PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y REFERIDO DE LAS PERSONAS SIN HOGAR QUE SE PRESENTEN EN LA AGENCIA ESTATAL PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y ADMINISTRACIÓN DE DESASTRES

I. INTRODUCCIÓN

La Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD) entiende que las personas sin hogar son merecedoras del respeto a su dignidad y la igualdad ante la Ley. Dicho precepto está recogido en la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que establece en el Artículo II, Sección I, que la dignidad del ser humano es inviolable y todos los hombres son iguales ante la ley.

Este *Protocolo para la Atención, Orientación y Referido de las Personas sin Hogar que se Presenten a la AEMEAD* será una guía para que los empleados de la AEMEAD atiendan adecuadamente a las personas sin hogar que se presenten en la Agencia. Además, este documento servirá de herramienta para fortalecer los lazos con la comunidad y cimentar la responsabilidad de la Agencia con sus ciudadanos.

II. BASE LEGAL

A. Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

B. Ley Núm. 211 de 9 de agosto de 1999, según enmendada, conocida como "Ley de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres"

C. Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, según enmendada, conocida como "Ley para crear el concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar"

III. APLICABILIDAD

Este protocolo aplica a todos los empleados y funcionarios de la AEMEAD, incluyendo personas contratadas para ofrecer servicios de seguridad o profesionales.

IV. PROPÓSITO

Este Protocolo tiene el propósito de garantizar y estructurar la prestación de los servicios que ofrece la AEMEAD a las personas sin hogar.

V. DEFINICIONES

1. AEMEAD. Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres.

2. Atención. Acción de abordar al visitante con cortesía, respeto, sensibilidad y empatía, para identificar sus necesidades, con la intención de referirles a la Agencia, Departamento u otra institución que pueda suplirle la ayuda solicitada.

3. Enlace alterno de Protocolo. Es la persona que sustituirá al Enlace de Protocolo cuando este no se encuentre disponible para ejecutar sus responsabilidades. Se designará un enlace alterno en la Oficina Central y en cada Zona.

4. Enlace de Protocolo. El empleado o funcionario designado por la Autoridad Nominadora para atender los asuntos presentados en el Protocolo. Se designará un enlace en la Oficina Central y en cada Zona.

5. Enlace Externo. Persona de otra Agencia, Departamento, Institución Gubernamental o Municipio a la que se le refiere el caso del visitante.

6. Orientación. Acto de ofrecer información sobre los servicios disponibles para atender la necesidad del visitante, luego que éste ha explicado las circunstancias de su visita.

7. Personas sin hogar o visitantes. Conocida comúnmente como deambulante o persona deambulante o sin techo, incluye a toda persona que: (1) carece de una residencia fija para vivir y pernoctar, regular o adecuada; o (2) cuya residencia sea: (a) 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; (b) una institución que provea residencia temporera a aquellos individuos en proceso de ser desinstitucionalizados; (c) un lugar público o privado que no esté diseñado y no sea apto para la habitación humana u ordinariamente utilizado para seres humanos; (d) 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 corto plazo y que puede terminar en cualquier momento, con o sin aviso previo (e) o toda persona definida como sin hogar por las leyes federales.

8. Protocolo. Protocolo para la Atención, Orientación y Referido de las Personas sin Hogar que se Presenten a la AEMEAD.

9. Referido. Dirigir a la persona sin hogar a la agencia, departamento o institución que le pueda brindar el servicio solicitado.

10. Zonas. Se refiere a las oficinas de cada zona de la AEMEAD.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

A. Este Protocolo se establece de conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007 y es administrado por el empleado o funcionario designado por la Autoridad Nominadora.

B. Este Protocolo estará disponible en el portal de internet de la AEMEAD, para la revisión del público y como instrumento de trabajo para el personal. Asimismo, estará disponible en cada una de las oficinas de las zonas.

C. Toda persona que se presente a la AEMEAD en busca de un servicio será atendido y se referirá el caso a la institución gubernamental que corresponda. El referido se hará usando la hoja AEMEAD2014DRH-023. Anejo 1

D. Se designa al Área Operacional de la AEMEAD como enlace entre la persona sin hogar y el posible referido. Los enlaces de protocolo serán escogidos de dicha área.

E. Se nominará un Enlace de Protocolo y un Enlace de Protocolo Alterno tanto en Oficina Central como por Zona. Estas nominaciones deberán ser remitidas al Enlace de Protocolo de Oficina Central no más tarde de treinta (30) días a partir de la firma de este Protocolo, para la evaluación y designación oficial por parte del Director Ejecutivo.

F. El Enlace de Protocolo y el alterno, tendrán las siguientes responsabilidades:

   a. Identificar los temas a discutirse en los adiestramientos que se ofrecerán al personal y los recursos humanos que los impartirán. Esto se hará en coordinación con la División de Recursos Humanos.

   b. Establecer un directorio de personas contactos de las agencias a las que comúnmente se refieren casos.

c. Recibir los datos estadísticos de las zonas y preparar un resumen trimestral de la totalidad de casos atendidos, en la hoja AEMEAD2014DRH-024. Anejo 2

G. Los enlaces de las Zonas remitirán los informes trimestrales al Enlace de Oficina Central en las siguientes fechas: 1 de enero, 1 de abril, 1 de julio y 1 de octubre. El Enlace de oficina Central tendrá hasta el día 5 de cada trimestre para someter el informe final ante la consideración del Director Ejecutivo. Si alguna de estas fechas fuesen sábado, domingo o día feriado, los informes se someterán el próxima día laborable.

