



PLAN. SANDRA C. MARRERO ARROYO  
DIRECTORA EJECUTIVA

HON. ANÍBAL ACEVEDO VILÁ  
GOBERNADOR

---

**MEMORANDO CIRCULAR**

MC-JGS911-06-0015

SERIE 2005-2006

FECHA: 20 de enero de 2006

A: A todo el Personal

DE:   
Plan. Sandra C. Marrero Arroyo  
Directora Ejecutiva

ASUNTO: Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo

Este Memorando Circular tiene el objetivo de establecer en la Junta la política de no tolerancia y el rechazo a la violencia doméstica en el lugar de trabajo, así como guiar la implantación y aplicación del Protocolo para manejar estas situaciones, a tenor con lo requerido en la Orden Ejecutiva Boletín Administrativo Núm. OE-2005-17 del Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

**I. BASE LEGAL**

1. **El Artículo I, Sección 1 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico**, dispone que la dignidad del ser humano es inviolable, que todas las personas son iguales ante las leyes y

prohíbe que se establezca discrimen alguno por razón de sexo, entre otras.

2. **Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada**, conocida como “Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica.”
3. **La Ley Contra el Acecho en Puerto Rico, Ley Núm. 284 de 24 de agosto de 1999, según enmendada**, define acecho como “conducta mediante la cual se ejerce una vigilancia sobre determinada persona, se envían comunicaciones verbales o escritas no deseadas a una persona, se realizan amenazas escritas, verbales o implícitas a determinada persona, se efectúan actos de vandalismo dirigidos a determinada persona, se hostiga repetidamente mediante palabras, gestos o acciones dirigidas a intimidar, amenazar o perseguir a la víctima o a miembros de su familia”. La Ley de Acecho provee una orden de protección similar a la que dispone la Ley Núm. 54, ante. El proceso para obtenerla es el mismo y se puede solicitar en el tribunal el formulario para presentar la solicitud.
4. **Ley Núm. 538 de 30 de septiembre de 2004, enmienda la Ley Núm. 54**, dispone que un patrono puede solicitar una orden de protección a favor de uno de sus empleados o empleadas en el lugar de trabajo si un/a de sus empleados o empleadas es o ha sido víctima de violencia doméstica han ocurrido en el lugar de trabajo. Antes de iniciar este procedimiento, el patrono deberá notificar de su intención de solicitar la orden de protección a el/la empleado o empleada que es o ha sido víctima de violencia doméstica o de conducta constitutiva de delito según tipificado en la Ley Núm. 54, ante.
5. **La Ley Núm. 542 de 30 de septiembre de 2004, enmienda la Ley Núm. 54**, y dispone que cuando el Tribunal así lo entienda o cuando emita una orden de protección o de acecho, de inmediato ordenará a la parte promovida a entregar a la Policía de Puerto Rico para su custodia, cualquier arma de fuego perteneciente al promovido y sobre la cual se le haya expedido una licencia de tener o poseer, o de portación, o de tiro al blanco, de caza o de cualquier tipo, según fuera el caso. La orden de entrega de cualquier tipo de licencia de armas de fuego se pondrá en rigor de forma compulsoria. Asimismo, al emitirse dicha Orden por un Tribunal, dicho dictamen tendrá el efecto de suspender la licencia correspondiente aún cuando forme parte del desempeño profesional del imputado. Dicha restricción se



aplicará como mínimo por el mismo período de tiempo en que se extienda la Orden.

