Estado Libre Asociado de Puerto Rico

OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES

Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

División de Orientación y Coordinación de Servicios

Agosto 2006

Tabla de Contenido

A. Prólogo 1

B. Objetivos de los procedimientos 3

C. Áreas de aplicación y alcance de los procedimientos 4

Ch. Descripción de deberes
- Directora 6
- Administradora de sistemas de oficina 7
- Trabajadora social 8
- Técnica psicosocial 9
- Técnica legal 10

D. Políticas y normas de operación 11
- Procedimiento de confidencialidad para los expedientes de las mujeres que solicitan nuestros servicios 12

E. Procedimientos
- Visión, misión y valores 17
- Marco teórico 18
- Manejo de solicitud de servicios
  - Solicitud de servicio 24
  - Cernimiento 25
  - Orientación 25
  - Orientación psicosocial 26
  - Intervención en crisis 29
  - Orientación/intercesoría legal 29
  - Coordinación de servicios 30
  - Seguimiento 32
  - Referidos 33
  - Identificación de necesidades y alternativas de política pública 34
  - Adiestramientos 34
- Manejo de procedimientos administrativos
  - Fuente de fondos 36
  - Desarrollo y cumplimiento de planes de trabajo 36
  - Discusión de casos 37
  - Registro/estadísticas 37
  - Establecimiento de prioridades 37
  - Evaluación de objetivos y prioridades 38
  - Evaluación de servicios prestados 38
  - Sistema de archivo 39

F. Descripción de formularios
Hoja de asistencia, OPM DOCS HA-01 41
Hoja de consentimiento informado, OPM DOCS HCI-02 41
Hoja de cernimiento psicosocial, OPM DOCS HC-03a 42
Hoja de cernimiento legal, OPM DOCS HC-03b 43
Referido interno, OPM DOCS RI-04 43
Coordinación de servicios o referidos externos, OPM DOCS RE-05 44
Hoja de consentimiento de Hoja de evaluación, OPM DOCS HE-06a 44
Hoja de evaluación, OPM DOCS HE-06b 44
Informe estadístico mensual psicosocial, OPM DOCS IEM-07 45
Informe estadístico mensual legal, OPM DOCS IEML-07 45
Resumen informe mensual global, OPM DOCS IMG-08a 45
Informe mensual global, OPM DOCS IMG-08b 46
Hoja de discusión de caso, OPM DOCS DC-09 46
Hoja electrónica de registro de cernimientos, OPM DOCS RE-10 46
Hoja de registro de discusión de casos, OPM DOCS RDC-11 46
Hoja de casos pendientes, OPM DOCS CP-12 47
Hoja de casos referidos por la Oficina Ejecutiva o las Procuradoras Auxiliares, OPM DOCS CR-13 47

G. Diagramas de flujo
Manejo de solicitudes en la división 48
Relación de la División de Orientación y Coordinación de Servicios con otras divisiones en la OPM 49

H. Glosario de términos 50

Bibliografía 54

Aprobación y firma del manual 55

Anejos
A. Artículo 9 de la Ley 20 56

B. Organizaciones no gubernamentales y agencias gubernamentales con las cuales se coordinan servicios para las mujeres 58

C. Formularios 64
Hoja de asistencia, OPM DOCS HA-01
Hoja de consentimiento informado, OPM DOCS HCI-02
Hoja de cernimiento psicosocial, OPM DOCS HC-03a
Hoja de cernimiento legal, OPM DOCS HC-03b
Referido interno, OPM DOCS RI-04
Coordinación de servicios o referidos externos, OPM DOCS RE-05
Hoja de consentimiento de Hoja de evaluación, OPM DOCS HE-06a
Hoja de evaluación, OPM DOCS HE-06b
Informe estadístico mensual psicosocial, OPM DOCS IEM-07

Informe estadístico mensual legal, OPM DOCS IEML-07
Resumen informe mensual global, OPM DOCS IMG-08a
Informe mensual global, OPM DOCS IMG-08b
Hoja de discusión de caso, OPM DOCS DC-09
Hoja electrónica de registro de cernimientos, OPM DOCS RE-10
Hoja de registro de discusión de casos, OPM DOCS RDC-11
Hoja de casos pendientes, OPM DOCS CP-12
Hoja de casos referidos por la Oficina Ejecutiva o las Procuradoras Auxiliares, OPM DOCS CR-13

Documentos de apoyo

Manual de instrucciones para completar formularios

Compendio de leyes que protegen a las mujeres

Este manual es el resultado de un esfuerzo colaborativo del personal de la División de Orientación y Coordinación de Servicios, especialmente de su directora Mildred Oyola; de las educadoras Johanna Martell y Yesenia Méndez; el director de informática, Luis Rojas; la estadística, Jo Marie González; la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo, Marta A. Mercado; y la Consultora, Sandra M. Laureano.

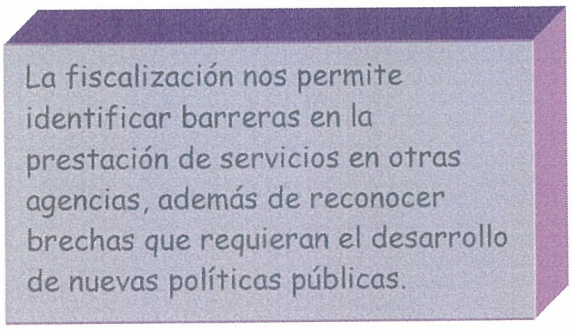
A. PRÓLOGO

Como parte del proceso de desarrollo de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres (OPM), la Procuradora ha decidido sistematizar el trabajo que llevan a cabo sus divisiones programáticas y administrativas y plasmar los procesos que se llevan a cabo mediante la redacción de manuales de procedimientos. Desde su creación en el 2001, la OPM ha estado en un proceso continuo de revisión, desarrollo y ajuste de las actividades que desarrolla el personal de la OPM, de modo que pueda cumplir a cabalidad con todas las responsabilidades asignadas por la Ley 20 del 11 de abril de 2001 y responder afirmativamente a las necesidades de las mujeres. En particular este esfuerzo está encaminado a atender las responsabilidades asignadas en el Artículo 9, que leen en parte como sigue:

> b) Fiscalizar el cumplimiento de la política pública establecida en esta Ley, velar por los derechos de las mujeres y asegurar que las agencias públicas cumplan y adopten programas de acción afirmativa o correctiva.
> c) Radicar las acciones que estime pertinente para atender las violaciones a la política pública establecida en esta Ley.
> d) Mantener una revisión y evaluación continua de las actividades llevadas a cabo por las agencias públicas.
> e) Impulsar acciones que contribuyan a resolver el problema de la violencia contra las mujeres, en todas sus manifestaciones.
> i) Proponer aquella legislación que estime pertinente para el desarrollo efectivo de la política pública establecida en esta Ley y de los derechos que la Constitución del Estado Libre Asociado y las leyes reconocen a las mujeres, así como velar porque la política pública esté guiada por una perspectiva de género y que las iniciativas, las declaraciones y proyectos dirigidos especialmente a las mujeres sean evaluados e implantados con una visión no sexista y no paternalista. (Para el texto completo del Artículo 9, vea el Anejo A)

Este manual cobra especial importancia para la División de Orientación y Coordinación de Servicios (DOCS) ya que es ésta la división que tiene el primer contacto con las necesidades y problemáticas de las mujeres. Aunque la OPM recibe peticiones relacionadas con todos los asuntos que impactan las vidas de las mujeres, hace énfasis, a través de campañas y materiales educativos, en la problemática de la violencia y discrimen contra las mujeres por razón de género.

Mediante el contacto directo, el personal tiene la oportunidad de identificar las necesidades, los recursos y la respuesta necesaria para poder atender la multiplicidad de problemas que enfrentan las mujeres que acuden a recibir los servicios que se ofrecen. En la medida en que se coordinan servicios con otras agencias y organizaciones ampliamos la variedad de servicios a los que tienen acceso las mujeres. La OPM no puede, ni tiene, responsabilidad en ley de ofrecer todos los servicios que requiere la población a ser atendida. Una de nuestras funciones es garantizar que las agencias concernidas



sean las que ofrezcan el servicio. La coordinación con agencias gubernamentales (AG) y organizaciones no gubernamentales (ONG) les permite a las mujeres ampliar sus redes de apoyo. Además, permite identificar las limitaciones de los recursos, o escasez de los mismos, que tienen las AGs y ONGs. A través del seguimiento a las coordinaciones se fiscaliza la labor de las agencias y organizaciones con respecto al cumplimiento con las políticas públicas y su responsabilidad en ley. La fiscalización nos permite identificar barreras en la prestación de servicios en otras agencias, además de reconocer brechas que requieran el desarrollo de nuevas políticas públicas.

Entre otras políticas relacionadas, las AGs tienen que cumplir con leyes y reglamentos existentes, como lo son:

Ley Núm. 69 de 6 de julio de 1985, Ley que *prohíbe el discrimen por razón de sexo.*

Ley Núm. 17 de 22 de abril de 1988 – *Ley para Prohibir el Hostigamiento Sexual en el Empleo; Imponer Responsabilidades y Fijar Penalidades* (29 L.P.R.A., Sec. 155), prohíbe el hostigamiento sexual en el empleo. El patrono será responsable por los actos de hostigamiento sexual en el lugar de empleo, independientemente de si éste sabía o debía estar enterado de dicha conducta. Además, impone responsabilidad al patrono en casos en que el acto de hostigamiento sexual fuera cometido por una persona no empleada por éste. El patrono tiene el deber de mantener el centro de trabajo libre de hostigamiento sexual e intimidación. También tiene el deber de establecer un procedimiento interno adecuado y efectivo para atender querellas por hostigamiento sexual. Cuando se trae a la atención del patrono cualquier situación de hostigamiento sexual éste deberá realizar inmediatamente una investigación y tomar aquellas medidas razonables para que no se repita la conducta durante la investigación.

Ley Núm. 3 de 4 de enero de 1998 (3 L.P.R.A., Sec. 400) Prohíbe el *hostigamiento sexual contra estudiantes en instituciones de enseñanza.* Garantiza el derecho a estudiar en una institución libre de la presión que constituye el hostigamiento.

Ley Núm. 84 de 3 de enero de 1999 – *Crea los centros de cuidado diurno* para niños/as de edad pre –escolar en todas las instrumentalidades gubernamentales de las Ramas Ejecutiva, Judicial y Legislativa.

Ley Núm. 427 de 16 de diciembre de 2000 – *Ley para Reglamentar el Período de Lactancia o de Extracción de Leche Materna*, reglamenta el período de lactancia o de extracción de leche materna con el propósito de otorgar media (1/2) hora a dos (2) de quince (15) minutos de cada jornada de trabajo a madres trabajadoras que laboren a tiempo completo para lactar a extraerse la leche materna por un período de doce (12) meses a partir del reingreso a sus funciones.

Ley Núm. 155 de 10 de agosto de 2002 – *Espacios para la lactancia en agencias del gobierno*, Para ordenar a los Secretarios, Directores, Presidentes y Administradores públicos del ELA a designar espacios para la lactancia en las áreas de trabajo.

Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, Ley para la *administración de los recursos humanos* en el servicio público.

Este manual facilita que las labores que realiza esta división sean de calidad, consistentes, prioritarias, de tal forma que la oficina pueda servir de forma eficiente a las mujeres que nos solicitan apoyo, fiscalizar a las agencias gubernamentales y no gubernamentales y de esta manera adelantar la agenda de lograr garantizar el derecho a la equidad de todas las mujeres.

El manual contiene una descripción de las responsabilidades de todas las integrantes de la división, los procedimientos que se tienen que utilizar para ofrecer los servicios, los formularios que hay que cumplimentar en cada paso del proceso, diagramas, un glosario, una bibliografía y un directorio de recursos además de otra información relacionada.

Este manual entrará en vigor luego de ser aprobado por la Procuradora de las Mujeres. Durante los meses de agosto a diciembre de 2006 se implantará de forma experimental y se harán los ajustes necesarios antes del 28 de febrero de 2007. Será revisado al año de su implantación y se harán los cambios necesarios para lograr los objetivos propuestos. Posteriormente, será revisado cada dos años para asegurar que lo establecido sigue siendo una respuesta adecuada a las necesidades de la agencia y a las de las participantes que reciben servicios. Se podrá revisar en cualquier momento en que se establezcan o aprueben leyes, reglamentos, órdenes administrativas o ejecutivas o procedimientos que tengan un impacto directo sobre lo que aquí se establece.

B. OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los objetivos de este manual son:

- Describir con claridad los servicios y procedimientos que se llevan a cabo en la División de Orientación y Coordinación de Servicios de tal manera que los mismos sean uniformes y se pueda evitar la duplicidad y cambios arbitrarios en la prestación y coordinación de servicios.
- Lograr que los servicios y procedimientos se lleven a cabo dentro de los planes y rutinas de trabajo establecidos.
- Minimizar las fallas y errores del personal de la división en el cumplimiento de las responsabilidades adscritas a la división.
- Establecer procedimientos claros para el ofrecimiento de servicios, la coordinación, seguimiento, entre otras tareas y actividades cónsonas con las responsabilidades de la división.

- Establecer procedimientos de comunicación efectiva entre el personal de esta división, el resto del personal de la OPM, las agencias gubernamentales y organizaciones no gubernamentales.
- Desarrollar mecanismos consistentes de fiscalización de las coordinaciones que se realizan.
    - Desarrollar un sistema de recopilación de quejas existentes en los servicios que prestan las AGs y ONGs para informar a las divisiones de Investigaciones Jurídicas y Querellas (IJQ) y de Acción Afirmativa (AA) que pertenecen a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), quienes investigarán la situación.
    - Desarrollar un sistema de identificación de lagunas en los servicios que prestan las AGs y ONGs para informar a la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo (PAESA), quien comunicará la información a la Procuradora.
- Facilitar las labores de evaluación de los servicios y del personal que lo ofrece.
- Facilitar las labores de auditoria y el cumplimiento con las reglamentaciones vigentes sobre el ofrecimiento de servicios a personas que los solicitan.

C. ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

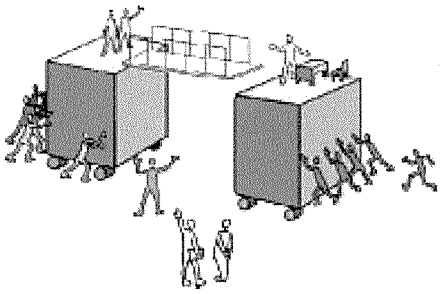
Los procedimientos descritos en este manual se circunscriben a las acciones que toma el personal de la División de Orientación y Coordinación de Servicios de la Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo en el desempeño de las funciones y responsabilidades asignadas a la división.

Estas acciones además de tener un alcance dentro de la división se extienden a otras divisiones de la OPM y a sectores externos. A nivel interno de la agencia, la División de Orientación y Coordinación de Servicios coordina con, refiere a, e informa a varias áreas de trabajo. La División de Investigaciones Jurídicas y Querellas de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales recibe referidos de casos de quejas sobre el incumplimiento de política pública que requieren investigación. De ser necesario, la División de Investigaciones Jurídicas y Querellas radica querellas contra personal o agencias gubernamentales. La División de Acción Afirmativa recibe referidos de petición de información sobre acción afirmativa o quejas sobre incumplimiento de parte de instituciones gubernamentales y municipales.

La División de Prevención y Educación provee materiales e información educativa sobre asuntos relacionados a los servicios y sobre temas relacionados a los asuntos de las mujeres. Personal de DOCS participa en las reuniones de la Comisión Nacional para la Erradicación de la Violencia Doméstica, la Agresión Sexual, el Acecho hacia las Mujeres (CNEV), coordinadas por la División de Desarrollo y Monitoreo. A través de las coordinaciones de servicios, referidos y seguimientos, la División de Orientación también ayuda a identificar a ONGs que no están prestando los servicios requeridos. El personal le comunica la situación a la División de Desarrollo quien entonces solicita la información necesaria. El personal de la división refiere a participantes, que interesan desarrollar alguna actividad económica para generar ingresos, que le permita la

independencia económica, al Proyecto para el Financiamiento de Pequeños Negocios, adscrito a PAESA.

La División de Orientación ofrece apoyo técnico a las agencias en la implantación del Protocolo de Intervención con Violencia Doméstica en el Ámbito de Trabajo a través de su directora ejecutiva, para asegurar que el desarrollo e implantación de las medidas en las agencias es la adecuada en la atención directa y seguridad de la víctima. La División de Prevención y Educación ofrece adiestramientos sobre el tema a las agencias concernidas.