VII. PROTOCOLO A SEGUIR PARA ATENDER PERSONAS SIN HOGAR

Oficina Central

a. Personal de Recepción
   i. Preguntarle al visitante el propósito de la visita
   ii. Solicitarle al visitante que complete el registro de visitantes
   iii. Comunicarse con el Enlace de Protocolo para referirle a la persona

b. Enlace de Protocolo
   i. Entrevista al visitante
   ii. Orienta al visitante sobre nuestra función como coordinadores
   iii. Escucha e indaga la situación de hechos planteada por el visitante
   iv. Llena el anejo correspondiente de acuerdo a lo narrado por el visitante.
   v. Le informa a qué Agencia o Departamento le puede referir

      1. Si la persona no interesa el servicio, deberá llenar la hoja AEMEAD2014DRH-025, intitulada "Renuncia a recibir servicio". Anejo 3

         Si el visitante se negara a completar dicha hoja, el Enlace de Protocolo hará una minuta en la que constará el servicio ofrecido, la renuncia de la persona a recibirlo, su negativa a llenar la hoja, el nombre del Enlace de Protocolo y su firma.

      2. Si la persona desea recibir el servicio, el enlace completará la hoja AEMEAD2014DRH-023, intitulada "Hoja de referido. Anejo 1

         Le entregará al visitante la hoja original para que la lleve al enlace externo y se quedará con copia para el expediente.

   vi. Abrirá un expediente y le asignará número de caso

vii. En no más de diez (10) días calendario, llamará al enlace externo para verificar que la persona referida se presentó en la Agencia.

viii. Solicitará a la Agencia a la que fue referido el visitante que le envíe, por cualquier medio, copia de la hoja de referido con el sello de recibo de la Agencia y la fecha de recibo. Esta hoja se hará formar parte del expediente. De no haberse presentado el visitante, tomará nota del suceso en el expediente.

ix. Una vez reciba la hoja de referido o le informen que el visitante no se presentó, procederá a cerrar el expediente.

Zonas

a. Tendrá las mismas responsabilidades que el Enlace de Oficina Central.

b. En adición, enviará la hoja AEMEAD2014DRH-024, trimestralmente al Enlace de Oficina Central. Anejo 2

c. De no haber personal de recepción en la Zona, la persona que reciba al visitante tendrá la responsabilidad de tomarle su información y comunicarse con el Enlace de Protocolo para que lo atienda y refiera.

VIII. PLAN DE PUBLICACIÓN DE PROTOCOLO

A. El Protocolo se publicará en el Portal de Internet de al AEMEAD. La responsabilidad de dicha publicación recaerá sobre el Director de la Oficina de Sistemas de Información.

B. En un término no mayor de treinta (30) días a partir de la firma del Protocolo, el Enlace de Protocolo o su alterno será responsable de colocar un afiche informativo en un área visible de la recepción del Nivel Central y de las Zonas. Además, en caso de deterioro o destrucción de los mismos, deberá remplazarlos.

C. El Director de Sistemas de Información será responsable de enviar el Protocolo a todos los empleados de la AEMEAD por correo electrónico.

D. El Enlace de Protocolo tendrá la responsabilidad de coordinar un adiestramiento sobre el Protocolo para todo el personal. El mismo se ofrecerá no más tarde de los próximos ciento ochenta (180) días a partir de la firma del Protocolo. Luego del mencionado adiestramiento, la responsabilidad de orientar a los empleados de nuevo ingreso recae sobre la División de Recursos Humanos y Asuntos Laborables.

IX. PROCEDIMIENTO DE QUERRELLAS

a. Todo visitante que entienda que la AEMEAD no siguió lo dispuesto en este Protocolo, podrá presentar una querella por escrito al personal de la recepción del Nivel Central o de las Zonas.

b. La División de Recursos Humanos atenderá la querella, verificará la información y, de haberse cometido la falta, orientará al personal que incurrió en las mismas sobre el proceso correcto a seguir.

X. SANCIONES

a. La violación de cualquiera de las disposiciones de este Protocolo conllevará la imposición sanciones a tenor con lo dispuesto en el Código de Disciplina para los Empleados de Carrera de la AEMEAD y cualquier otra normativa aplicable.

XI. CLAUSULA DE SALVEDAD

Cualquier asunto que no haya sido cubierto por este Protocolo será resuelto por las leyes y reglamentos aplicables y vigentes.

XII. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier disposición de este Protocolo se declarara nula o inconstitucional por un Tribunal o autoridad competente, dicha determinación no afectará la validez de las restantes disposiciones.

XIII. DEROGACIÓN

Este Protocolo deroga cualquier otro procedimiento, orden, circular o norma que esté en conflicto con lo aquí establecido.

XIV. VIGENCIA

Este Protocolo entrará en vigor inmediatamente después de su firma.

En San Juan, Puerto Rico, a 3 de abril de 2014

Miguel A. Ríos Torres
Director Ejecutivo

Apartado 194140, San Juan, PR 00919-4140
Tel. 787.724.0124
Fax 787.725.4244
info@prema.pr.gov / www.manejodeemergencias.pr.gov