## II. Definiciones

1. **Violencia Doméstica** – el empleo de fuerza física, violencia psicológica o sexual, intimidación o persecución contra una persona por parte de su pareja para causarle daño físico a sus bienes o a terceras personas para causarle grave daño emocional.
2. **Violencia Doméstica en el lugar de trabajo o empleo** – perseguir a la persona con quien a sostenido relación de pareja en el área de trabajo y alrededores, acecharla con su presencia, mediante llamadas telefónicas, comunicaciones por fax, correo electrónico o cartas, así como agresiones al momento de salir o antes de entrar al trabajo. Para efectos de este Protocolo el lugar de empleo o de trabajo es la Junta.
3. **Víctima sobreviviente** – cualquier persona que haya sido objeto de actos constitutivos de violencia doméstica.
4. **Persona que incurre en actos de violencia doméstica** – persona que emplea fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra su pareja.
5. **Persecución o perseguir en el lugar de empleo** – mantener a una persona bajo vigilancia constante o frecuente con presencia en los lugares inmediatos al trabajo de forma tal que pueda infundir temor o miedo en el ánimo de una persona promedio.
6. **Orden de protección** – todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal, en el cual se dictan medidas a una persona que incurre en actos de violencia doméstica para que se abstenga de incurrir o llevar a cabo los mismos.
7. **Relación de pareja** – la relación entre cónyuges, ex cónyuges, las personas que cohabitan o han cohabitado, las que consienten o han sostenido una relación consensual íntima, las que han procreado un hijo o hija entre sí y las que sostienen o han sostenido una relación de noviazgo. Incluye las relaciones entre personas del sexo opuesto y personas del mismo sexo.
8. **Cohabitar** – sostener una relación consensual similar a la de los cónyuges.

**DIRIJA TODA CORRESPONDENCIA OFICIAL AL DIRECTOR EJECUTIVO**

❖ PO BOX 270200 SAN JUAN PUERTO RICO 00927-0200 ❖

❖ TELÉFONO (787) 273-3001 ❖ FAX (787) 792-0061 ❖

❖ e-mail correspondencia@e911.gobierno.pr ❖



9. **Grave daño emocional** – surge cuando, como resultado de la violencia doméstica, la persona que es objeto de la conducta manifiesta de forma recurrente una o varias de las siguientes características: miedo paralizador, sentimientos de desamparo o desesperanza, sentimientos de frustración y fracaso, sentimientos de inseguridad, desvalidez, aislamiento, autoestima debilitada u otra conducta similar, cuando sea producto de actos u omisiones reiteradas.

### **III. Política Pública sobre el Protocolo para Manejar Situaciones de Violencia Doméstica en la Junta**

1. La Junta está comprometida con la política pública del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de no tolerancia y el rechazo a la violencia doméstica, incluyendo la violencia en relación de pareja, así como con el establecimiento del Protocolo para Manejar Situaciones en el Lugar de Trabajo mediante la implantación de un procedimiento uniforme a seguir cuando una empleada o empleado de la Junta sea víctima de violencia doméstica en el lugar de trabajo.
2. La Junta manifiesta el repudio enérgico de la violencia doméstica por ser contraria a los valores de paz, dignidad y respeto que este pueblo quiere mantener para las personas, las familias y la comunidad en general.
3. Se exhorta al personal a denunciar situaciones de acecho, amenazas y otras conductas contra empleadas y empleados públicos en el lugar de empleo o trabajo de parte de sus parejas o ex parejas íntimas, con el propósito de ofrecer una mayor garantía de seguridad y prevenir situaciones lamentables.

### **IV. Implantación del Protocolo para Manejar las Situaciones de Violencia Doméstica en la Junta**

La Junta aprobó el Protocolo, según requerimiento y disposiciones de las Guías para el Desarrollo del Plan de Trabajo para la Implantación del Protocolo sobre el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo preparadas por la Oficina de la Procuradora de las Mujeres y de la Orden Ejecutiva 2005-17.



## **V. Personal de la Junta a Cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica en el Lugar de Empleo**

Para implantar el referido Protocolo se ha designado a la Sra. Irma Y. Suárez, de la Oficina de Recursos Humanos y la Sra. Janet Jeremías, de la Oficina de la Directora Ejecutiva. Ambas coordinarán las orientaciones al personal sobre el Protocolo. Además, están encargadas de coordinar el manejo de estas situaciones en la Junta, conforme con lo establecido.