Cada empleada en la división, a partir de las responsabilidades asignadas en su correspondiente Descripción de deberes (OP-16), tiene que cumplir con procedimientos específicos descritos en este manual. De la misma manera, tiene que cumplimentar los formularios aquí incluidos, electrónicamente.

Ch. DESCRIPCIÓN DE DEBERES

Título funcional del puesto: **Directora**
Título de clasificación del puesto: Oficial ejecutiva

Bajo la supervisión de la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo realiza las siguientes funciones:

Funciones esenciales

1. Dirige, supervisa y evalúa el desempeño del personal adscrito a su división.
2. Coordina el proyecto subvencionado con fondos VOCA (Victims of Crime Act).
3. Elabora, desarrolla, implanta y evalúa el Plan de Trabajo de la División de Orientación y Coordinación de Servicios aprobado por la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo.
4. Establece procedimientos y criterios para evaluar periódicamente el logro del plan de trabajo en la división.
5. Coordina los turnos y garantiza el buen funcionamiento de la Línea de Orientación de 24 horas.
6. Redacta cartas y rinde informes relacionados a su área de trabajo y otros documentos oficiales requeridos por su supervisora.
7. Coordina adiestramientos especializados para el personal de servicio directo de la OPM y de las organizaciones no gubernamentales.
8. Identifica necesidades del personal adscrito a su división y emite recomendaciones con el objetivo de maximizar su desarrollo profesional.
9. Asesora a la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo sobre aspectos pertinentes a su área de competencia y somete recomendaciones.

Funciones marginales

1. Participa en el proceso de entrevista del personal necesario para su división.
2. Representa a la OPM en reuniones profesionales y foros en y fuera de Puerto Rico, según le sea delegado por su supervisora.
3. Participa y facilita reuniones con grupos de trabajo, según le sea solicitado por la Procuradora Auxiliar.
4. Colabora, apoya y participa en actividades interagenciales y las desarrolladas por la OPM.
5. Está disponible para prestar sus servicios en una jornada de trabajo extendida, incluyendo fines de semana y días feriados.
6. Colabora y participa en actividades educativas que lleva a cabo la agencia.
7. Colabora en la redacción y evaluación de propuestas relacionadas a su área de trabajo o de solicitudes de fondos a la OPM.

Título funcional y clasificación del puesto: **Administradora de sistemas de oficina**

Bajo la supervisión del/de la Oficial Ejecutivo/a de la División de Orientación y Coordinación de Servicios realiza las siguientes funciones:

Funciones esenciales

1. Inicia, prepara y mantiene control del registro de participantes que soliciten servicios.
2. Establece, clasifica y organiza el sistema de archivos de la división.
3. Coordina la atención de visitantes y participantes que son referidos/as a la división.
4. Recibe, genera y canaliza llamadas relacionadas con su área de trabajo.
5. Coordina reuniones, citas, adiestramientos, charlas, conferencias en las que participa el personal de la división.
6. Canaliza envíos de correspondencias a través de correo, fax o a través de servicios de mensajería.
7. Recibe, organiza, clasifica y distribuye la correspondencia de la división.
8. Transcribe en computadora o a maquinilla cartas, memorandos, referidos, informes mensuales, conferencias, informes especiales y cualquier otro documento generado por algún recurso de la división.
9. Toma y transcribe actas en cada reunión de su área de trabajo.
10. Lleva control del registro de llamadas telefónicas de larga distancia que lleva a cabo el personal de la división.
11. Redacta cartas, memorandos u otros documentos relacionados con su área de trabajo según solicitado por la directora de la división.
12. Prepara requisiciones de materiales de oficina para el personal de la división.
13. Recopila toda la información relacionada con la asistencia del personal adscrito a la división.

Funciones marginales

1. Brinda apoyo secretarial a otras áreas de trabajo, según le sea solicitado por la supervisora.
2. Brinda apoyo en la tarea de recepción de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, según sea solicitado por su supervisora.
3. Está disponible para prestar sus servicios en una jornada de trabajo extendida, incluyendo fines de semana y días feriados.
4. Colabora y participa en actividades educativas que lleva a cabo la agencia.
5. Participa de actividades educativas para su desarrollo profesional, según le sea requerido.
6. Toma la información necesaria para que una trabajadora social o técnica psicosocial pueda responder a situaciones de crisis de participantes vía telefónica o personal, en los casos en que no haya una consejera disponible al momento de la solicitud.

Título funcional y clasificación del puesto: **Trabajadora social**

Bajo la supervisión del/de la Oficial Ejecutivo/a de la División de Orientación y Coordinación de Servicios realiza las siguientes funciones:

Funciones esenciales

1. Realiza cernimientos y entrevistas iniciales, tanto personales como telefónicas, a mujeres y a representantes de la comunidad en general, que solicitan servicios a la OPM.
2. Realiza intervenciones en crisis cuando las participantes así lo necesitan.
3. Coordina servicios y realiza los referidos necesarios para las participantes que aseguran su bienestar y seguridad como son servicios de albergue, vivienda, entre otros con instituciones públicas, privadas y profesionales tales como el Departamento de la Vivienda, Departamento de la Familia, Departamento de Justicia, Policía de Puerto Rico, albergues, organizaciones de servicio, psicólogos, entre otros.
4. Da seguimiento a las coordinaciones de servicios de las participantes referidas a instituciones, servicios profesionales, agencias gubernamentales u organizaciones no gubernamentales.
5. Identifica lagunas en los servicios que responden a las necesidades de las mujeres y las informa a su supervisora.
6. Ofrece orientación a mujeres, profesionales y a representantes de la comunidad en general sobre los servicios disponibles en la OPM y en la comunidad.
7. Discute los casos que así lo ameriten con personal de la división y coordina para que las participantes reciban los servicios necesarios.
8. Mantiene los expedientes electrónicos de las participantes atendidas utilizando las normas y procedimientos enmarcados en el código de ética correspondiente.
9. Refiere casos de posibles quejas de discrimen o de incumplimiento de política pública a las técnicas legales.
10. Rinde informes mensuales de la labor realizada.

Funciones marginales

1. Acompaña a las participantes a los tribunales, cuarteles de policía, albergues y otros lugares necesarios, de ser solicitado.
2. Participa en reuniones, proyectos y actividades especiales de la OPM.
3. Ofrece actividades educativas a profesionales e instituciones sobre la atención de casos de violencia hacia las mujeres, de ser solicitado.
4. Participa de actividades educativas para su desarrollo profesional, según le sea requerido.
5. Está disponible para prestar sus servicios en una jornada de trabajo extendida, incluyendo fines de semana y días feriados.
6. Colabora y participa en actividades educativas que lleva a cabo la agencia.

Título funcional y clasificación del puesto: **Técnica psicosocial**

Bajo la supervisión del/de la Oficial Ejecutivo/a de la División de Orientación y Coordinación de Servicios realiza las siguientes funciones:

Funciones esenciales

1. Realiza cernimientos y entrevistas iniciales, tanto personales como telefónicas, a las mujeres y a personas de la comunidad en general que solicitan servicios a la OPM.
2. Coordina servicios y realiza los referidos necesarios para las participantes que aseguran su bienestar y seguridad como son servicios de albergue, vivienda, entre otros con instituciones públicas, privadas y profesionales tales como el Departamento de la Vivienda, Departamento de la Familia, Departamento de Justicia, Policía de Puerto Rico, albergues, organizaciones de servicio, psicólogos, entre otros.
3. Da seguimiento a las coordinaciones de servicios para las participantes referidas a instituciones, servicios profesionales, agencias gubernamentales u organizaciones no gubernamentales.
4. Identifica lagunas en los servicios que responden a las necesidades de las mujeres y las informa a su supervisora.
5. Refiere casos de posibles quejas de discrimen o de incumplimiento de política pública a las técnicas legales.
6. Ofrece orientación a mujeres, profesionales y comunidad en general sobre los servicios disponibles en la OPM y en la comunidad general.
7. Discute los casos que así lo ameritan con técnicas/os legales de la división y coordina cualquier servicio necesario.
8. Refiere los casos que ameritan una intervención en crisis a la trabajadora social.
9. Mantiene los expedientes de las participantes atendidas utilizando las normas y procedimientos enmarcados en el código de ética correspondiente.
10. Rinde informes mensuales de la labor realizada.

Funciones marginales

1. Acompaña a las participantes a los tribunales, cuarteles de policía, albergues y otros servicios necesarios, de ser solicitado.
2. Participa en reuniones, proyectos y actividades especiales de la OPM.
3. Ofrece actividades educativas a profesionales e instituciones sobre la atención de casos de violencia hacia las mujeres, de ser solicitado.
4. Participa de actividades educativas para su desarrollo profesional, según le sea requerido.
5. Está disponible para prestar sus servicios en una jornada de trabajo extendida, incluyendo fines de semana y días feriados.
6. Colabora y participa en actividades educativas que lleva a cabo la agencia.

Título funcional y clasificación del puesto: **Técnica legal**

Bajo la supervisión del/de la Oficial Ejecutivo/a de la División de Orientación y Coordinación de Servicios realiza las siguientes funciones:

Funciones esenciales

1. Ofrece orientación sobre leyes y derechos que protegen a las mujeres que solicitan servicios en la OPM.
2. Evalúa las necesidades legales de las mujeres que asisten a nuestra oficina y coordina el servicio legal con diferentes organismos.
3. Coordina y mantiene comunicación con fiscales, programas de asistencia a víctimas, relaciones de familia, tribunales, abogados/as, policías, entre otros profesionales y organismos para dar seguimiento a los casos legales.
4. Redacta o asiste en la redacción de documentos legales, tales como mociones por derecho propio, planillas de pensión alimentaria, entre otros.
5. Identifica lagunas en los servicios que responden a las necesidades de las mujeres y las informa a su supervisora.
6. Discute los casos que así lo ameriten con personal de la división y coordina para que las participantes reciban los servicios legales necesarios.
7. Refiere a la División de Investigaciones Jurídicas y Querellas situaciones de quejas de discrimen por género e incumplimiento de política pública.
8. Rinde informes mensuales de la labor realizada.

Funciones marginales

1. Ofrece intercesoría legal en los tribunales y orientación legal a mujeres, sobre leyes y derechos que las protegen, según le sea requerido.
2. Colabora en las actividades educativas, charlas, adiestramientos, conferencias, y seminarios sobre violencia doméstica, hostigamiento sexual en el empleo y derechos de la mujer en las instituciones de enseñanza, a profesionales y al público en general, según le sea requerido.
3. Está disponible para prestar sus servicios en una jornada de trabajo extendida, incluyendo fines de semana y días feriados.
4. Colabora y participa en actividades educativas que lleva a cabo la agencia.
5. Participa de actividades educativas para su desarrollo profesional, según le sea requerido.

D. POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

Toda persona empleada en la OPM recibe un manual de las políticas vigentes además de una orientación sobre las normas vigentes de personal. Existe además un documento llamado *Reglamento Personal para el Servicio de Carrera,* que está a la disposición de cualquier empleado/a que desee consultarlo. Como parte de la orientación se entregan documentos que estipulan las disposiciones con relación a varios temas:

- Ley de Ética Gubernamental y sus enmiendas
- Reglamento de personal
- Procedimiento para atender querellas de hostigamiento sexual y política de hostigamiento sexual
- Política de acción correctiva positiva
- Procedimiento para la celebración de las vistas administrativas informales ante el/la oficial examinador/a
- Reglamento del programa de pruebas para la detección de sustancias controladas
- Manual de orientación de depósito directo
- Orden administrativa OPM Núm. 2004-02, Orden administrativa de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres para establecer Normas y procedimientos internos sobre jornada de trabajo y asistencia
- Orden administrativa OPM Núm. 2005-02, Orden administrativa de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres para cumplir con los Planes de vacaciones establecidos para los/las empleados/as y evitar la cancelación de las vacaciones programadas
- Orden administrativa OPM Núm. 2005-06, Orden administrativa de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres para lograr el cumplimiento con el Artículo 13 (E) del Reglamento de Ética Gubernamental del 20 de noviembre de 1992
- Orden administrativa OPM Núm. 2005-07, Orden administrativa de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres para asignar a la Oficina de Auditoria Interna la responsabilidad de atender de forma estrictamente confidencial las notificaciones o alegaciones de actos constitutivos de corrupción o ilegales.[1]
- Orden administrativa OPM 2006-02, Orden administrativa de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, Derechos a recaudarse por copia de documentos solicitados, que establece el procedimiento para solicitar y pagar la reproducción de documentos.

En adición a cumplir con los documentos y órdenes administrativas aquí detalladas, el personal de la división está obligado a cumplir con la siguiente norma de confidencialidad.

[1] Toda orden administrativa que se apruebe posterior a la aprobación de este manual será anejada al manual hasta su revisión, cuando se hará formar parte del mismo.

Procedimiento de confidencialidad para los expedientes de las mujeres que solicitan nuestros servicios

El Artículo 4.2 de la Ley 54, según enmendada, *Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Domestica* establece:

> *La Oficina de la Procuradora de las Mujeres tomará medidas para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y de la información que reciba de sus clientes en el curso de la prestación de servicios para prevenir e intervenir con víctimas de violencia doméstica. Toda comunicación entre las personas atendidas en la Oficina de la Procuradora de las Mujeres y el personal de ésta, será privilegiada y estará protegida por el privilegio de confidencialidad establecido en las Reglas de Evidencia de Puerto Rico." [32 LPRA Ap. IV]. (Enmendada en el 2004, ley 96)*

El Artículo 2.07 de la Ley Núm. 408 del año 2000, *Ley de Salud Mental de Puerto Rico* establece:

> *Siempre que la persona que reciba servicios de salud mental pueda comunicarse racionalmente, el proveedor de servicios de salud mental le notificará por escrito y verbalmente, al momento de la evaluación inicial o lo antes posible luego de la misma, sobre el derecho que posee de confidencialidad. Se le informará además, que cualquier violación a las disposiciones que protegen la confidencialidad es un delito, a tenor con las disposiciones del inciso (b) del Artículo 14.08 de esta Ley, y se le proveerá por escrito el procedimiento a seguir para informar en caso de cualquier violación. La notificación requerida en este Artículo será hecha al padre o madre con patria potestad o custodia o a su tutor legal, en todos los casos en que los servicios de salud mental sean provistos a un menor o incapacitado.*
>
> *El profesional en salud mental designado por reglamento institucional para llevar a cabo la notificación dispuesta en este Artículo, consignará en el expediente clínico el contenido de dicha notificación, así como la fecha y hora en la cual se proveyó la misma, en un formulario provisto por la Administración, el cual deberá ser firmado por la persona recipiente de dicha notificación, con el fin de que ésta se entienda completada.*

La Ley Pública Núm. 104-191 de 1996, Ley de *Health Insurance Portability and Accountability Act*, mejor conocida como Ley HIPAA, establece reglas de privacidad que establecen estándares mínimos para proteger la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información de salud. Define la privacidad como un derecho, la confidencialidad como una condición y la seguridad como una protección. La confidencialidad establece la certeza de que sólo personas de un determinado dominio, rango o nivel; con conocimiento de la persona; con una razón válida, tienen acceso a la información.

