus necesidades.

- K. Tan pronto se identifiquen las necesidades de la persona sin hogar, se procederá a llenar el Relevo de Autorización para que los empleados de la OCAM puedan compartir información de la persona sin hogar con cualquier otra agencia, dependencia, organización y/o entidad pública o privada y del tercer sector que ofrezcan servicios a la población sin hogar.
- L. Los empleados de la OCAM deberán identificar todos los recursos indispensables para atender holística e integralmente todas las necesidades de la persona sin hogar que acudan a nuestras oficinas. Para el logro de este objetivo los empleados de la OCAM deberán consultar el Directorio de Servicios y activar de inmediato el sistema de referidos.
- M. Una vez se realice algún referido por los empleados de la OCAM de alguna persona sin hogar, el empleado será responsable de brindarle el correspondiente seguimiento hasta que personal de la entidad a la que se refirió certifique que las necesidades de la persona sin hogar ya están satisfechas y/o atendidas.
- N. Los empleados de la OCAM deberán notificar al Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar sobre cualquier caso de personas sin hogar en el que se intervenga, así como las medidas tomadas para atender las necesidades de dicha población.
- O. Para la realización de cualquier trámite es mandatorio que los empleados de la OCAM obtengan el Relevo de Autorización.

#### **X. PENALIDADES**

Cualquier funcionario(a) o servidor(a) público que incumpla cualesquiera de las disposiciones de la Ley Número 199-2007, incurrirá en una falta ética conforme a lo establecido en la Ley 1-2012, Ley de Ética Gubernamental de Puerto Rico de 2011.

#### **XI. CLÁUSULA DE SALVEDAD**

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

#### **XII. 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.

#### **XIII. DEROGACIÓN**

Este Protocolo deroga cualquier otro Protocolo o disposición administrativa de la OCAM que conflija con lo aquí establecido.

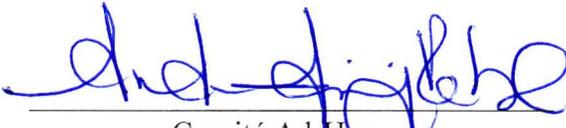
#### **XIV. ENMIENDA**

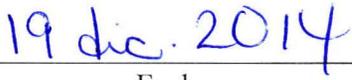
Este Protocolo podrá ser enmendado por disposición del Jefe de la Agencia cuando sea necesario y con la aprobación del Concilio Multisectorial en Apoyo a la

Población sin Hogar, adscrito al Departamento de la Familia. Se dispone que el presente protocolo sea revisado cada tres (3) años a partir de su aprobación.

## XV. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Protocolo comienza a regir inmediatamente luego de su aprobación.

  
Comité Ad-Hoc

  
Fecha

  
Lcdo. Carlos M. Santini Rodríguez  
Comisionado

  
Fecha

DOAN  
DIV. SERVICIOS GENERALES  
14 DEC 22 PM 4: 31



**HOJA DE SERVICIO  
PERSONAS SIN HOGAR**

<b>Fecha:</b>	
---------------	--

<b>Hora:</b>	<b>Entrada</b> _____
	<b>Salida</b> _____

Nombre y apellidos de la persona sin hogar (letra de molde)
---

**Dirección**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Número de Teléfono**

\_\_\_\_\_

**Tiene ID** (licencia, tarjeta electoral, etc.)

\_\_\_\_\_

**Solicitud de la persona**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Referido a:**

\_\_\_\_\_

**Comentarios**

\_\_\_\_\_

Nombre del empleado(a) de la OCAM Letra de Molde	Firma del empleado (a)
Puesto que Ocupa	Fecha: (Día / Mes / Año)
Área de Trabajo	



**RELEVO DE AUTORIZACION  
PERSONA SIN HOGAR**

**Fecha:**

Autorizo a que los empleados de la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales (OCAM) compartan mi información con otra agencia, dependencia, organización y/o entidad pública o privada y del tercer sector que ofrezcan servicios a la población sin hogar.

**Firma de la persona sin hogar**