## **VI. Responsabilidades del Personal de la Junta a Cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica en el Lugar de Empleo, del Personal de Supervisión y de la Persona a Cargo de la Seguridad**

1. El personal a cargo de los asuntos de violencia doméstica de la Junta será orientado por la Oficina de la Procuradora de las Mujeres (OPM) sobre el Protocolo y sus funciones. Acudirá a los adiestramientos y orientaciones convocados por la OPM. Además, tendrá la responsabilidad de orientar al personal de supervisión y directivo y a los demás de la Junta sobre este asunto. Las orientaciones podrán incluir, entre otros, afiches, hojas de orientación, folletos informativos, orientaciones en grupo e individuales al personal.
2. En cada área de trabajo el personal supervisor y directivo tiene la responsabilidad primaria de orientarse con el personal a cargo de los asuntos de violencia doméstica sobre cómo atender a personas sobrevivientes de violencia doméstica en el lugar de empleo, cómo identificar sus necesidades y cómo preparar planes de seguridad el cual debe ser realizado en un período máximo de 72 horas tomando en cuenta la peligrosidad de la situación. Además, conocerá los recursos disponibles para las víctimas sobrevivientes.
3. Los(as) supervisores(as) y directores(as) tendrán la responsabilidad de reunir al personal, dialogar sobre el Protocolo y exhortarles a que traigan a su atención cualquier situación de violencia doméstica con el lugar de empleo. Mantendrán la copia del Protocolo disponible para que el personal de su área pueda acceder al mismo. Además, se podrá acceder al Protocolo a través de la Biblioteca electrónica de la Junta.
4. A tenor con el Protocolo las responsabilidades primarias del personal supervisor/a, de las Personas a cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica de la Junta y de la Persona a cargo de la Seguridad con



relación a manifestaciones de esta naturaleza en la Junta son los siguientes:

- a. El personal de supervisión se adiestrará sobre cómo atender a personas sobrevivientes de violencia doméstica, cómo identificar sus necesidades y cómo preparar planes de seguridad. Además, conocerá los recursos disponibles para las víctimas / sobrevivientes.
- b. El personal de supervisión atenderá de inmediato forma preliminar aquellos asuntos relacionados con violencia doméstica que le informe cualquier empleado o empleada que se esté viendo afectado/a por ese tipo de situación aunque se trate de personas que no están bajo su supervisión.
- c. El personal de supervisión, de inmediato, notificará al Personal a cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica la situación, refiriendo a la víctima ante este personal. Además, lo notificará a la Persona Encargada de la Seguridad, para que en unión del supervisor de la víctima y del Personal a cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica en la Junta, procedan con las acciones establecidas en el Protocolo.
- d. El supervisor o supervisora junto a las Personas a cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica en la Junta orientarán a la víctima de violencia doméstica, realizarán junto a ella un análisis de sus necesidades y de ser necesario, según surja del análisis de las necesidades de la víctima, prepararán junto a ella, y en coordinación con la persona Encargada de la Seguridad, un plan de seguridad, en un plazo no mayor de 72 horas de haberles sido notificado.
- e. Las Personas a cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica en la Junta orientarán a la víctima/sobreviviente sobre las licencias que podría utilizar y los posibles arreglos en el trabajo que propendan a la seguridad de la persona sobreviviente.

## **VII. Responsabilidades del Personal de la Junta con Relación a Situaciones de Violencia Doméstica en la Junta**

Todo empleado o empleada de la Junta que tenga conocimiento de una situación de violencia doméstica en la Junta deberá notificarlo de inmediato al personal a cargo del manejo de estas situaciones en la Junta.