Ley de Servicios Generales, mediante su Reglamento Número 4284 de la Administración de Servicios Generales, en su Parte Tercera, Sección A, Artículo 54

> *...establece las guías a seguir para operar sistemas de documentos clasificados confidenciales por disposición de ley o reglamento o resolución de los jefes de dependencias; las cuales deberán ser especificas y limitativas por razón de su contenido, origen o propósito; guías y normas que deberán seguir éstos al hacer la determinación de los documentos que se incluirán en los sistemas de documentos confidenciales.*

El código de ética de la profesión de trabajo social, en su artículo 1.07 Privacidad y Confidencialidad establece:

> *(a) Los/as trabajadores sociales deberán respetar el derecho a la privacidad de la clientela... No solicitarán información privada de el/la cliente a menos que la misma sea esencial para proveer servicios o conducir alguna evaluación o investigación social. Una vez la información es compartida, los principios de confidencialidad son aplicables. (b) Los/as trabajadores sociales divulgarán información cuando sea necesario, con el consentimiento de el/la cliente o persona legalmente autorizada. (c) Los/as trabajadores sociales deben proteger la confidencialidad de toda la información obtenida durante el transcurso del servicio profesional, excepto por razones de competencia profesional. La expectativa general de que el/la profesional mantendrá toda la información confidencialmente no aplica cuando su divulgación es necesaria par prevenir daños serios e inminentes en la persona de el/la cliente o un tercero. En todas las circunstancias, se divulgará la mínima información necesaria que sea directamente relevante para los propósitos deseados. (d) Los/as trabajadores sociales deben informar a el/la cliente sobre los límites de la confidencialidad... (i) Los/as trabajadores sociales deben proteger la confidencialidad de los expedientes electrónicos, así como de cualquier información sensitiva recopilada en medios electrónicos... Debe asegurarse que personas no autorizadas no tengan acceso a dicha información.*

Según los cánones del Código de Ética Profesional (4 L.P.R.A. Ap. IX) de los abogados y abogadas:

> *Existe la obligación de representar al cliente con fidelidad, no divulgar sus secretos o confidencias y adoptar medidas adecuadas para evitar su divulgación. No se puede utilizar las confidencias o secretos de un cliente en perjuicio de éste. Además, No se debe asociar a otro abogado ni divulgarle confidencias en defensa de los intereses del cliente sin el consentimiento previo de este. En el caso de que un cliente informe a su abogado sobre su intención de cometer un delito público, éste tiene el deber de adoptar medidas adecuadas para evitar la comisión del delito.*
>
> *Según las Reglas de Evidencia (32 L.P.R.A. Ap. IV), el cliente tiene el privilegio de rehusar revelar y de impedir que otra persona revele una comunicación confidencial entre él y su abogado. El privilegio puede invocarlo también otra persona o el abogado, autorizados por el cliente y en beneficio de éste. Este privilegio no se podrá invocar si los servicios del abogado fueron solicitados o se obtuvieron para permitir o ayudar a cualquier persona a cometer o planear la comisión de un delito, un acto torticero o un fraude.*

El programa Violence Against Women del Departamento de Justicia federal, según el Department of Justice Reauthorization Act of 2005 (P.L. 109-162), establece la prohibición de compartir información confidencial o privada relacionada a los servicios a víctimas. Exige una autorización escrita, con la única excepción de una orden judicial, para poder compartir información relacionada al nombre, dirección, información contacto, incluyendo información de tipo electrónica, fecha de nacimiento, origen étnico o racial y afiliación religiosa, o cualquier otra información, que en conjunto con otra, pueda dar lugar a identificar una víctima. Prohíbe además exigir la firma de la autorización como requisito para proveer el servicio y aún en casos donde medie una orden judicial requiere que se tomen los pasos razonables para proteger la privacidad y seguridad de las víctimas, en la medida en que sea posible.

A partir de estos reglamentos, la OPM establece este procedimiento administrativo para evaluar y responder a solicitudes de acceso a información confidencial que forma parte de los expedientes de las personas servidas por la OPM. Con el mismo se garantiza:

- la eficiencia y la confidencialidad en la administración de los sistemas de archivos de documentos confidenciales en la OPM,
- la seguridad de la persona a quien ofrecemos servicios,
- la reducción de la posibilidad de que tales documentos sean utilizados por personas no autorizadas,
- la seguridad de los documentos y la privacidad de la persona que ofreció la información al profesional de ayuda y
- evitar gastos innecesarios y posibles acciones legales.

Este reglamento es aplicable al/la empleado/a o funcionario/a designado/a en la OPM como administrador/a de documentos; a los/las encargados/as del manejo de los casos en servicio directo, como son los/las abogados/as, técnicas/os psicosociales, trabajadoras/es sociales; administradora de sistemas de oficina de la división y a todo/a ciudadano/a o entidad pública o privada que solicite acceso a información confidencial.

La información contenida en este procedimiento, en cuanto a las leyes que cobijan la confidencialidad de las participantes, debe ser divulgada a las mismas de forma oral y escrita; debe ser divulgada en un tablón de expresión ubicado en las oficinas de la división; y debe ser compartida con todo el personal que se relacione con participantes que solicitan servicios de orientación, coordinación de servicios, intervención en crisis, servicios de apoyo, orientación legal, entre otros. Todo expediente de personas servidas por la OPM es retenido por un mínimo de 6 años[2], a partir de la fecha del último servicio brindado.

[2] Según el Reglamento Núm. 23 del Departamento de Hacienda, que es el documento que rige la disposición de documentos de la División de Servicios Generales de la OPM.

Proceso para solicitud de información confidencial

La solicitud para obtener información confidencial debe rendirse por escrito a la OPM, personalmente o por correo postal. Pueden solicitar información confidencial los tribunales, investigadores/as, proveedores de servicios con fines de coordinar servicios para la participante y la mujer servida.

Si es el tribunal quien solicita la información la solicitud debe especificar lo siguiente:
1. La información que necesita
2. Razones por la cual la solicita
3. El uso que le dará a la misma
4. El nombre completo de la persona que recibe la información, la región judicial en la que labora y la dirección
5. La solicitud debe contener el matasello del tribunal

Si es para fines de coordinación de servicios, fines estadísticos o de investigación, la persona o institución debe proveer la siguiente información:
1. La información que necesita
2. Razones por la cual la solicita
3. El uso que le dará a la misma
4. El nombre completo de la persona que solicita, el nombre de la agencia u organización en la que labora y la dirección

La mujer servida tendrá acceso a la información de su expediente en todo momento, sin embargo, tendrá que hacer la solicitud por escrito y entregarla personalmente o por correo postal. Si no puede hacer la solicitud personalmente, puede enviar a otra persona siempre y cuando la persona venga acompañada de una carta de autorización debidamente firmada y presente identificación personal. La carta debe contener una fotocopia de una identificación de la persona que solicita el documento.

No se procesan solicitudes orales, ni incompletas. Las solicitudes serán atendidas por el profesional de la división que atendió el caso. De inmediato se verificará si en el expediente hay una hoja de consentimiento firmada por la participante o por el personal profesional, con autorización de la participante, si la intervención inicial fue telefónica. El expediente **tiene** que contener una hoja de consentimiento de divulgación de información (Hoja de consentimiento informado, **OPM DOCS HCI-02.**) Queda terminantemente prohibido divulgar información contenida en el expediente mientras falte dicha hoja de consentimiento. Dicha hoja de consentimiento cumple con las reglamentaciones del Departamento de Salud de Puerto Rico y de la Ley HIPAA, incluyendo las provisiones que establecen que el consentimiento es revocable.

Además, el personal debe realizar una revisión de las notas que tomó durante su intervención con la participante, para verificar que el tipo de información solicitada se encuentra en el expediente. Si la solicitud no proviene de la participante, el personal tiene que comunicarle a la participante sobre la solicitud, recordándole su derecho a revocar su autorización de divulgación. Esta comunicación puede ser por teléfono o por

escrito. Si es una comunicación telefónica bastará con que el personal haga tres intentos, durante un periodo de dos semanas, para cumplir con la responsabilidad de comunicarle la solicitud que ha recibido la OPM.

La revocación de una divulgación es permanente mientras la participante no vuelva a autorizar la divulgación. En los casos en que la participante se niegue a autorizar la divulgación de información confidencial, o revoque una autorización previa, la misma sólo estará disponible cuando medie una orden judicial.[3]

Entrega de información confidencial

De acuerdo a la *Ley de Salud Mental de Puerto Rico* (2000), no se entregarán notas de psicoterapia o contenido específico de sesiones terapéuticas, como parte de la entrega de información confidencial de expedientes. Sólo se entregará un resumen del expediente. La *Ley HIPAA* prohíbe la entrega de información sobre uso o abuso de sustancias controladas, abuso de alcohol y estatus HIV a menos que medie una hoja de consentimiento. Además, el Artículo 2.15 de la Ley Núm. 408, *Ley de Salud Mental de Puerto Rico:* Prohibición al que recibe información confidencial de divulgarla a terceros, prohíbe a la persona que recibe dicha información confidencial, divulgarla a terceras personas.

Una vez se procese la solicitud de información confidencial y se haga el cobro correspondiente según la Orden Administrativa 2006-02, se le entrega copia de la información al/la solicitante. La entrega se hará personalmente, no se enviará la información por correo, mensajero, facsímile, ni se compartirá por teléfono, ni ningún otro medio. Para recoger la información el/la solicitante tiene que presentar identificación con foto. Se le puede entregar a otra persona sólo cuando medie una carta debidamente firmada autorizando a la persona a recoger dicha información, en cuyo caso se entrega en sobre sellado, con marca de cierre. La carta de solicitud tiene que incluir una fotocopia que identifique al/la solicitante. La persona que recoja la información tendrá que presentar identificación con foto, incluyendo cualquier persona enviada por el tribunal. La persona que recibe la información debe firmar una hoja que liste y describa cada documento que le fue entregado. Este documento forma parte del expediente de la participante.

Incumplimiento de procedimiento

Todo empleado/a de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres a quien le aplique este reglamento e incumpla con lo expuesto en el mismo, y sin previa autorización por escrito ofrezca información que se considere confidencial o privilegiada y contenida en el expediente a terceros, será sancionado/a de acuerdo a las normas que tenga la OPM en su reglamento sobre acciones disciplinarias o en su efecto, de acuerdo al Código de Ética que rige su profesión.

---

[3] Public Health Service Act, 42 U.S.C. S290 (1998) dd2.

E. PROCEDIMIENTOS

Visión, Misión y Valores

El servicio directo que ofrece la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, a través de la División de Orientación y Coordinación de Servicios, tiene como objetivo conocer de primera mano, la problemática de las mujeres y los servicios que éstas tienen disponibles en agencias y organizaciones, que las ayudan a resolver éstas problemáticas.

La orientación se ofrece fundamentalmente a mujeres con problemas de violencia doméstica, acecho, violencia en cita, agresión sexual y discrimen por género.

En adición, la división ofrece, por petición de las participantes, orientación sobre temas relacionados a asuntos variados como son la salud, el empleo, los derechos de familia, la inmigración, la vivienda, entre otros. El personal atiende las peticiones con una variedad de metodologías incluyendo orientación, intervención en crisis, coordinación de servicios y referidos.

Además de facilitar la resolución de necesidades, este servicio permite identificar la calidad y eficiencia de los servicios que ofrecen las agencias gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales, que tienen la encomienda de hacer cumplir las leyes y política pública que protegen, de la violencia y el discrimen, a las mujeres. A través del servicio directo, la OPM tiene la oportunidad de identificar brechas y barreras en la provisión de servicios. Como parte del servicio, esta división lleva a cabo seguimiento a las gestiones que se originan en nuestra oficina, y así identifica instancias de falta de cumplimiento por parte de las agencias gubernamentales. A través de este proceso también se identifican las lagunas en las leyes y políticas públicas que nos permiten identificar y desarrollar nuevas políticas, proyectos de ley y reformas que garantizan la equidad de las mujeres.

Los valores y la ideología son elementos fundamentales en la provisión de cualquier actividad práctica. La actividad que desarrolla la División de Orientación tiene, por ende, que estar arraigada en valores e ideologías cónsonas con el fin que se quiere lograr. Es importante que exista la uniformidad en las intervenciones con las participantes que solicitan nuestros servicios y que las mismas partan de lo que son los principios básicos de la OPM.

La visión[4] de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres lee como sigue:

> *Aspiramos a una sociedad que promueva en forma activa la paz, la justicia, el respeto y la esencial dignidad humana tanto de los hombres*

[4] La visión, misión y valores aquí expuestos forman parte del Plan Estratégico 2003-2006 de la OPM.

como de las mujeres. Que las mujeres disfruten de una mejor calidad de vida y reclamen sus derechos. Que las agencias gubernamentales y entidades privadas sean sensibles y se caractericen por la inclusión, la equidad y el respeto a los derechos humanos. Que se erradique la violencia hacia las mujeres y las niñas y los estereotipos por razón de género. Como Institución, aspiramos a ser reconocidas como recurso accesible y solidario para las mujeres y modelo de trabajo para otras agencias que están comprometidas a desarrollar acciones encaminadas a solucionar los problemas que enfrentan las mujeres en nuestra sociedad.

La misión establece:

Asegurar el desarrollo pleno de las mujeres, promover la igualdad y la equidad, erradicar todas las manifestaciones de discrimen y violencia, fomentar y hacer cumplir las políticas públicas que garantizan los derechos humanos de las mujeres y educar a la comunidad para tomar acciones pro activas y afirmativas en defensa de los derechos de las mujeres.

A esta visión y misión le acompañan los siguientes valores:

- *Proclamamos la inviolabilidad de la dignidad y esencial igualdad humana y el derecho de las mujeres al disfrute pleno de sus derechos humanos; a vivir en paz, al desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades y a participar equitativamente en la vida política, económica, social, cultural y civil.*
- *Proclamamos el pleno desarrollo y respeto del ser humano, la equidad por género, el poder de la educación en la formación de las ideas comunitarias, la participación institucional amplia y el respeto a la diversidad.*
- *Realizamos nuestro trabajo con excelencia, calidad humana, sensibilidad, respeto a la diversidad, ética del trabajo y en colaboración con otras agencias y organizaciones no gubernamentales y de base comunitaria.*

La misión de la Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo **es *educar a la comunidad sobre equidad por género y promover los servicios de apoyo a las mujeres víctimas de violencia por género, con sensibilidad, eficiencia y proactividad para contribuir a que la OPM cumpla con su misión.***

Marco teórico

Dada la complejidad de asuntos que se manejan en la división, reflejo de la complejidad social que vivimos, es muy difícil definir un **marco teórico** que responda a los valores e ideologías para cumplir con lo antes expuesto. Es por esta razón que el marco en el cual se enmarca el servicio y las metodologías para brindarlo, es una combinación de varios acercamientos: el feminista, el de apoderamiento, el de

resiliencia y el de fortalezas. Éstos, a pesar de constituir paradigmas independientes, están interconectados por las similitudes de sus premisas y acercamientos.
El acercamiento **feminista** de intervención en trabajo social es difícil de definir ya que existe una amplia gama de prácticas y definiciones para designar las intervenciones feministas en la prestación de servicios.[5] Los elementos básicos de este modelo parten de la premisa de que la mujer queda subordinada al poder y beneficio de los hombres; que por la estructura patriarcal jerárquica existente, mantienen y controlan el poder. El patriarcado crea la ideología de dominio que incluye la familia, que define el ámbito doméstico como personal y la maternidad como meta fundamental de toda mujer. Esta ideología dominante adjudica a la mujer la responsabilidad del éxito o fracaso de la vida familiar.

De modo muy general, se pueden señalar algunos componentes que suelen formar parte de un marco teórico feminista: la eliminación de todas las formas de opresión, explotación, y discriminación, además de trabajar para la movilización del poder de la gente para la creación de igualdad en todas las esferas de las relaciones.[6]

Las definiciones sobre el trabajo social feminista se pueden categorizar en tres tipos: como identidad, como marco conceptual y como método. La categoría basada en la identidad fundamentalmente plantea que la práctica feminista es aquella que hacen las trabajadoras sociales que son feministas. Con el inconveniente de que no hay acuerdos sobre lo que constituye "feminista". Hay feministas trabajando en las tradiciones del psicoanálisis, comportamiento cognoscitivo, apoderamiento, entre otras. Hay feministas trabajando con individuos, familias, grupos, organizaciones, comunidades; feministas que han modificado técnicas del psicodrama, gestalt, el diálogo Freiriano, análisis narrativo, uso de símbolos y rituales y resolución de problemas convencional.

La categoría de trabajo social como marco conceptual establece que estudios recientes confirman que trabajadoras sociales que se llaman feministas, a pesar de las diferencias considerables entre ellas, se pueden distinguir en actitudes y creencias de trabajadoras sociales que no se definen como feministas. Esto implica que la práctica del trabajo social emana más o menos de un marco conceptual similar que incluye metas, valores y una filosofía básica que incluyen el colectivismo, la politización y la posición pro mujer. Las trabajadoras sociales feministas tienden a feminizar o adaptar la visión de género a prácticas tradicionales. En términos generales no tienden a crear nuevos métodos.

La categoría de trabajo social como método implica la búsqueda de un método integrador para las trabajadoras sociales, uno que pudiera incorporar un espectro amplio de la misión del trabajo social. Esta búsqueda se ha avanzado pero aún no se ha logrado por las feministas. La meta no es tan sólo cambiar una condición, sino también la conciencia y el contexto que se asocian con la condición.

---

[5] Social Workers' Desk Reference, Albert R. Roberts, Gilbert J. Greene, Oxford University Press, 2002 pgs. Solution-Focused Therapy, Feminist Issues and Practices in Social Work.
[6] Ibid. Capítulo 24, Feminist Issues and Practices in Social Work. pg. 131.

El marco de **apoderamiento** asiste a las personas que experimentan opresión en lograr apoderarse en tres niveles interrelacionados: el personal, el interpersonal y el político. La visión multi-focal le permite al/la profesional ver la totalidad de la configuración, a la vez que le permite facilitar la solución del conjunto de problemas particulares de cada persona.[7] En el ámbito personal es importante entender que las experiencias de vida particulares con la opresión y su internalización pueden cerrar o abrir la oportunidad hacia la liberación. Las familias, los grupos y las comunidades conforman elementos esenciales hacia lo interpersonal y el poder que puede surgir de la acción colectiva. La opresión es un problema político que requiere de soluciones políticas, soluciones que pueden surgir de grupos grandes o pequeños, formados por personas con conocimiento sobre la opresión y apoderadas para lograr el cambio.

Los cinco componentes de este marco incluyen:

1. La perspectiva *histórica* de la opresión, incluyendo la historia de la política social relacionada a los grupos oprimidos.
2. La perspectiva *ecológica*, que comprende el conocimiento sobre las posibilidades de adaptación individuales, incluyendo el paradigma del manejo del "stress" y los modos en que se conceptualiza cómo las personas manejan el estigma, el poder y las estructuras de inequidad.
3. La perspectiva de *clase* que permite afinar el conocimiento con respecto a las realidades del racismo y clasismo y su relación con los mecanismos que las personas han identificado para manejar con la victimización, marginación y opresión.
4. La perspectiva *feminista* que identifica la particular opresión de las mujeres, pero que además conceptualiza los fenómenos en una voz diferente, busca la unidad de los conceptos tales como "lo personal es político," y visualiza el poder en términos ilimitados.
5. La perspectiva *crítica* es necesaria para criticar todas las formas de opresión y para desarrollar estrategias que enlazan al individuo con el cambio social.

Con respecto a la violencia e inequidad contra la mujer, el marco reconoce que las mujeres están en desventaja por su lugar de subordinación respecto a los hombres. Esta subordinación se manifiesta en su encierro doméstico, sobrecarga de tareas, su dependencia económica, la promoción sociocultural de postergación propia, su desplazamiento de la participación política, la desvalorización de su trabajo, la desigualdad en los ingresos entre los géneros, el deterioro de su autoestima como consecuencia de la desvalorización social y la imposibilidad de reconocer como legítimos sus intereses de género.

La libertad de elección, el derecho de hacer determinaciones sobre su vida y la posibilidad de actuar en función de su propia experiencia, son algunas de las propuestas del modelo para lograr el apoderamiento. En este contexto, el acercamiento debe apoyarse sobre las fuerzas y capacidades de las mujeres, debe fortalecer su autoestima, debe reconocer el miedo como legítimo, debe reconocer a las mujeres como sujetos y protagonistas de la intervención y partícipes de la acción, debe

[7] The Empowerment Approach to Social Work Practice, pg. 22.

recomendar y no imponer opciones y permitir la selección de las soluciones que más le convengan a la mujer. Uno de los retos que presenta este modelo es la elaboración de prácticas que aseguren que las mujeres se encuentran ubicadas en el centro de la acción, cuando los enfoques predominantes favorecen la dependencia de la protección.

Los/las profesionales que trabajan con este acercamiento necesitan redefinir el proceso de ayuda como uno en el que se comparte el poder, donde la participante dirige y la/el profesional facilita; la relación es una de equidad y balance; los problemas privados son redefinidos como públicos y la búsqueda de justicia social es la meta de ambas; y la relación es una de diálogo y análisis crítico, donde se analizan las dimensiones múltiples de la situación. Este marco facilita que las personas se muevan de la dependencia a la autonomía.[8]

El marco de **resiliencia**[9] o capacidad para sobreponerse a la adversidad es un modelo novedoso que surge de la inquietud por identificar aquellos factores que permiten a las personas sortear las dificultades y condiciones adversas que se le presentan en su vida cotidiana, de manera exitosa. Estos factores de origen social e individual, según las investigaciones recientes, pueden modificar el concepto tradicional de factores de riesgo, pues una situación adversa, en lugar de tener una consecuencia fatal, puede constituirse en un factor positivo o "de resiliencia" que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de una persona y su entorno.

La palabra resiliencia se toma de la metalurgia y designa la capacidad de los metales de resistir a los golpes y recuperar su estructura interna. Ha dejado atrás su connotación de característica individual, para empezar a ser descrita como un proceso dinámico de aprendizaje e interacción de la persona con su entorno. La misma no debe ser entendida como la animada negación de las difíciles experiencias de la vida, dolores y cicatrices; es más bien la habilidad para seguir adelante a pesar de ello. Es ante todo un concepto de acción, una interacción creativa entre los recursos personales y los recursos sociales. Es un recurso multifacético que abarca factores ambientales y personales. Es la aptitud para resistir a la destrucción, preservar la integridad en circunstancias difíciles; la actitud de reaccionar positivamente a pesar de las dificultades. Significa las habilidades, destrezas, conocimientos, introspección que se acumula con el tiempo, como las personas luchan por levantarse de la adversidad y afrontar retos.

No es una característica o dimensión estática. Es la articulación continua de capacidades y conocimiento derivados a través de la interacción de riesgos y protecciones en el mundo. En la práctica del trabajo social, y ubicada dentro de la llamada "Perspectiva de las fuerzas", es una forma diferente de ver a los individuos, las familias y las comunidades. Todos deben ser vistos a la luz de sus capacidades, talentos, competencias, posibilidades, visiones, valores y deseos, que aunque hayan

---

[8] Valle y Ortiz (2003). Violencia doméstica y empoderamiento. Presentación en power point.
[9] Tomado de Para comprender el concepto de Resiliencia, Badilla Alán y Using Strengths-Based Practice to Tap the Resilience of Families, Benard.

sido frustrados y distorsionados, operan en las circunstancias adversas, en las opresiones y los traumas.

No se puede hablar de una secuencia lineal causa-efecto con respecto a lo que va a determinar el éxito. Más bien se debe hablar de una "esfera" de recursos construida, de tal manera, que los aspectos individuales y sociales no pueden ser vistos separadamente como si fueran ingredientes. En la misma dinámica en que operan, pierden su identidad como tales para formar parte de un todo, en el que la persona se integra al conjunto de posibilidades de un contexto.

El marco de **fortalezas**[10] presupone que la mayor parte de las personas se ven a sí mismas como una constelación compleja de cualidades, con múltiples dimensiones, algunas conocidas por otras personas, algunas no. Todos los seres humanos son influidos por y existen dentro de por lo menos cuatro dimensiones fundamentales: biológica, psicológica, social y espiritual. La mayor parte de las teorías de práctica del trabajo social enfatizan las primeras dos y le dan muy poca importancia a las últimas. Sin embargo, es en las dimensiones sociales y espirituales en que se desarrolla lo sustancial de la vida de las personas. Los componentes de familia, amistades, comunidad, etnia y el ambiente social, político y económico componen la dimensión social. El sentido propio con relación al resto del mundo, el sentido y propósito de la vida, los valores y la vida espiritual componen la dimensión espiritual.

Este marco no ignora o minimiza los diagnósticos, pero asume que tienen que ser vistos de forma contextual y como parte de un proceso. Hay que entender la diferencia entre la identidad y el comportamiento y evitar que éste último se convierta en un pilar de la identidad. Para lograr su meta, este modelo con frecuencia utiliza lo que se conoce como ROPES (por sus siglas en inglés) que significa recursos, oportunidades, posibilidades, excepciones y soluciones. Para cada uno de estos hay una serie de factores que hay que identificar.

- Los recursos incluyen, lo personal, familiar, ambiente social, organizacional y comunidad.
- Las opciones son enfocar en el presente, enfatizar en el derecho a seleccionar, identificar lo que se puede acceder ahora, e identificar lo que está disponible y aún no se ha tratado o utilizado.
- Las posibilidades son enfocar en el futuro, la imaginación, la creatividad, desarrollar una visión del futuro, jugar e identificar lo que se ha pensado pero aún no se ha probado.
- Las excepciones incluyen identificar cuando no ocurre el problema, cuando es diferente, cuando ocurre la solución hipotética del futuro e identificar cómo se ha logrado sobrevivir y crecer.
- Las soluciones requieren enfocar en construir soluciones y no resolver problemas, identificar lo que está funcionando ahora, los logros, lo que se está

[10] Tomado de Strengths-Based Social Work Assessment: Transforming the Dominant Paradigm, Graybeal.

haciendo que habría que continuar haciendo, y que pasaría si ocurriera un milagro[11] y qué se puede hacer para crear un pedazo de ese milagro.

Habiendo identificado estos elementos se tiene una idea de las fortalezas que presenta la persona y haciendo énfasis en ellas, se facilita la transformación necesaria.

Estos marcos de referencia nos permiten identificar los factores y la interrelación de los mismos, que inciden en la creación de las necesidades de las participantes que solicitan nuestros servicios. Utilizando el conjunto de estas perspectivas facilitamos que las participantes entiendan su rol activo y fundamental en la resolución de las necesidades que confrontan cuando acuden a nuestra oficina. En la provisión de los servicios de orientación y coordinación de servicios estos marcos teóricos nos proveen marcos conceptuales teóricos. No son utilizados como paradigmas teóricos para la provisión de servicios prolongados ni de profundidad.

[11] Ver el modelo de Shazer conocido como Psicoterapia breve centrada en la solución, donde elabora las preguntas guías para identificar los milagros como un modo de llevar a la persona a imaginar una vida diferente. (1985).

MANEJO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Solicitud de servicio

Las personas que solicitan servicios de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres utilizan la Línea de orientación que opera las 24 horas, 7 días a la semana o visitan nuestras oficinas.

La Línea de orientación brinda anonimato, es de fácil acceso, provee asistencia, información y apoyo inmediato y ofrece un número libre de costo para las llamadas que se originan fuera del área metropolitana. Durante horas laborables, de 8:00 AM a 4:30 PM, la línea se atiende únicamente por el personal de la División de Orientación y Coordinación de Servicios. Durante el horario extendido de 4:30 PM a 8:00 AM, fines de semana y días feriados es atendida, en turnos rotativos, por el personal de la división de DOCS y personal de la División de Prevención y Educación. Este personal realiza cernimientos sobre la solicitud, ofrece la orientación psicosocial, la intervención en crisis, de ser necesaria, la coordinación de servicios y los referidos. El mismo ha sido debidamente adiestrado y tiene acceso a información sobre recursos de apoyo, que pueden ser útiles a las personas que llaman.

Cuando la llamada entra durante horas laborables, la misma pasa a una línea que automáticamente la transfiere al personal disponible. De no haber personal disponible, la secretaria de la división o cualquiera de las profesionales, puede ser la persona contacto para las personas que solicitan servicios. De no podérsele atender inmediatamente se le solicita a la persona los datos necesarios para poder devolverle la llamada. Si todas las líneas están ocupadas, la persona deja el mensaje en el buzón telefónico. Durante el día y siempre antes de que finalice el horario laboral, la secretaria recoge todos los mensajes telefónicos y los distribuye al personal. Todas las llamadas que entren en un día tienen que ser atendidas ese mismo día. La distribución de las llamadas entre el personal de orientación se hace de forma equitativa, refiriéndole a cada persona un número similar de casos para atender.

Si la solicitud se hace en persona, la solicitud de servicios se canaliza desde nuestro espacio de recepción. La recepcionista, que responde a la Procuraduría Auxiliar de Administración, le informa a la secretaria sobre la solicitud. La secretaria hará pasar a la participante a las oficinas de la división donde recogerá la información necesaria en la Hoja de registro de asistencia, **OPM DOCS HA-01**. Luego identifica a la profesional de servicio que está disponible para atender a la persona a la brevedad posible. De ser necesario, para garantizar su seguridad, la participante permanecerá en la división hasta que se le preste el servicio.

Bien sea por teléfono o en persona, la solicitud es referida a una trabajadora social o técnica psicosocial de la División de Orientación y Coordinación de Servicios. Una vez transferida la llamada o la visita, el personal lleva a cabo un cernimiento del asunto presentado.

Cernimiento

El personal, a quien es referida la visita o la llamada, identifica de inmediato si la situación presentada se relaciona con uno de los cinco asuntos prioritarios que se atienden desde esta división: violencia doméstica, acecho, violencia en cita, discrimen por género o agresión sexual. El personal determina el tipo de servicio que necesita la persona: orientación general, psicosocial o legal, intervención en crisis, coordinación de servicios o referidos. En el momento del cernimiento se determina si la situación presentada se relaciona con violencia contra la mujer y si la persona es la víctima, la agresora o una persona colateral. Se determina el grado de peligrosidad o de urgencia que presenta el caso.

Cuando las personas llaman a la Línea de orientación entre las 4:30 PM y las 8:00 AM, durante los fines de semana o días feriados, son atendidas por la persona que está ofreciendo el servicio de orientación en ese momento. El cernimiento se lleva a cabo por teléfono y se cumplimentan las hojas manualmente. Si es durante horas laborables, el cernimiento se registra de forma electrónica de forma simultánea.

La información que se recoge durante el proceso de cernimiento se acopia en la Hoja de cernimiento psicosocial, **OPM DOCS HC-03a** y la Hoja de cernimiento técnica legal, **OPM DOCS HC-03b.** La hoja **HC-03a** recoge información sobre las características sociodemográficas de la participante, el tipo de situación, los servicios prestados, los asuntos discutidos en la intervención, los servicios inexistentes, las dificultades identificadas y las recomendaciones hechas a la participante. Las trabajadoras sociales o técnicas psicosociales refieren casos a las técnicas legales cuando las mujeres presentan necesidades de carácter legal o incumplimiento de política pública. La hoja **HC-03b** es completada por las técnicas legales y recoge información sobre la situación atendida, los servicios prestados y los asuntos discutidos durante el cernimiento. Cuando se da un referido de una técnica psicosocial a una técnica legal en la misma división, la técnica legal tiene que identificar la Hoja de cernimiento **OPM DOCS HC-03a**, correspondiente a la participante que le fue referida y que fue cumplimentada por la técnica psicosocial. De esta manera logra obtener la información necesaria para poder ofrecer los servicios.

Orientación

Como resultado del cernimiento inicial, una solicitud de servicio se puede canalizar hacia una orientación general o una orientación psicosocial. La orientación general se ofrece cuando personas llaman o acuden a la oficina buscando información general sobre asuntos que no están directamente relacionados con las encomiendas asignadas por la Ley 20. En estos casos se le ofrece información o se orienta a la persona con respecto a la información que busca, dentro de las posibilidades y el acceso a información que tenga el personal. Este servicio es ofrecido por las trabajadoras sociales y las técnicas psicosociales. De éstas estar ocupadas, la secretaria tomará la información necesaria para que el personal ofrezca la información solicitada mediante una llamada telefónica.

Nuestra oficina recibe solicitudes de servicios de participantes/víctimas de violencia o discrimen por razón de género, de colaterales, de otros servicios que no están relacionados con las cinco áreas que se atienden, pero que están relacionados a asuntos necesarios para las mujeres, y solicitudes misceláneas. Las participantes reciben servicios como se detalla a continuación, según la necesidad que presenten. Las personas colaterales, o sea, personas que no son ni la víctima ni el victimario, pueden ser parientes, amigos o vecinos. Muchas veces estas personas desean referidos o solicitan información con la que buscan apoyar y orientar a mujeres víctimas/sobrevivientes. Para que la mujer pueda recibir servicios de coordinación o de referidos tiene que llamar personalmente. Sólo se podrá orientar al colateral sobre los servicios existentes, ofreciéndole la información necesaria que le permitan a la víctima decidir si estima necesario llamar.

Hay mujeres que nos son víctimas de violencia o de discrimen pero que llaman para solicitar información sobre asuntos relacionados a divorcio, relaciones paterno-filiales, trabajo, custodia, vivienda, herencia, desempleo, u otros asuntos. En estos casos se les ofrece una orientación general, se les brinda información o se les ofrece un referido. La división también recibe solicitudes misceláneas del público en general, a quienes se les ofrece una orientación sobre el asunto en cuestión o se le refiere al lugar donde pueda recibir la información necesaria. En ocasiones, la división recibe consultas, información o solicitud de servicios de parte de profesionales. En estos casos se le ofrece una orientación general.

De la persona solicitar un referido o de las profesionales entender que uno es necesario, se le ofrecerá a la persona la información necesaria para que puedan acceder los servicios que necesita.