---

**DIRIJA TODA CORRESPONDENCIA OFICIAL AL DIRECTOR EJECUTIVO**

❖ PO BOX 270200 SAN JUAN PUERTO RICO 00927-0200 ❖

❖ TELÉFONO (787) 273-3001 ❖ FAX (787) 792-0061 ❖

❖ e-mail correspondencia@e911.gobierno.pr ❖

---

## VIII. Guías de Conducta de Víctimas de Violencia Doméstica

Conforme al Protocolo y Guías de la OPM, se establecen unas guías de conducta que generalmente pueden manifestar las personas que son víctimas de violencia doméstica y que pueden reflejarse en el lugar de trabajo:

- a. presenta moretones o marcas y ofrecen explicaciones que no coinciden con sus golpes.
- b. parece distraída o distraído, o tiene problemas al concentrarse.
- c. recibe llamadas telefónicas frecuentes o injustificadas de su ex pareja o pareja actual.
- d. tiene tardanzas y ausencias frecuentes justificadas o injustificadas.
- e. refleja estrés, temores, preocupación, ansiedad, frustración o depresión.
- f. su calidad del trabajo puede disminuir sin razón aparente.
- g. pudiera manifestar incomodidad al comunicarse con otras personas.
- h. pudiera reflejar una tendencia a permanecer aislada de sus compañeros y compañeras de trabajo o se muestra renuente a participar en eventos sociales.
- i. en ocasiones se observa un deterioro físico o cambio en su apariencia personal, también puede observarse un cambio notable en el uso de maquillaje para cubrir golpes.
- j. vestimenta y accesorios inadecuados (gafas dentro del edificio o camisas encubridoras aún cuando hace calor).
- k. frecuentes problemas financieros que puede ser indicativo de poca accesibilidad de dinero.
- l. pudiera padecer de ataques de pánico y utiliza tranquilizantes o medicamentos para el dolor.



- m. recibe visitas abruptas de su ex pareja o de su pareja actual que le provocan intranquilidad a la víctima.

## **IX. Guías de Conducta de Persona Agresora en Casos de Violencia**

Las guías establecidas por la OPM para observar, entre otras, algunas señales, entre otras, de comportamiento de una persona agresora en casos de violencia doméstica en el lugar de empleo:

- a. llama o visita el lugar de trabajo de la víctima sin autorización.
- b. merodea las áreas de entrada y salida, los estacionamientos y cualquier otra área frecuentada por la víctima.
- c. se altera al negársele o prohibírsele acceso a la víctima.
- d. burla la seguridad para acceder el lugar de trabajo por entradas que no sean las principales o autorizadas para público o trata de entrar en horas no laborables.
- e. habla de forma despectiva sobre la víctima con los supervisores de ésta.
- f. pregunta a otras(os) empleados o empleadas información relacionada a los horarios de la víctima.

## **X. Vigencia**

Lo dispuesto en este Memorando Circular tiene fecha de vigencia inmediata.

Anejo



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**



**Declaración de Política Pública sobre el Protocolo para Manejar Situaciones de  
Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo**

El Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, mediante el Boletín Administrativo Núm. OE-2007, 17 de 10 de marzo de 2005, aprobó la Orden Ejecutiva para establecer como política pública el Protocolo para Manejar Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo.

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 como patrono está comprometida con la política pública del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de no tolerancia y el rechazo a la violencia doméstica, incluyendo la violencia en relación de pareja, así como el establecimiento del Protocolo para manejar estos tipos de situaciones en el lugar de trabajo mediante la implantación de un procedimiento uniforme a seguir cuando una empleada o empleado de la Junta sea víctima de violencia doméstica en el lugar de trabajo.

Así mismo la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 manifiesta el repudio enérgico de la violencia doméstica por ser contraria a los valores de paz, dignidad y respeto que este pueblo quiere mantener para las personas, las familias y la comunidad en general.

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 exhorta al personal a denunciar situaciones de acecho, amenazas y otras conductas contra empleadas y empleados públicos en el escenario laboral de parte de sus parejas o ex parejas íntimas, con el propósito de ofrecer una mayor garantía de seguridad y prevenir situaciones lamentables.