Orientación psicosocial

En el servicio de orientación psicosocial se explora la situación de la mujer, sus necesidades y los recursos que tiene disponibles. Se elabora un plan que puede incluir la coordinación de servicios, los referidos y el seguimiento que permita viabilizar los servicios necesarios para la participante. En términos generales la mayor parte de las mujeres que solicitan nuestros servicios son víctimas de alguna manifestación de violencia incluyendo la violencia doméstica, el acecho, la violencia en cita, la agresión sexual, y el discrimen por razón de género. En ocasiones estas situaciones quedan agravadas por otras condiciones que presentan las mujeres.

La división recibe a mujeres que además de ser víctimas de violencia se enfrentan a alguna limitación física, mental o emocional, como son los impedimentos físicos (auditivos, verbales, motores o visuales), impedimentos mentales (limitaciones de aprendizaje, síndromes particulares), o falta de salud mental. Para las mujeres ciegas o con otros impedimentos visuales, que son víctimas de violencia doméstica, la OPM ha elaborado opúsculos en el sistema de escritura braille. Nuestro personal es adiestrado sobre los derechos legales y las legislaciones vigentes que amparan a estas mujeres y para ellas se coordinan servicios de vivienda, salud y otros servicios con la Oficina Para Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

También se atienden mujeres que enfrentan alguna situación física que le impone limitaciones como son las mujeres embarazadas, mujeres en riesgo (abuso de sustancias controladas, usuarias de drogas, alcohol) mujeres viejas, deambulantes, inmigrantes o mujeres que viven en áreas rurales. Estas limitaciones con frecuencia agravan el impacto que tiene la situación de violencia a la que se enfrenta la mujer. En cada caso se ofrece el servicio según la necesidad particular que presenta cada participante y se hacen las coordinaciones y referidos a las agencias y organizaciones que tienen la experiencia y los servicios que ellas requieren. De ser necesario, se coordina con la Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada o la Oficina de la Procuradora del Paciente.

Violencia doméstica, acecho y violencia en cita

La orientación psicosocial tiene como propósito ofrecer una orientación general de lo que es la violencia. La información que se ofrece varía según las circunstancias particulares de cada caso. Pueden incluir la explicación de las características de la persona agresora, qué hace y porqué lo hace, cómo éste comportamiento la afecta, el ciclo de la violencia doméstica, el impacto de la violencia sufrida en ella y sus hijas e hijos, las leyes y políticas públicas que apoyan la solución de estas situaciones (Ley 54) y el plan de acción a seguir, para salir del ciclo de maltrato. El plan de acción incluye, en la mayor parte de los casos, valoración del riesgo y un plan de seguridad, búsqueda de redes de apoyo y el rol de éstos en el proceso, referidos y coordinaciones de servicios a corto y largo plazo, como consejería psicosocial, albergue para seguridad, entre otros.

Agresión sexual

En los casos de agresión sexual la orientación psicosocial tiene el propósito de detectar los sentimientos y consideraciones que tiene la mujer sobre el hecho ocurrido. Conlleva la explicación de los procesos y herramientas que están a su alcance para poder procesar y reponerse a la agresión sufrida y la necesidad de recurrir a solicitar un examen médico, si no lo ha hecho. El plan de acción incluye coordinarle servicios en el Centro de Ayuda a Víctimas de Violación, o cualquier otra agencia u organización que tenga experiencia brindando apoyo a mujeres que han sufrido este tipo de agresión. Los servicios que se coordinan pueden incluir consejería prolongada, ayuda sicológica, de necesitarla, apoyo legal, entre otros servicios.

Cuando la participante (víctima) de agresión sexual es una mujer con dificultades de aprendizaje damos prioridad a los datos generales que pueda contar la victima. Reconocemos la dificultad adicional a la que se enfrenta esta población cuando quiere relatar lo ocurrido. Con frecuencia las participantes están faltas del vocabulario adecuado para poder describir claramente sus experiencias, están faltas de alguien que confíe en ellas y las escuche y con frecuencia no se les cree. Tratamos de aclara la información lo más posible y en caso de que quiera hacer una denuncia explicamos cada paso del proceso, una y otra vez hasta que la información está totalmente clara.

A éstas, se les coordina con intercesoras legales en los tribunales para que estén acompañadas durante el proceso civil o criminal.

Discrimen por razón de género

En los casos de discrimen, la orientación psicosocial tiene el propósito de explicar la existencia de prácticas discriminatorias que responden, en su mayoría, a diferencias de poder en el ámbito laboral. Además se explica el poder cultural que ejercen los hombres sobre las mujeres, de acuerdo con el sistema de género imperante, que las discrimina mediante el control, la disposición de su sexualidad, el menor reconocimiento social a las tareas que realizan, su mayor dependencia en el trabajo y su menor autonomía de poder y decisión. Conlleva la explicación de las manifestaciones del discrimen que pueden incluir la represión ante las complicaciones del embarazo, las represalias tras quejarse o ausentarse, la desigualdad por género en los salarios, que influyen en las posibilidades de permanencia y desempeño de éstas. También conlleva la explicación de la necesidad de pruebas, a la vez que se valida la complejidad y dificultad que esto representa. Se identifican algunas consecuencias negativas, no sólo para su salud mental, sino en el ámbito laboral, porque dicha situación repercute en la eficiencia y productividad de la trabajadora, en su ánimo para hacer frente a su trabajo y en su desarrollo profesional, así como en el clima laboral en general. El plan de acción puede incluir una orientación legal de emergencia, que en casos de discrimen permiten orientar a éstas sobre sus derechos, y cómo utilizar medidas pro-activas hacia la solución de su situación discriminatoria. Puede incluir además referidos internos y coordinaciones de servicios.

Toda orientación psicosocial requiere que la profesional verifique la Lista de cotejo para asegurarse de que ofrece toda la información necesaria sobre los documentos y los procedimientos establecidos. La profesional hará los ajustes necesarios para las orientaciones telefónicas.

Lista de cotejo

- ❑ La necesidad de que la participante firme documentos
- ❑ Explicación sobre el tiempo de retención de expedientes
- ❑ Hoja de divulgación de información con fines estadísticos e investigativos
- ❑ Hoja de divulgación de información con fines de hacer referidos y coordinaciones
- ❑ Las consecuencias de la divulgación de información
- ❑La posibilidad de revocar la autorización de divulgación de información confidencial

Como parte de esta orientación las trabajadoras sociales y las técnicas psicosociales están obligadas a explorar las necesidades y situaciones más importantes y explicarles a las participantes las posibles instancias en que se están violentando sus derechos. Una vez terminada la orientación, en aquel caso que lo amerite, se lleva a cabo la coordinación de servicios y los referidos necesarios; posteriormente se da seguimiento a los servicios coordinados.

La labor de la orientación psicosocial requiere de un cernimiento minucioso con respecto al cumplimiento de políticas públicas ya establecidas que no están siendo implantadas. La información se recoge en la Hoja de cernimiento, **OPM DOCS HC-03a,** Dificultades identificadas.

Intervención en crisis

En ocasiones, antes de poder ofrecer la orientación psicosocial, hay que ofrecer a la mujer una intervención en crisis que le permita estabilizarse emocionalmente y así beneficiarse de la información que le brinda la profesional. Ésta es una intervención rápida y efectiva que le permite a la persona, que se enfrenta a la situación, identificar los recursos propios, tanto internos como externos, que le permiten resolver la situación y sobreponerse a la crisis. Las crisis pueden deberse a situaciones diversas incluyendo tentativas de asesinato, el impacto de la violencia, los procesos judiciales a los que se exponen las mujeres, que buscan resolver su situación de violencia, desahucios, privación de custodia y agresión sexual, hostigamiento sexual, entre otros. Luego de estabilizar a la participante, las trabajadoras sociales llevan a cabo una evaluación de los factores que han generado la crisis, establecen una relación de confianza con la mujer, identifican los problemas fundamentales, identifican y validan los sentimientos, ayudan a la mujer a identificar y generar alternativas y estrategias y desarrollan un plan de acción con la participante.

Es importante la calidad del trato que reciba la persona que solicita servicios, especialmente en el caso de mujeres víctimas de violencia, ya que esa primera intervención sienta las bases para futuras comunicaciones entre la persona y el personal de la agencia. Es importante el respeto, la credibilidad y el escuchar libre de prejuicios, para lograr un intercambio de confianza y apoyo.

Orientación/intercesoría legal

Las trabajadoras sociales y las técnicas psicosociales con frecuencia refieren a las mujeres a las técnicas legales para orientación e intercesoría legal. La División de Orientación y Coordinación de Servicios cuenta con técnicas legales que ofrecen servicios que les permiten a las mujeres recibir orientación/intercesoría legal sobre derechos, políticas públicas y leyes que cobijan a las víctimas de la violencia doméstica, la agresión sexual, la violencia en cita, el acecho y discrimen por género. Como parte de esta orientación, las técnicas legales están obligadas a explorar las necesidades y situaciones más importantes y explicarles a las participantes las posibles instancias en que se están violando sus derechos. Una vez terminada la orientación,

las técnicas coordinan servicios necesarios, hacen referidos y dan seguimiento a los servicios coordinados.

La orientación o intercesoría legal ofrece la asistencia, el apoyo y entendimiento del sistema judicial que permite que las mujeres puedan utilizar el mismo. También ofrece intercesoría legal de emergencia, cuando no hay ningún recurso disponible de las ONGs en los tribunales y coordinan servicios legales con las abogadas de las ONGs, de Servicios Legales, o servicios pro-bono según la situación económica de la participante. La orientación legal que ofrece la técnica puede estar relacionada con asuntos de custodia de menores, comunidad de bienes, divorcio, filiación, licencia por maternidad, ley de lactancia, pensión alimentaria, sociedad de bienes gananciales, relaciones filiales, vivienda, herencia, discrimen laboral, inmigración u órdenes de protección. También se atienden asuntos relacionados al discrimen por razón de género como son: hostigamiento sexual en el trabajo o en centros de estudios, discrimen por embarazo o por razón de género, asuntos concernientes a centros de cuido y la falta de espacios y tiempo de lactancia en agencias gubernamentales.

La labor de la orientación legal requiere de un cernimiento minucioso con respecto al cumplimiento de políticas públicas ya establecidas que no están siendo implantadas. La información se recoge en la Hoja de cernimiento, **OPM DOCS HC-03b**, Dificultades identificadas. A la vez que se ofrece la orientación legal a la participante, se identifican, de haber, asuntos que ameriten la intervención de la División de Investigaciones Jurídicas y Querellas y se le informa a la participante sobre la existencia y las funciones de dicha división. Mayormente, el referido de la participante a DIJQ tiene que ver con el incumplimiento de políticas públicas y aunque el Reglamento sobre procedimiento investigativos y adjudicativos, 2003 Núm. 6615, permite el referido de forma directa, siempre se solicita la autorización de la participante y se le explican los beneficios de dicho referido. La División de Investigaciones Jurídicas y Querellas es un recurso que poseen las mujeres para dilucidar las situaciones que pudieron haber tenido efectos serios y dañinos en los casos y los procesos que estaban llevando a cabo. Dicha división dará curso a una investigación de la querella y tomará medidas de encontrar causa para hacerlo.

Coordinación de servicios

Muchas de las mujeres que recurren a la Oficina de la Procuradora de las Mujeres requieren de servicios que no se ofrecen en nuestra oficina, por lo que nuestro personal coordina con las agencias gubernamentales y no gubernamentales los servicios necesarios. Una coordinación requiere la identificación de la agencia, institución u organización que puede brindar el servicio, la identificación de un recurso humano que va a recibir a la mujer, la identificación del servicio que se le va a ofrecer y la fecha, hora y lugar en que se va a ofrecer el servicio. La coordinación se diferencia de un referido precisamente por el detalle de la información que se solicita a la agencia y que se le ofrece a la participante; por el grado de formalidad envuelto, además de que requiere de un seguimiento.

En todos los escenarios en que las participantes presentan una situación de violencia o discrimen puede haber una coordinación de servicios, aunque también se lleven a cabo referidos. En los casos donde la mujer opta por recibir servicios para su situación y como parte de su plan de trabajo, puede recibir los servicios mencionados. Debe haber evidencia escrita que corrobore las gestiones de coordinación que se realizaron en la hoja **HC-03a** o **HC-03b**. Si la situación no cae dentro de una de las cinco áreas prioritarias de trabajo (violencia doméstica, acecho, violencia en cita, agresión sexual, discrimen por razón de género) no procede una coordinación de servicio, aunque si puede haber referidos.

A través de la identificación de necesidades, la coordinación de servicios y de los seguimientos a los servicios coordinados, las profesionales de la división identifican necesidades e incumplimientos de política pública que le permiten a la OPM elaborar políticas nuevas y fiscalizar el cumplimiento de las existentes.

Las trabajadoras sociales, técnicas psicosociales y legales identifican el personal y las agencias que ofrecen los servicios requeridos, a partir de las necesidades específicas de las participantes. Para facilitar la coordinación de servicios y los referidos, la división cuenta con varios listados de recursos y agencias. El Anejo B contiene una lista de agencias y organizaciones con las cuales se coordinan servicios o donde se hacen referidos periódicamente. Además, existen varios directorios de recursos, entre los que se encuentra el Directorio de Recursos 2005-2006, preparado por la División de Desarrollo y Monitoreo, que incluye a las organizaciones apoyadas con fondos de la OPM. Las trabajadoras sociales, técnicas legales y psicosociales y consejeras de la Línea de orientación realizan las coordinaciones que incluyen servicios de albergue, representación e intercesoría legal, consejería prolongada y cuido de niños y niñas, con organizaciones no gubernamentales. Los servicios de transportación y seguridad física se coordinan con el personal de las Divisiones Especializadas de Violencia Doméstica y Divisiones de Delitos Sexuales y Maltrato de Menores de la Policía de Puerto Rico[12].

Las técnicas legales de la división coordinan servicios de intercesoría legal y acompañamiento para la clienta con intercesoras legales o abogadas provenientes de ONGs, ubicadas en las trece regiones judiciales del País. Estas intercesoras y abogadas ofrecen servicios de apoyo y acompañamiento en procesos judiciales de carácter civil, como solicitud de órdenes de protección, reconsideraciones de órdenes de protección y representación en casos civiles. La coordinación con el Programa de Víctimas y Testigos puede darse desde la División de Orientación y Coordinación de Servicios o desde las intercesoras legales.

La coordinación de servicios de consejería y terapia sicológica de larga duración se lleva a cabo en los casos en que la víctima está en crisis, ha pasado un largo tiempo en la relación de maltrato, agresión sexual o acecho, y manifiesta temor, ansiedad, confusión o síntomas de stress post-traumático, depresión o sentimientos de culpa y

[12] La Policía de Puerto Rico actualmente está limitando la transportación a instancias donde la participante tiene gestiones judiciales en el tribunal antes de la Regla 6. Este servicio se presta según los recursos económicos y de personal disponible en la policía.

coraje, está en riesgo de nuevas agresiones y no desea acudir a un albergue, o cuando no reconoce el impacto de la violencia en su vida y la posible letalidad de su maltratante.

La coordinación de servicios de salud se lleva a cabo con agencias gubernamentales como el Departamento de Salud, la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) y agencias privadas como la Universidad Carlos Albizu, Mepsi Center, Hospital Capestrano y otros.

Durante las horas laborables la coordinación de servicios usualmente se lleva a cabo mediante llamadas telefónicas. Fuera de horas laborables, la coordinación depende en gran medida del Proyecto de celulares: Red de coordinación de servicios, un proyecto a nivel Isla a través del cual se coordinan servicios mediante la comunicación celular. En ocasiones, el servicio requerido no se puede solicitar porque la agencia concernida no tiene una línea de 24 horas. En estos casos esa coordinación de servicios se lleva a cabo el próximo día laborable. En los casos de que la agencia tiene una línea de 24 horas se coordina con la persona que atiende la línea de esa agencia. La información sobre las agencias y organizaciones que cuentan con una línea de 24 horas está incluida en el Anejo B.

Mediante la red se asegura que toda mujer que solicita servicios pueda ser atendida por la organización o agencia que cuenta con el servicio. Esta red se financia por la OPM y provee celulares al personal de la OPM, de las ONGs que brindan servicio a esta población, al personal de las 13 Divisiones Especializadas de Violencia Doméstica y Delitos Sexuales de la Policía y a los albergues que reciben apoyo de la OPM. En total, la red provee 39 unidades móviles a través de los cuales se coordinan los servicios de apoyo, intercesoría y representación legal en las 13 regiones judiciales.

La Hoja de consentimiento informado, **OPM DOCS HCI-02**, provee el consentimiento de las participantes para que la OPM pueda compartir información confidencial con las agencias, instituciones u organizaciones, al hacer coordinaciones de servicios y referidos.

Seguimiento

El seguimiento se lleva a cabo con el objetivo de verificar que se hayan cumplido los objetivos de la coordinación de servicios y evaluar el nivel de satisfacción de la mujer con los servicios recibidos. Como parte de las actividades de fiscalización del cumplimiento de las leyes y políticas públicas, la división lleva a cabo actividades de seguimiento para verificar si los servicios que se coordinaron fueron ofrecidos a las mujeres. En el proceso se identifica si los servicios fueron de calidad, tuvieron una resolución y si la clienta terminó satisfecha.

Como parte de la evaluación de nuestros servicios, en ocasiones obtenemos información sobre la prestación de los servicios de las ONGs. Cuando las participantes informan sobre servicios deficientes, la directora de la división somete un memo a la Directora de División y Monitoreo para que se tomen medidas o se discutan las

dificultades en las reuniones de CNEV. De encontrar que los servicios no se han ofrecido de forma adecuada, por razones de discrimen, las clientas se orientan y se refieren a la División de Investigaciones Jurídicas y Querellas de la OPM, donde pueden realizar querellas formales en contra del funcionario y la agencia que no cumplió con su responsabilidad.

Los seguimientos son responsabilidad de las trabajadoras sociales, técnicas psicosociales y legales quienes registran las gestiones de seguimiento en el formulario Hoja de cernimiento, **OPM DOCS HC-03a,** Registro de seguimientos y Registro de seguimiento a coordinaciones. Debido al volumen de los servicios que se ofrecen, no es posible darle seguimiento a todos los casos, por lo que se debe dar seguimiento a aquellos casos que así lo requieran, determinando la necesidad del seguimiento según cada caso.

Algunos ejemplos de casos que ameritan seguimiento incluyen:
- casos que sirvan para sentar precedentes legales,
- casos en los que existe un alto nivel de peligrosidad para la víctima/sobreviviente,
- casos que se prestan para hacerle monitoreo,
- casos en los que se espera un desenlace o resultado concreto,
- casos en que la mujer se encuentra muy afectada emocionalmente, y cuyo estado emocional pueda impedir que pueda cumplir con el plan de intervención elaborado,
- casos cuya primera coordinación no fue efectiva, por lo que se hace necesario el seguimiento a la segunda coordinación para asegurar que se cumplan los objetivos,
- casos donde las mujeres solicitan seguimiento, entre otros.

Referidos

En el mínimo de los casos, los referidos le identifican a la clienta donde puede recibir los servicios que ella necesita, dejándole a ella la coordinación necesaria. En los otros casos el personal lleva a cabo las gestiones necesarias para que reciba el servicio, incluyendo un referido escrito, de ser necesario. En los casos donde la agencia requiere que la participante haga la gestión personalmente, se le entrega un referido oficial para que ella haga la gestión. Los referidos que se hacen desde la División de Orientación y Coordinación de Servicios pueden ser internos o externos y son hechos por las trabajadoras sociales, las técnicas psicosociales y las legales.

En el ámbito **interno**, o sea, referidos a otro personal de la OPM, los referidos pueden ser a la técnica legal de la misma división o a personal de las divisiones de Investigaciones Jurídicas y Querellas, Acción Afirmativa, Prevención y Educación, y al Proyecto de Financiamiento para Pequeños Negocios. Estos referidos se llevan a cabo utilizando la Hoja de referido interno, **OPM DOCS RI-04**. Cuando el referido se da de una técnica psicosocial a una técnica legal en la misma división, la técnica psicosocial tiene

que iniciar la Hoja de cernimiento legal **OPM DOCS HC-03b** llenando el número de caso, el nombre de la participante y el número de teléfono. Luego se la envía a la secretaria que hará la distribución correspondiente entre las técnicas legales. Al recibir la hoja, la técnica legal tiene que identificar la Hoja de cernimiento **OPM DOCS HC-03a**, correspondiente a la participante que fue referida. De esta manera logra obtener la información que explica los detalles del caso y poder ofrecer los servicios legales.

Frecuentemente, los referidos **externos** tienen que ver con servicios de vivienda, ayuda económica, servicios sociales, ayuda para personas con impedimentos, trabajo, entre otros. Los servicios de referidos externos incluyen aquellos que se realizan con otras agencias gubernamentales, instituciones privadas u organizaciones no gubernamentales. Éstos ofrecen la continuidad que le facilita a la participante la consecución de los servicios necesarios para la resolución de su situación. En ocasiones los referidos se relacionan a situaciones de hostigamiento sexual en el empleo, en cuyo caso son referidos a la Unidad Antidiscrimen del Departamento del Trabajo. Estos servicios ayudan a que las mujeres se sientan seguras y puedan proveer a sus hijos e hijas condiciones que permitan el comienzo de la estabilización familiar fuera del ambiente de violencia. Los referidos externos se llevan a cabo mediante la Hoja de coordinación de servicios y referidos externos, **OPM DOCS RE-05,** que es un formato de carta que permite individualizar cada situación.

En los casos de las compañeras que atienden la Línea de orientación en servicio nocturno, fines de semana o días feriados la información sobre el lugar donde conseguir los servicios se ofrece telefónicamente. De la persona necesitar una carta **RE-05** tiene que visitar la OPM durante horas laborables. Si la profesional que la atendió pertenece a la división hará el seguimiento correspondiente. Si fue una de las profesionales de la DPE el seguimiento se llevará a cabo por la profesional a quien fue asignado el caso.

Identificación de necesidades y alternativas de política pública

Una de las encomiendas de la OPM es velar por que existan y se cumplan las políticas públicas que garanticen la equidad y la seguridad de las mujeres. Como resultado del seguimiento a la coordinación de servicios hechos por el personal de la División de Orientación, la agencia tiene la posibilidad de identificar brechas, incumplimientos o falta de políticas, órdenes administrativas, reglamentos, directrices que le permitan a los/las servidores/as públicos/as cumplir con las políticas existentes, identificar mecanismos o procesos necesarios, al igual que procesos burocráticos innecesarios. En los casos en que se identifique dicha falta, la directora de la división presentará por escrito la información a la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo, quien a su vez la hará llegar a la Procuradora.

Adiestramientos

Para asegurar que las agencias gubernamentales, instituciones y organizaciones tienen pleno conocimiento de las leyes y políticas públicas que garantizan a las mujeres

protección y equidad, el personal de la División de Orientación y Coordinación de Servicios ofrece talleres y adiestramientos a personal gubernamental y no gubernamental. Los temas que se presentan se limitan a la atención y manejo de casos que constituyen la prioridad de trabajo: violencia doméstica, agresión sexual, violencia en cita, acecho y discrimen por razón de género. Los talleres y adiestramientos son ofrecidos por las trabajadoras sociales, las técnicas psicosociales y legales, en coordinación con la División de Prevención y Educación.

MANEJO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Fuente de fondos

Las fuentes de fondos para el desarrollo de las operaciones de esta división provienen de los fondos estatales y federales. El Victims of Crime Act, VOCA, por sus siglas en inglés, administrados por el Departamento de Justicia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, proveen apoyo para víctimas de delitos. La OPM utiliza los fondos para servicios de intervención en crisis, orientación psicosocial y orientación legal. Estos fondos son monitoreados por el Departamento de Justicia, División de Fondos Federales, dos veces al año. Una monitoría es de tipo programático y otra de tipo fiscal.

Los fondos del Office of Violence Against Women, conocidos como fondos STOP, provienen del Departamento de Justicia federal y son administrados por la División de Desarrollo y Monitoreo de la OPM. Estos fondos proveen el pago de nómina al personal que sirve a la Línea de orientación durante las horas no laborables. Además, la división cuenta con el apoyo del fondo general de la OPM para cubrir el pareo, gastos de nómina y gastos operacionales.

Desarrollo y cumplimiento de planes de trabajo

El personal de la división participa en la elaboración de un plan de trabajo anual que la directora de la división discute con la Procuradora Auxiliar. Una vez aprobado por ésta, el plan se integra al plan de trabajo general de la Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo. Además, el personal de la división participa en la elaboración del Plan Estratégico de la OPM.

El Plan de trabajo anual de la división incluye:

- Proyección del número de servicios a ofrecerse
- Plan de reuniones para el personal de la división
- Identificación de agencias gubernamentales (AGs) y ONGs con las que se coordinan servicios, que en parte quedan determinadas por las ONGs que reciben fondos de STOP VAW
- Una metodología para la recopilación de estadísticas previamente identificadas
- Plan de adiestramientos a ser recibidos por personal de la división
- Plan de adiestramientos a ser ofrecidos por el personal, a personal gubernamental y de las ONGs
- Plan de evaluación trimestral
- Plan de participación en cuerpos o comités relacionados al trabajo que realiza la división

Durante las reuniones de equipo (que incluyen a todo el personal de la división) y las reuniones de supervisión individual, se identifican los problemas, las dificultades y los cambios necesarios y se hacen ajustes o correcciones, que permiten el logro del cumplimiento del plan de trabajo.

Discusión de casos

De forma regular, por lo menos una vez a la semana, el personal que ofrece servicio directo se reúne para discutir los casos que ameritan seguimiento. Dichas discusiones incluyen una presentación de la situación por el profesional que atendió el caso, una discusión de cómo apoyar a la participante o resolver el asunto presentado y un acuerdo sobre los próximos pasos a seguir. Esta información es recopilada en la Hoja de discusión de casos, **OPM DOCS DC-09**.

De la directora entender que el asunto requiere de consulta o resolución de un personal de mayor jerarquía, presentará el mismo a la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo. Durante las discusiones, el personal está vigilante de situaciones que ameriten revisión o creación de política pública, órdenes administrativas, reglamentos o procedimientos nuevos.

Registro/Estadísticas

Las empleadas (trabajadoras sociales, técnicas psicosociales y legales) recopilan información estadística a través de sus hojas de cernimiento, según ofrecen los servicios a las participantes. Una lista de las hojas de cernimiento con el número de caso, el nombre de la participante, número de teléfono y fecha del servicio es entregada a la secretaria todas las tardes antes de terminar las labores del día. La secretaria mantiene la Hoja electrónica de registro de cernimientos, **OPM DOCS RE-10** con la información de las participantes.

Al final del mes cada empleada rinde el Informe estadístico mensual con información psicosocial o legal para el cual utiliza la hoja Informe estadístico mensual, **OPM DOCS IEM-07 o IEML-07** según sea el caso. Esta información la reúne la secretaria en el Informe mensual global, **OPM DOCS IMG-08b**. Ambos informes, el estadístico mensual y el mensual global la secretaria los hará llegar a la directora de la división a más tardar el tercer día laborable. A más tardar el séptimo día laborable, la directora hará llegar la el Resumen del Informe mensual global (**OPM DOCS IMG-08a**) y el Informe mensual global (**OPM DOCS IMG-08b**) a la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo, con copia a la estadística de la agencia.

Establecimiento de prioridades

Las prioridades de la división quedan establecidas en el plan de trabajo. Las áreas en las que se atienden participantes: violencia doméstica, acecho, agresión sexual, violencia en cita y discrimen por razón de género son establecidas por la autoridad nominadora de la agencia, tomando en consideración los requisitos de los fondos externos, las obligaciones impuestas por la Ley 20 y las necesidades que presentan las mujeres a la agencia, entre otras consideraciones.

Evaluación de objetivos y prioridades

Los informes trimestrales recogen los datos estadísticos de los servicios prestados, los mismos contienen un comparativo entre los servicios que se proyectaban y los que se ofrecieron. La directora hace un análisis de estos comparativos, identifica deficiencias y le comunica al personal la información en las reuniones de equipo. Durante las reuniones se identifican estrategias correctivas y según la situación particular, se asignan responsabilidades. En ocasiones, el análisis implica la revisión de prioridades y la implantación de cambios en el plan de trabajo. Este puede ser el caso cuando hay una ausencia prolongada de algún personal o cuando surgen prioridades imprevistas. Todo gira en torno a la prioridad principal que es la provisión de servicios. Todo cambio en las prioridades requiere el visto bueno de la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo.

Evaluación de servicios prestados

La división evalúa los servicios prestados para poder identificar las formas en que se están implantando las intervenciones, la coordinación de servicios y otros tipos de apoyo. Las evaluaciones son un componente vital, ya que permiten garantizar la calidad de servicios que se van a ofrecer. Además de avalar la calidad de servicios, viabilizan poder tomar acciones correctivas y permitir que los servicios respondan a las necesidades de las participantes. A la vez, darán la oportunidad de realizar planes alternos y correctivos en caso de que surjan otras necesidades. Permite identificar si los servicios cumplen con el plan de trabajo, las necesidades de seguridad, de apoyo y orientación a las víctimas/sobrevivientes de violencia. Se asegura que el tiempo que toma cada intervención es el adecuado y que las estrategias que se utilizan para ofrecer los servicios por las profesionales, son las definidas en este manual. A través del Formulario evaluación formativa[13], que contiene los renglones de metas, objetivos, actividades, fecha, logros, dificultades, acciones correctivas y persona encargada, se lleva a cabo una evaluación semestral. La evaluación sumativa se lleva a cabo anualmente.

Toda participante que solicite y reciba servicios tiene la posibilidad de evaluar los mismos a través de la Hoja de evaluación, **OPM DOCS HE-06b**; podrá llenar la evaluación y depositarla en un lugar debidamente identificado. Las que reciben orientación telefónica son llamadas por la secretaria a más tardar un mes, a partir de la fecha en la que recibieron los servicios. Se les ofrecerá la oportunidad de hacer una evaluación de los servicios recibidos a un diez por ciento de las que solicitan servicios mediante la Línea de orientación telefónica. La secretaria le informa sobre los objetivos de la evaluación, les explica la necesidad de llenar una Hoja de consentimiento de Hoja de evaluación de servicios, **OPM DOCS HE-06a** y recoge los datos evaluativos. Los datos obtenidos son tabulados por la estadística de la OPM y analizados por la directora de la división. Los mismos son utilizados para evaluar la consecución de los

[13] Formulario elaborado por las directoras de las divisiones que componen la Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo y que no forma parte de este manual por ser un documento de la Procuraduría Auxiliar.

servicios ofrecidos, duración y efectividad de la intervención, el grado de satisfacción de la participante con el servicio, entre otros aspectos.

Sistema de archivo

La DOCS mantiene información de los servicios solicitados y prestados y de las estadísticas en forma de expedientes. La mayor parte de la información se mantiene en formato de expedientes electrónicos, aunque algunos documentos se mantienen en expedientes de papel, en el archivo central de la división. El archivo contiene tanto expedientes de servicio como expedientes administrativos.

Los expedientes de servicio que se mantienen en papel incluyen:

Hoja de asistencia, OPM DOCS HA-01, se mantendrá en archivo por año fiscal

Hoja de consentimiento informado, OPM DOCS HCI-02, se mantendrá en archivo por año fiscal y se hará una copia electrónica para el expediente de la participante

Hoja de consentimiento de Hoja de evaluación de servicios, OPM DOCS HE-06a

Hoja de evaluación, OPM DOCS HE-06b

Las hojas de consentimiento de evaluación y las hojas de evaluación se mantendrán en un archivo de papel por año fiscal y se dispondrá de ellas al finalizar el año, o una vez hayan sido tabuladas y analizadas, lo que sea último.

Informe mensual global, OPM DOCS IMG-08b

El Informe mensual global se mantendrá en un archivo electrónico de estadísticas, pero se imprimirá en papel para hacer entrega de una copia a la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo.

Hoja de casos pendientes, OPM DOCS CP-12, se mantendrá en archivo por año fiscal

Hoja de casos referidos por la Oficina Ejecutiva o las Procuradoras Auxiliares, OPM DOCS CR-13, se mantendrá en archivo por año fiscal

Cada participante/víctima tendrá un expediente electrónico donde se mantendrá la información relacionada a su cernimiento, referidos, coordinación de servicios, hojas de consentimiento, hoja de discusión de caso, cuando el caso discutido sea el de ella, y cualquier otro documento que sea necesario para tener un cuadro claro sobre su situación. Los documentos que forman parte del expediente electrónico son:

Hoja de cernimiento psicosocial, OPM DOCS HC-03a
Hoja de cernimiento legal, OPM DOCS HC-03b
Referido interno, OPM DOCS RI-04
Coordinación de servicios y referidos externos, OPM DOCS RE-05
Hoja de discusión de caso, OPM DOCS DC-09

Para fines administrativos y estadísticos se mantendrán los siguientes documentos:

Informe estadístico mensual psicosocial, OPM DOCS IEM-07
Informe estadístico mensual legal, OPM DOCS IEML-07
Resumen informe mensual global, OPM DOCS IMG-08a

Hoja electrónica de registro de cernimientos, OPM DOCS RE-10
Hoja de registro de discusión de casos, OPM DOCS RDC-11

F. DESCRIPCIÓN DE LOS FORMULARIOS

Todos los formularios aquí explicados forman parte del Anejo C. Algunos de ellos se complementan en papel (🗁) mientras que otros hay que completarlos de forma electrónica (🖮). Para garantizar la similitud en la recopilación de información y aclarar los detalles de cómo trabajar los formularios de forma electrónica, este manual se acompaña de un Manual de instrucciones para completar formularios electrónicos. El mismo tiene que ser consultado para complementar dichos formularios y todo nuevo personal será adiestrado en cómo completar los mismos.