Comunico a todas las empleadas y empleados de la Junta que la Sra. Irma Y. Suárez, representante de la Oficina de Recursos Humanos y la Sra. Janet Jeremías, representante de la Oficina de la Directora Ejecutiva estarán trabajando en la implantación del Protocolo en esta Junta, coordinando las orientaciones y el manejo de estas situaciones en la Junta.

1 de noviembre de 2005

Fecha

Sandra C. Marrero Arroyo

Plan. Sandra C. Marrero Arroyo  
Directora Ejecutiva



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1

---



...por la seguridad de Puerto Rico

PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA  
DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE TRABAJO

31 de octubre de 2005







## TABLA DE CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>TRASFONDO HISTÓRICO .....</b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b>BASE LEGAL .....</b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>V.</b>	<b>DECLARACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA SOBRE EL PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE EMPLEO .....</b>	<b>7</b>
<b>VI.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>VII.</b>	<b>RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y DE LAS PERSONAS A CARGO DE LOS ASUNTOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE EMPLEO.....</b>	<b>7</b>
<b>VIII.</b>	<b>PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>IX.</b>	<b>SEÑALES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA.....</b>	<b>8</b>
<b>X.</b>	<b>ASPECTOS RELEVANTES EN LAS ENTREVISTAS DE LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE CON EL PERSONAL SUPERVISOR Y CON LAS PERSONAS A CARGO DE LOS ASUNTOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE EMPLEO.....</b>	<b>10</b>
<b>XI.</b>	<b>GUÍAS DEL PLAN DE SEGURIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>XII.</b>	<b>POLÍTICA DE DIVULGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>XIII.</b>	<b>RESPONSABILIDAD PATRONAL SOBRE EMPLEADOS O EMPLEADAS QUE INCURRAN EN ACTOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN LA JUNTA .....</b>	<b>13</b>
<b>XIV.</b>	<b>REMEDIOS LEGALES DISPONIBLES .....</b>	<b>14</b>
	<b>ANEJO 1 COMITE PARA EL MANEJO CON SITUACIONES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE TRABAJO.....</b>	<b>17</b>
	<b>ANEJO 2 PLAN DE SEGURIDAD DE LA AGENCIA.....</b>	<b>18</b>
	<b>ANEJO 3 PLAN DE ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN.....</b>	<b>19</b>
	<b>ANEJO 4 DECLARACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA SOBRE EL PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE TRABAJO.....</b>	<b>21</b>



<b>ANEJO 5 PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>22</b>
<b>ANEJO 6 DIRECTORIO DE RECURSOS.....</b>	<b>24</b>
<b>ANEJO 7 LEY PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LA VIOLENCIA DOMÉSTICA.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEJO 8 LEY CONTRA EL ACECHO EN PUERTO RICO.....</b>	<b>26</b>
<b>ANEJO 9 VIOLENCIA DOMÉSTICA, LEY PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LAS ENMIENDAS.....</b>	<b>27</b>
<b>ANEJO 10 FORMULARIO ENTREVISTA INICIAL.....</b>	<b>28</b>
<b>ANEJO 11 FORMULARIO ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEJO 12 FORMULARIO AUTORIZACIÓN PARA REFERIDOS.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEJO 13 FORMULARIO PLAN DE SEGURIDAD.....</b>	<b>33</b>



**Estado Libre Asociado de Puerto Rico**  
**Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1**

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, en adelante la Junta, fue creada en virtud de la Ley Núm. 144 del 22 de diciembre de 1994, según enmendada, con el propósito fundamental de reglamentar, dirigir y administrar la prestación del servicio de atención de llamadas del público que se confronta con situaciones de emergencias y la transferencia de las mismas a las agencias de seguridad pública.

Cónsono con el propósito de la Ley, nuestra misión es reducir el tiempo que les toma a los ciudadanos y ciudadanas comunicarse con las agencias de seguridad pública, mediante la prestación de un servicio ágil, rápido y eficiente de recepción y análisis de llamadas de emergencias a través del 9-1-1, y la inmediata activación de dichas agencias. La misión impone el uso de la más moderna tecnología de las telecomunicaciones y de recursos humanos debidamente adiestrados, como herramientas principales, con la finalidad de salvaguardar vidas y propiedades en inminente peligro.

Por tal motivo, la razón de ser de esta Junta es el “Centro de Recepción de Llamadas de Emergencia 9-1-1”. Este Centro opera 24 horas, los 7 días de la semana, 365 días al año. Nuestro personal telecomunicador tiene turnos rotativos de trabajo de 8 horas diarias, y reciben y canalizan a las agencias llamadas de todo tipo de emergencias. Actualmente, se reciben alrededor de 5,000 llamadas diarias y va en aumento. Con la demanda de este servicio por parte de los ciudadanos y ciudadanas se ha incrementado la responsabilidad ministerial que el mismo conlleva, ya que brindamos un servicio que es sumamente sensible, pues tratamos con “vidas eminentemente en peligro.” La Junta está ubicada en Río Piedras y desde esta ubicación el Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 presta servicios a todo Puerto Rico. El personal actual de la Junta operacional y administrativo es de 144 empleados.

La Junta cuenta con servicios de apoyo a su personal como lo es el Programa de Ayuda al Empleado y Empleada. Este se brinda a través de una institución privada, con servicios profesionales integrados para tratar y canalizar problemas emocionales. Además, se ofrecen orientaciones sobre leyes relacionadas con ética gubernamentales, sustancias controladas, violencia doméstica, hostigamiento sexual y otras que afectan el entorno laboral y del personal, preventivas de salud, servicios de vacunas, realizando actividades que incentiven y estimulen al personal.

En términos administrativos y legales, esta Junta cumple con la Ley para la Administración de los Recursos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada. Además, es una organización unionada y el personal de la unidad apropiada está cobijado por la Ley Núm. 45 del 25 de febrero de 1998, Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público de Puerto Rico. De igual modo, cumplimos con todas aquellas



disposiciones de ley estatales y federales establecidas con el propósito de ofrecer una mayor equidad en el descargo de las funciones gubernamentales, la protección de los derechos constitucionales y toda otra disposición aplicable.

Según consta, la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 cumple con las disposiciones del Boletín Administrativo Núm. OE-2005-17 para “Establecer como Política Pública el Protocolo Para Manejar Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo”, emitida el 10 de marzo de 2005.

En cumplimiento a los requerimientos promulgados en la referida Orden Ejecutiva hemos elaborado este Protocolo para el Manejo de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo de la Junta Gobierno del Servicio 9-1-1, y la Declaración de Política Pública a esos efectos, de conformidad con las bases provistas por las “Guías para el Desarrollo del Plan de Trabajo para la Implantación del Protocolo Sobre el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo”, de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, con el propósito de trabajar con situaciones de violencia doméstica que se presenten dentro del centro de trabajo.

## **II. TRASFONDO HISTÓRICO**

La violencia doméstica no es asunto exclusivo del hogar, también es un problema laboral. Como tantos otros problemas de salud y seguridad en el empleo, la violencia doméstica no debe ser ignorada y se puede prevenir. Tomando en cuenta que las personas pasan la mayor parte del día en el trabajo, este lugar es ideal para encontrar ayuda y apoyo.

Las manifestaciones y efectos del maltrato contra la pareja trascienden el espacio “doméstico” o privado del hogar. Anualmente ocurren decenas de actos de violencia doméstica en los espacios de trabajo. Durante el período de enero de 2002 y agosto de 2004, se reportaron 526 incidentes de violencia doméstica que sucedieron en el área de trabajo, según los datos de la Policía de Puerto Rico.

Con el propósito de proveer espacios libres de violencia y seguros para las víctimas, personal, clientes y público en general, muchos patronos se han comprometido a manejar apropiadamente las situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo.