Hoja de asistencia, OPM DOCS HA-01 🗁

Toda persona que solicite servicios de la DOCS es registrada en la Hoja de asistencia. Este documento permanece en el escritorio de la secretaria en un lugar visiblemente disponible. Es responsabilidad de ésta asegurarse de que toda persona que visite la oficina en búsqueda de servicios quede registrada. En su ausencia, es responsabilidad de la profesional que ofrece el servicio anotar a la participante. Para tomar la información, a la persona se hace pasar a las oficinas de la división donde se anota la fecha, el nombre, el servicio requerido, la hora de entrada y la de salida cuando se termine de ofrecer el servicio. Se puede hacer algún comentario en la hoja, de ser necesario. Si la persona se encuentra en peligro inminente, permanece en las oficinas de la división hasta que se le brinden los servicios.

Estas hojas se mantendrán en un expediente no electrónico, por año fiscal, que es archivado en el archivo general de la división. Este expediente es responsabilidad de la secretaria.

Hoja de consentimiento informado, OPM DOCS HCI-02 🗁 **y** 🖮
En los casos en que la persona solicita los servicios personalmente, la Hoja de consentimiento debe ser llenada por la participante. La profesional que presta el servicio se asegura que tiene el nombre de forma legible y la fecha. En los casos en que el servicio se presta por la Línea de orientación, la persona que atiende la llamada le lee la hoja de consentimiento a la participante, anota el nombre de la participante, firma la hoja y anota la fecha del servicio. Esta hoja también recoge el retiro de la autorización de la participante cuando en conversaciones futuras ella retire su consentimiento. Esta hoja forma parte del expediente de la participante y debe ser cotejado en cada ocasión en que se va a compartir información confidencial para asegurar que existe el consentimiento de ella para compartir dicha información. Es responsabilidad de la profesional hacer una copia electrónica de esta hoja y archivarla en el expediente electrónico de la participante. La copia electrónica debe indicar que la hoja ha sido firmada por la participante, la fecha en que fue firmada y que se encuentra en archivo. Además, **la secretaria mantendrá la copia en papel firmada por la participante**, o por la profesional que la atendió, en un expediente por año fiscal, que es parte del archivo general de la división.

Hoja de cernimiento psicosocial, OPM DOCS HC-03a

Esta hoja es llenada por las trabajadoras sociales y las técnicas psicosociales. En la misma se indica si la visita fue personal o una solicitud por la Línea de orientación (AM, PM, o fines de semana/feriado). Indica si la participante es víctima de los tipos de violencia que se atienden en la división (violencia doméstica, agresión sexual, acecho, violencia en cita o discrimen por género) es colateral, solicita otros servicios relacionados a las necesidades de las mujeres o solicita servicios misceláneos. Este documento contiene información sociodemográfica, información sobre la situación atendida y los servicios prestados. Provee espacio para anotar información sobre los asuntos discutidos en la intervención, los servicios que se identificaron como inexistentes, las dificultades identificadas y las recomendaciones de la profesional. La segunda página contiene espacio para la anotación de información relacionada al registro de seguimientos a las mujeres y registro de seguimientos a coordinaciones. Es responsabilidad de la profesional de servicios entrar la información en la Hoja de cernimiento y anotar sus iniciales al final de cada redacción de texto. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

En la esquina superior derecha de la primera página, junto a las iniciales de la profesional que atiende el caso, el año y el mes en que se provee el servicio, hay que anotar el número del cernimiento. Este número se lo asignará cada profesional que ofrezca un cernimiento psicosocial. Los números comienzan cada 1 de julio en 0001 y continúan de forma continua hasta el 30 de junio del año siguiente. Lo que distingue cada expediente son las iniciales de cada profesional. Por ejemplo: SML-06-07-0001 será el expediente de la primera participante atendida por SML el mes de julio de 2006. Una vez asignado el número, si la participante va a ser referida a una técnica legal, se anota el número en la Hoja de cernimiento de la técnica legal que termina con una L al final. El número del ejemplo sería SML-06-07-0001-L. Además, en la Hoja de cernimiento de la técnica legal hay que anotar el nombre y el número de teléfono de la participante. La hoja de cernimiento se le envía por correo electrónico a la secretaria quien es responsable de distribuir los casos que requieren de los servicios de las técnicas legales. Al final del día toda profesional debe hacer una lista de las hojas de cernimiento que ha creado durante el día, incluyendo el nombre de la participante, el número de caso y el teléfono y enviárselo a la secretaria quien incluirá la información en la Hoja de registro de cernimientos.

El personal de la división que atiende la Línea de orientación fuera de horas laborables y llenan la Hoja de cernimiento HC-03a en papel, deberá completar la forma electrónica a más tardar al finalizar el próximo día laborable. Las educadoras de la División de Prevención y Educación que atienden la Línea de orientación durante las horas no laborables, fines de semana y días feriados completan la hoja **HC-03a** en papel y el próximo día laborable lo entregan a la secretaria de la división quien los distribuirá para su inclusión en el formato electrónico. Cualquier personal que atienda la línea durante horas no laborables que no vaya a asistir a la oficina el próximo día laborable, deberá llamar a la secretaria, o a quien en su lugar tenga la responsabilidad de tomar la

información, y dejarle saber los nombres, los números de teléfonos y número de caso de las participantes que atendieron durante el tiempo que sirvieron la línea.

Es responsabilidad de la profesional que abre el expediente mantenerlo al día de forma electrónica. El mismo estará compuesto por hojas de cernimiento, hojas de consentimiento, coordinaciones y referidos.

Hoja de cernimiento legal, OPM DOCS HC-03b

Esta hoja es enviada por el personal que ofrece la orientación psicosocial, asignada por la secretaria y completada por las técnicas legales. En la misma se indica si la visita fue personal o una solicitud por la Línea de orientación (AM, PM, o fines de semana/feriado). Indica si la participante es víctima de los tipos de violencia que se atienden en la división (violencia doméstica, agresión sexual, acecho, violencia en cita o discrimen por género) es colateral, solicita otros servicios relacionados a las necesidades de las mujeres o solicita servicios misceláneos. Este documento contiene información sobre la situación atendida y los servicios prestados. Provee espacio para anotar información sobre los asuntos discutidos en la intervención, los servicios que se identificaron como inexistentes, las dificultades identificadas y las recomendaciones de la profesional. La segunda página contiene espacio para la anotación de información relacionada al registro de seguimientos a las mujeres y registro de seguimientos a coordinaciones. Es responsabilidad de la profesional de servicios entrar la información en la Hoja de cernimiento y anotar sus iniciales al final de cada redacción de texto. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.** Una vez la técnica legal termina con el caso, tiene que enviarle una copia del expediente a la profesional que le refirió a la participante, para que forme parte de su expediente electrónico. Este envío debe ser por correo electrónico.

Referido interno, OPM DOCS RI-04

Todo referido interno a otras divisiones de la OPM se hace mediante el uso de esta hoja, que es electrónica. Los referidos que hacen las trabajadoras sociales y las técnicas psicosociales a las técnicas legales de la misma división se contabilizan en la Hoja de cernimiento psicosocial, **OPM DOCS HC-03a**, en la sección de servicios prestados. Cuando el referido es a otra división de la OPM, la **RI-04** lleva el nombre, el número de caso, dirección y teléfono de la participante, la fecha en que fue atendida, la profesional que refiere y la fecha del referido. Se indica a cuál de las divisiones de la OPM se hace el referido y se anota una breve descripción de la situación. Esta hoja es responsabilidad de las trabajadoras sociales y las técnicas psicosociales y legales. Esta hoja una vez completada es enviada por correo electrónico a la secretaria de la división donde se hace el referido. Se hará una copia electrónica de esta hoja y se archivará en el expediente electrónico de la participante. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

Cuando el referido es a la División de Investigaciones Jurídicas y Querellas (DIJQ), las técnicas legales de la división enviarán una copia de la **OPM DOCS RI-04** a la

Procuradora Auxiliar de Asuntos Legales. Las técnicas de la DIJQ, o en su lugar la secretaria de la división, informarán a la técnica legal que le refirió el caso, el personal asignado a atender el mismo, a más tardar dos semanas de haber recibido la petición se servicio. Una vez finalizado el proceso en la DIJQ, sea cual fuere el resultado, el mismo será informado a través de una copia de la determinación final que haga dicha división. Durante el proceso las técnicas legales de ambas divisiones podrán reunirse y compartir o intercambiar información para lograr el mejor servicio para la participante.

Coordinación de servicios o referidos externos, OPM DOCS RE-05 y

Toda coordinación de servicio o referido externo se hace mediante el envío de una carta oficial, en papel timbrado de la agencia, a la persona con quien se coordinó el servicio o a quien se le hace el referido. La carta debe incluir un resumen de la situación que presenta la participante, su nombre, sus necesidades y cualquier otra información que se estime necesaria para lograr el servicio. Además, tiene que contener la información contacto de la profesional que envía la carta, nombre y teléfono. Antes de enviarse, la carta necesita tener el visto bueno de la directora de la división, quien inicia la carta al lado de su nombre. Se hará una copia electrónica de esta hoja y se archivará en el expediente electrónico de la participante.

Hoja de consentimiento de hoja de evaluación de servicios, OPM DOCS HE-06a

Toda evaluación que se realiza por medios telefónicos necesita una Hoja de consentimiento de la participante que va a responder a la evaluación. Es responsabilidad de la secretaria llevar a cabo las llamadas telefónicas para lograr la autorización de la participante. **Es de suma importancia que la secretaria verifique que en el expediente de la participante se permitan las llamadas a la participante.** Al hacer la llamada, la secretaria debe identificarse y explicar el objetivo de la llamada, tal como se establece en la Hoja de consentimiento. Anotará si la participante está dispuesta, no está dispuesta o prefiere una llamada posterior. Una vez lograda la autorización, firmará la Hoja de consentimiento y anotará la fecha. Luego procederá a leerle las preguntas de la Hoja de evaluación. **Estas hojas formarán parte del expediente de papel** que se archivará, por separado de las hojas de evaluación, por año fiscal.

Hoja de evaluación, OPM DOCS HE-06b

La Hoja de evaluación se entrega a cada participante que visita la oficina y recibe servicios de una trabajadora social, técnica psicosocial o legal. La misma es entregada por la secretaria al terminar la intervención y se le provee a la participante el espacio y tiempo para cumplimentarla. Se le indica a la persona donde depositarla una vez terminada. La participante deposita la evaluación en un lugar claramente identificado, sin que medie intervención de ninguna empleada, para asegurar lo más posible, la confidencialidad de sus respuestas.

Si la participante recibió los servicios por medio de la Línea de orientación, la secretaria le hace una llamada posterior al haber recibido el servicio y hace la evaluación por medios telefónicos. Antes de llevar a cabo la evaluación, la secretaria llena la Hoja de consentimiento de evaluación HE-06a. Al finalizar la evaluación, firma la evaluación y anota la fecha de la misma.

La estadística es responsable de la tabulación de las hojas de evaluación y de presentarle los resultados a la directora de la división quien comparte la información con la Procuradora Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo. La tabulación se lleva a cabo cada seis meses, en diciembre y junio de cada año fiscal. Las hojas se mantendrán en un expediente no electrónico, por año fiscal, que es archivado en el archivo general de la división. Este expediente es responsabilidad de la secretaria.

Informe estadístico mensual psicosocial, OPM DOCS IEM-07

Este informe contiene la totalidad de la información recopilada en las Hojas de cernimiento psicosocial. Es una recopilación de datos demográficos, datos relacionados a la relación de la participante con la persona agresora, datos sobre la situación atendida, información sobre coordinaciones y referidos realizados, sobre discusión de casos, identificación de servicios inexistentes, dificultades encontradas, detección de incumplimientos y recomendaciones. Cada una de las trabajadoras sociales y técnicas psicosociales es responsable de someter el informe mensualmente. Tiene que enviarlo a la directora de la división por vía electrónica mediante un correo electrónico. La directora lo revisa, solicita cualquier información adicional o aclara cualquier asunto y lo recibe corregido, todo por vía de correo electrónico. Una vez está final, la directora lo envía por vía electrónica a la secretaria, quien lo recopila en el Informe mensual global. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

Informe estadístico mensual legal, OPM DOCS IEML-07

Este informe contiene la totalidad de la información recopilada en las Hojas de cernimiento legal. Es una recopilación de datos sobre la situación atendida, servicios ofrecidos, información sobre coordinaciones y referidos realizados, sobre discusión de casos, identificación de servicios inexistentes, dificultades encontradas, detección de incumplimientos y recomendaciones. Cada una de las técnicas legales es responsable de someter el informe mensualmente. Tiene que enviarlo a la directora de la división por vía electrónica mediante un correo electrónico. La directora lo revisa, solicita cualquier información adicional o aclara cualquier asunto y lo recibe corregido, todo por vía de correo electrónico. Una vez está final, la directora lo envía por vía electrónica a la secretaria, quien lo recopila en el Informe mensual global. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

Resumen informe mensual global, OPM DOCS IMG-08a

Este resumen es responsabilidad de la directora de la división. El mismo contiene información sobre la población atendida durante el mes en cuestión y un análisis

comparativo entre la información del año en curso y el año anterior. La información se recopila de los informes estadísticos mensuales. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

Informe mensual global, OPM DOCS IMG-08b y

Este informe contiene la totalidad de la información recopilada en los dos informes mensuales, el psicosocial y el legal. Es una recopilación de datos sobre la situación atendida, la relación de la víctima con la persona agresora, información sobre discusión de casos, información sobre coordinaciones y referidos realizados, información sobre reuniones internas, informes, reuniones de supervisión, desarrollo profesional, apoyo a otras divisiones, querellas referidas, dificultades encontradas, necesidades y recomendaciones. Esta hoja es recopilada por la secretaria y revisada por la directora de la división. Una vez completada por la secretaria ésta la envía por correo electrónico a la directora para su aprobación, quien a su vez le envía una **copia dura, en papel a la Procuradora Auxiliar** de Educación y Servicios de Apoyo. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

Hoja de discusión de casos, OPM DOCS DC-09

Esta hoja recoge la información fundamental que surge de la discusión de casos por las profesionales y la directora de la división. Es responsabilidad de la profesional que atendió el caso llenar la hoja y someterla vía electrónica a la directora de la división. La hoja contiene el nombre de la profesional que atendió el caso, el mismo se llena mediante un menú con opciones predeterminadas, o sea, que existe una lista de todos los nombres del personal de la división y sólo hay que escoger uno. También contiene el nombre de la participante, un resumen del caso, las recomendaciones de la profesional que tiene a cargo el caso y recomendaciones de la supervisora. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.** Una copia en papel de esta hoja forma parte del expediente de la participante. De esta copia, la secretaria mantendrá el Registro de discusión de casos.