Existen varios indicadores, entre otros, de implicaciones que tiene la violencia doméstica en el trabajo: merma en la productividad, pobre concentración en el trabajo, estrés emocional y laboral, ausentismo y tardanzas, gastos en salud, riesgos para la seguridad de las demás personas y posible pérdida del empleo, lo que implicaría la disminución del ingreso familiar.

En ocasiones las personas que incurrir en actos de violencia doméstica impiden que su víctima trabaje para así poder mantener el control sobre ella. Los actos de violencia doméstica pueden llegar a ser mortales y representan un peligro no sólo para la persona agredida, sino también para las personas que trabajan en el mismo espacio. Además, la persona que es objeto de violencia doméstica se encuentra en



una situación de tensión y angustia que puede traducirse en baja productividad, ausentismo y baja calidad del trabajo.

En el lugar de trabajo pueden identificarse comportamientos que exhiben las víctimas de violencia, tales como: solicitud repentina de cambio de trabajo, moretones o heridas inexplicables, cambio notable en el uso de maquillaje (para cubrir golpes), vestimenta y accesorios inadecuados (gafas dentro del edificios o camisas encubridoras aun cuando hace calor), visitas abruptas de su ex pareja o su pareja actual al lugar de trabajo que provocan intranquilidad, aislamiento de compañeras de trabajo y eventos sociales; recibir llamadas telefónicas que la ponen nerviosa, la persona luce distraída y con problemas para concentrarse, la persona parece ansiosa, molesta o deprimida, padece de ataques de pánico y utiliza frecuentemente tranquilizantes o medicamentos para el dolor y cambios en sus patrones de asistencia.<sup>1</sup>

### III. BASE LEGAL

1. El Artículo 1, Sección 1 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, dispone que la dignidad del ser humano es inviolable, que todas las personas son iguales ante las leyes y prohíbe que se establezca discrimen alguno por razón de sexo, entre otras.
2. El Artículo I, Sección 16 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, reconoce el derecho de toda persona que trabaje a estar protegida de riesgos para su salud o integridad personal en su trabajo.
3. La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley Núm. 16 de 5 de agosto de 1975, dispone que los patronos deben proveer a cada una de las personas que emplea un lugar de empleo libre de riesgos reconocidos que estén causando o que puedan causar muerte o daño físico a las personas que emplea.
4. Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada, establece la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con relación a la violencia doméstica. Reconoce que se trata de uno de los problemas más complejos y graves que confronta nuestra sociedad y la repudia enérgicamente. Además, reconoce que la violencia doméstica es una manifestación de inequidad entre los sexos que afecta particularmente a las mujeres. La Ley provee remedios legales, civiles y criminales.
5. La Ley Contra el Acecho en Puerto Rico, Ley Núm. 284 de 24 de agosto de 1999, según enmendada, define como acecho “una conducta mediante la cual se ejerce una vigilancia sobre determinada persona, se envían comunicaciones verbales o escritas no deseadas a una determinada persona, se hostiga repetidamente mediante palabras, gestos o acciones dirigidas a intimidar,

---

<sup>1</sup> Fuente de información del Trasfondo Histórico: Protocolo Para las Agencias del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La Oficina de la Procuradora de las Mujeres.

amenazar o perseguir a la víctima o a miembros de su familia.” La Ley Contra el Acecho provee una orden de protección similar a la que dispone la Ley Núm. 54, ante. El proceso para obtenerla es el mismo y se puede solicitar en el tribunal el formulario para presentar la solicitud.

6. La Ley Núm. 165 de 10 de agosto de 2002, establece licencias especiales entre las cuales se encuentran la licencia para comparecer a procedimientos administrativos y judiciales por situaciones de violencia doméstica.
7. La Ley Núm. 538 de 30 de septiembre de 2004, enmienda la Ley Núm. 54, la cual establece en su Artículo 2.3, el Procedimiento para solicitar remedios civiles en casos de violencia doméstica. La ley dispone lo siguiente:

“Cualquier persona podrá solicitar los remedios civiles que establecen este capítulo para sí, o a favor de cualquier otra persona cuando ésta sufra de incapacidad física o mental en caso de emergencia o cuando la persona se encuentre impedida de solicitarla por sí misma.”