Hoja electrónica de registro de cernimientos, OPM DOCS RE-10

Esta hoja es responsabilidad de la secretaria, sin embargo es responsabilidad de las profesionales psicosociales enviarle la información diariamente al terminar las labores del día. Diariamente, al recibir por correo electrónico la información sobre las participantes atendidas, la secretaria transfiere la información que incluye el año, mes, número de caso, nombre de la participante, fecha de servicio, recurso que atendió el caso (en un menú con opciones predeterminadas), si fue referido a la técnica legal y la inicial correspondiente de la técnica. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

Hoja de registro de discusión de casos, OPM DOCS RDC-11

A modo de llevar contabilidad de los casos que se discuten en la división, la secretaria llena la hoja de registro de discusión de casos. La misma contiene el nombre de la

participante, la fecha, el recurso que la atendió y el asunto del que se trata el caso. La secretaria recibe la información de cada profesional que llena la Hoja de discusión de casos. **Esta es una hoja electrónica y tiene que completarse electrónicamente.**

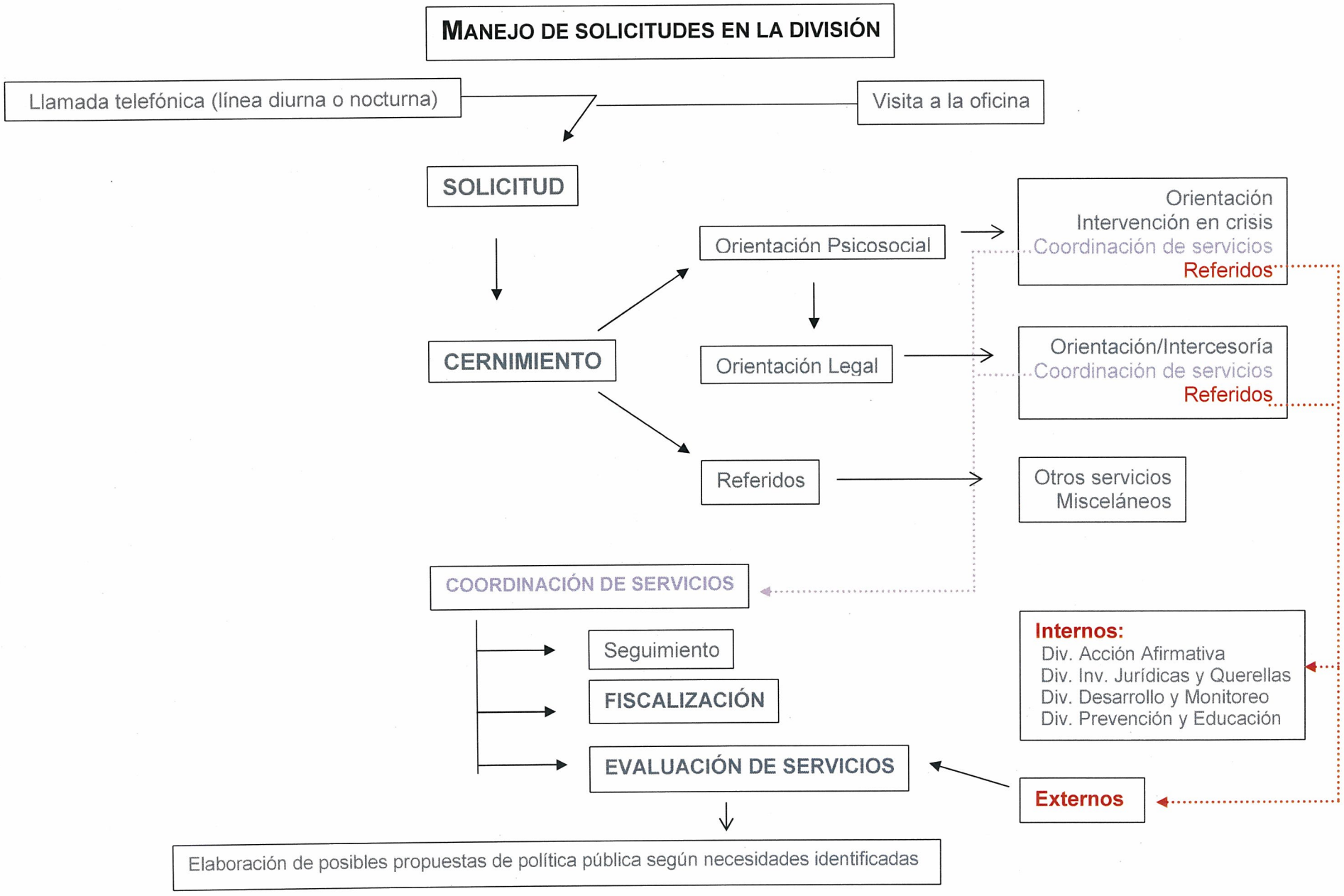
Hoja de casos pendientes, OPM DOCS CP-12

Esta hoja es completada por toda profesional que tenga casos pendientes por atender al terminar sus labores del día. La misma contiene la fecha, el nombre de la profesional, el número de llamadas asignadas para el día, y el número que logró atender, además los nombres y teléfonos de las participantes que no se atendieron. Antes de terminar los trabajos del día una **copia en papel** de esta hoja se le entrega a la secretaria, quien a la mañana siguiente revisará el número de casos pendientes y los reasignará. La secretaria anota en la hoja el nombre de la profesional a la que fueron asignados los casos.

Hoja de casos referidos por la Oficina Ejecutiva o las Procuradoras Auxiliares, OPM DOCS CR-13

En ocasiones, la oficina ejecutiva o alguna de las procuradoras auxiliares refieren casos o participantes a la división. En estos casos, se lleva un registro de estos casos en la hoja CR-13. Esta hoja recoge la fecha, el nombre de la persona que refiere, el nombre de la participante, el número de caso, el servicio requerido y la profesional que brinda el servicio. Cuando medie una carta, fax o cualquier otro documento escrito, el mismo se mantiene con todo los documentos que se generen relacionados al referido. Una vez se ofrece el servicio, la información de la participante se recoge a través de los documentos establecidos, como son la Hoja de cernimiento, HC-03 a o b. Es responsabilidad de la directora de la división asignar los casos a las profesionales y asegurarse de que se lleva a cabo el seguimiento al asunto en cuestión. Estas hojas se mantendrán en un **expediente no electrónico**, por año fiscal, que es archivado en el archivo general de la división. Este expediente es responsabilidad de la secretaria.

G. DIAGRAMAS DE FLUJO



Relación de la División de Orientación y Coordinación de Servicios con otras divisiones en la OPM

PROCURADURÍA AUXILIAR DE ASUNTOS LEGALES (PAAL)

División de Investigaciones Jurídicas y Querellas: Es responsable de elaborar los proyectos de política pública que respondan a las necesidades identificadas en la provisión de servicios. Además, toma posturas de acuerdo a proyectos sometidos por la legislatura y el ejecutivo. Recibe referidos de la división para la investigación y la radicación de querellas concernientes al no cumplimiento de las políticas públicas, reglamentos, órdenes ejecutivas y otras directrices existentes.

División de Acción Afirmativa: Recibe referidos de la división cuando surgen solicitudes de información sobre acción afirmativa en las instituciones públicas y municipales.

PROCURADURÍA AUXILIAR DE EDUCACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO (PAESA)

División de Desarrollo y Monitoreo: Le ofrece a la División de Orientación información o datos relacionados a los acuerdos de servicios a los que ha llegado con las ONGs y que de alguna forma pueden facilitar el trabajo de coordinación de servicios que la división realiza con la organización. DOCS le provee información sobre el no-cumplimiento de las organizaciones recipiendarias de fondos con los acuerdos establecidos. Personal de la división participa activamente en las reuniones de CNEV.

División de Prevención y Educación: Le provee a la división material educativo para las participantes y para los adiestramientos que ofrece el personal de DOCS. Apoya con información sobre temas particulares. La División de Orientación apoya a esta división de educación con el ofrecimiento de adiestramientos a profesionales que manejan casos de violencia o discrimen contra la mujer.

H. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Colateral
Aquellas personas que solicitan información a la OPM con el interés de orientar o educar a una víctima de violencia doméstica, agresión sexual, acecho, violencia en cita o discrimen por razón de género con respecto a servicios disponibles o alternativas para resolver su situación. Con frecuencia, la persona colateral es familia, vecina o amiga de la víctima. Esta categoría aparece en las Hojas de cernimiento.

Comisión Nacional para la Erradicación de la Violencia Doméstica, la Agresión Sexual, el Acecho Hacia las Mujeres (CNEV)
CNEV es un cuerpo nacional establecido por la OPM en noviembre de 2001 con el objetivo de atender efectivamente a las víctimas o sobrevivientes de la violencia doméstica, el acecho, la agresión sexual y la violencia en citas, a través de un proceso coordinado entre todas las organizaciones y agencias que ofrecen servicios a las mujeres. Sus integrantes son: la Policía de Puerto Rico, el Departamento de Justicia, la Oficina de la Administración de los Tribunales, el Centro de Ayuda a Víctimas de Violación (CAVV), el Departamento de Corrección y Rehabilitación, el Departamento de la Familia, las ONGs y la OPM. CNEV se reúne a nivel isla y a nivel regional de forma trimestral. La comisión ha sido un agente catalizador y facilitador, ya que se discuten las deficiencias del sistema, y se toman decisiones sobre la implantación adecuada y coordinada de la Ley 54 y otras políticas relacionadas.

Coordinación de servicios
Implica que la profesional en la división ha coordinado un recurso, fecha y hora en una agencia u organización que le prestará servicios a la participante.

Expedientes
Colección de documentos relacionados a una participante (víctima) que solicita servicios en la OPM. Los expedientes de las participantes son mantenidos de forma electrónica e incluyen entre otros su Hoja de cernimiento, Hoja de consentimiento informado, hojas de referidos y coordinaciones de servicios.

Fondo Estatal
Fondos asignados por la Legislatura de Puerto Rico conocido como presupuesto general, con los cuales se apoya la labor de la división.

Formulario evaluación formativa
Formulario creado por la Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo para recoger la información correspondiente a la evaluación de los planes de trabajo anuales de cada una de las divisiones que componen la Procuraduría.

Intercesor/a legal
El tribunal ha definido esta actividad en la 2001 TSPR 17 del 16 de febrero de 2001 como sigue: "Una intercesora o un intercesor debidamente cualificado es toda persona que tenga adiestramiento o estudios acreditados en el área de consejería, orientación,

psicología, trabajo social o intercesoría legal y sea autorizado por escrito para desempeñarse como tal, a través del Director o de la Directora Administrativa de los Tribunales."

Intercesoría legal
Es la actividad que lleva a cabo un/una intercesor/a legal que está definido por el Tribunal Supremo como sigue: "La participación de las intercesoras o de los intercesores en los procedimientos bajo la Ley Núm. 54, *supra*, consiste en acompañar a la víctima a las vistas y proveerle el apoyo emocional, la orientación y la asistencia que sean necesarios durante el procesos judicial, sin incluir asesoramiento ni representación legal."

Intervención en crisis
La intervención que se hace con una participante cuando está en estado de crisis por la situación de violencia a la que está expuesta. La intervención busca estabilizar a la mujer de forma que pueda beneficiarse de las alternativas que se le presentan bajo la orientación.

Línea de orientación
La línea telefónica a través de la cual se ofrece información, orientación, intervención en crisis, coordinación de servicios y referidos a las personas que llaman a la agencia. Opera durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Línea nocturna
La línea telefónica de orientación cuando opera durante horas no laborables, de 4:30 PM a 8:00 AM, durante los fines de semana y días feriados.

Marca de cierre
Se refiere a sobres para el envío de cartas. El cierre se hará de una manera que sea notable si alguna persona lo abre; puede sellarse con el sello de la correspondencia de la OPM.

Misceláneas
En ocasiones personas solicitan servicios de la OPM para asuntos que no se relacionan con las prioridades que son violencia doméstica, agresión sexual, acecho, violencia en cita o discrimen por razón de género, ni con otros servicios que pueden incluir cuido de niños y niñas, empleo, vivienda, ayudas sociales, patria potestad, custodia legal, pensión alimentaria, entre otros. Con frecuencia, estos servicios se relacionan con insatisfacción de servicios recibidos por la persona o con la necesidad de información no relacionada a asuntos propiamente de las mujeres. Esta categoría aparece en las Hojas de cernimiento.

OP16
Descripción de puestos según establecido por la Oficina Central de la Administración de Personal (OCAP) y la Oficina de Recursos Humanos de la OPM.

Orientación
La orientación puede ser de carácter general, sobre asuntos que no se relacionan directamente con las prioridades de trabajo de la OPM, o puede ser psicosocial o legal.

Orientación legal
El servicio de orientación legal ofrece información especializada sobre los derechos legales de la mujer, leyes que la protegen y remedios inmediatos a los que pueda recurrir para su protección.

Orientación psicosocial
Como parte de la orientación psicosocial se trabajan aspectos relacionados al impacto de la violencia y el discrimen contra las mujeres, con las participantes. Se discuten todas las alternativas que ésta puede tener y los servicios disponibles relacionados a la seguridad de ella y sus hijos e hijas.

Otros servicios
Con frecuencia, mujeres solicitan servicios de la OPM que no están directamente relacionados con las áreas de prioridad de la oficina que son violencia doméstica, agresión sexual, acecho, violencia en cita o discrimen por razón de género. Sin embargo, las necesidades se relacionan con asuntos que usualmente ocupan a las mujeres como son cuido de niños y niñas, empleo, vivienda, ayudas sociales, patria potestad, custodia legal, pensión alimentaria, entre otros. Esta categoría aparece en las Hojas de cernimiento.

Participante (víctima)
Toda mujer que solicita servicios de la OPM, de forma personal o mediante la Línea de orientación, relacionados a una de las áreas de prioridad de trabajo: violencia doméstica, agresión sexual, violencia en cita, acecho o discrimen por razón de género.

Proyecto de Financiamiento para Pequeños Negocios
Este proyecto es un proyecto conjunto de la OPM con el Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico que ayuda al establecimiento de negocios de mujeres jefas de familia, como parte de un esfuerzo por encontrar alternativas que disminuyan las situaciones de pobreza y violencia a las que muchas mujeres se ven sometidas por razón de su género.

Referidos
Los referidos identifican la agencia gubernamental, institución u organización no gubernamental que ofrece la información o el servicio que la clienta necesita sin que se haga la coordinación para que ella reciba el servicio. La coordinación la hace la clienta directamente, a veces por requerimiento de la agencia, institución u organización, a veces por iniciativa de la clienta.

Los **referidos internos** son un mecanismo utilizado por las trabajadoras sociales o las técnicas psicosociales o legales para solicitar que otro personal u otra división de la OPM tome parte o haga suyo el caso de la participante atendida por nuestra agencia.

Los **referidos externos** son el mecanismo mediante el cual las profesionales envían a la persona que solicita servicios a alguna agencia gubernamental o no gubernamental que le puede ofrecer el servicio que la persona necesita.

STOP
Siglas que forman parte del nombre de los fondos federales provenientes del Programa del Office of Violence Against Women, del Departamento de Justicia federal, STOP VAW (Stop Violence Against Women). Este programa provee fondos que apoyan la labor de la División de Orientación.

VOCA
Siglas para el Victims of Crime Act, programa administrado por el Departamento de Justicia en Puerto Rico. Este programa provee fondos que apoyan la labor de la División de Orientación.

Bibliografía

Badilla Alán, Helena. Para comprender el concepto de Resiliencia. Revista de Trabajo Social, Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica. http://www.medicosenprevencion.com.ar

Benard, Bonnie. (2004). Using Strengths-Based Practice to Tap the Resilience of Families in *Strengths Perspective in Social Work Practice*, 4/e (2006) by Dennis Saleebey. ISBN 0-205-40817-6. Chapter 11.

Graybeal, Clay. (2001). Strengths-Based Social Work Assessment: Transforming the Dominant Paradigm. Families in Society: The Journal of Contemporary Human Service. Vol. 82, Number 3. The Families International.

Lee, Judith A.B. (1994). The Empowerment Approach to Social Work Practice. New York: Columbia University Press.

Valle, D. y Ortiz, M. (2003). Violencia doméstica y empoderamiento. Taller presentado ante la Asamblea Anual del Colegio de Trabajadores Sociales de Puerto Rico. Ponce, Puerto Rico.

Valle Ferrer, Diana. (1998). Validating Coping Strategies and Empowering Latino Battered Women in Puerto Rico. Albert R. Roberts, Ed. Battered Women and Their Families, Intervention Strategies and Treatment Programs. New York: Springer Publishing Company, Inc. Chapter 19.

Valle, D. y Ortiz, M. (2004). Violencia doméstica y empoderamiento. Presentación en power point.

APROBACIÓN

Este Manual de procedimientos de la División de Orientación y Coordinación de Servicios, división que es parte de la Procuraduría Auxiliar de Educación y Servicios de Apoyo, queda aprobado por mi. El mismo será revisado periódicamente con el fin de enmendar todos los asuntos necesarios y ponerlo al día con respecto a nuevas leyes, órdenes administrativas o procedimientos establecidos. El mismo será vigente a partir de la fecha de aprobación.

Aprobado hoy 16 de agosto de 2006 *en San Juan de Puerto Rico.*

María Dolores Fernós
Procuradora
Oficina de la Procuradora de las Mujeres