“Un patrono podrá solicitar una orden de protección a favor de las empleadas, visitantes y cualquier otra persona que se encuentre en su lugar de trabajo si:

- (1) una de sus empleadas o empleados es o ha sido víctima de violencia doméstica o de conducta constitutiva de delito según tipificado en esta Ley; y los actos de conducta constitutivo de violencia doméstica han ocurrido en el lugar de trabajo.”

“Antes iniciar este procedimiento, el patrono deberá notificar su intención de solicitar la orden de protección a la empleada o empleado que es o ha sido víctima de violencia doméstica o de conducta constitutiva de delito, según tipificado por esta Ley. El derecho a solicitar los remedios aquí establecidos no se verá afectado porque la parte peticionaria haya abandonado su residencia haya abandonado su residencia para evitar la violencia doméstica.”

8. La Ley Núm. 542 de 30 de septiembre de 2004, enmienda la Ley Núm. 54, y dispone que cuando el Tribunal así lo entienda o cuando emita una orden de protección o de acecho, de inmediato ordenará a la parte promovida a entregar a la Policía de Puerto Rico para su custodia, cualquier arma de fuego perteneciente al promovido y sobre la cual se le haya expedido una licencia de tener o poseer, o de portación, o de tiro al blanco de caza o de cualquier tipo, según fuera el caso. La orden de entrega de cualquier arma de fuego así como la suspensión de cualquier tipo de licencia de armas de fuego se pondrá en rigor de forma compulsoria. Asimismo, al emitirse dicha Orden por un Tribunal, dicho dictamen tendrá el efecto de suspender la licencia correspondiente, aún cuando forme parte del desempeño profesional del imputado. Dicha restricción se



aplicará como mínimo por el mismo periodo de tiempo en que se extienda la Orden.

9. El “Violence Against Women Act” of 1994 (VAWA) es una legislación federal que provee protecciones legales para mujeres maltratadas. La misma prohíbe que una persona contra la que se haya emitido una orden de protección y cualquier persona que haya sido convicta de un delito menor de violencia doméstica posea armas de fuego y municiones. Sin embargo, existen excepciones por “uso oficial” a dichas prohibiciones. El estatuto federal es retroactivo, por lo que aplica a convicciones que hayan ocurrido antes de que la ley entrara en vigor.

#### **IV. DEFINICIONES**

Las definiciones de este Protocolo han sido adoptadas del Protocolo para las Agencias del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico sobre el Manejo con situaciones de Violencia Doméstica en el lugar de trabajo y de las Guías para la Implantación de Política Pública sobre Violencia Doméstica. Para los efectos de este Protocolo las siguientes palabras tienen los significados que se expresan a continuación:

1. Relación de pareja – Significa la relación entre cónyuges, ex cónyuges, las personas que cohabitan o han cohabitado, las que sostienen o han sostenido una relación consensual íntima, las que sostienen o han sostenido una relación consensual íntima, las que han procreado un hijo o hija entre sí y las que sostienen o han sostenido una relación de noviazgo. Incluye las relaciones entre personas del sexo opuesto y personas del mismo sexo.
2. Cohabitar - Significa sostener una relación consensual similar a la de los cónyuges.
3. Persona que incurre en actos de violencia doméstica – Persona que emplea fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra su pareja.
4. Lugar de trabajo – Cualquier espacio en el que una persona realiza funciones como empleado o empleada y los alrededores de este espacio. Cuando se trata de una edificación o estructura física incluye los espacios circundantes, como los jardines y el estacionamiento.
5. Persecución o perseguir - Significa mantener a una persona bajo vigilancia constante o frecuente con presencia en los lugares inmediatos o relativamente cercanos al hogar, residencia, escuela, trabajo u en otros lugares que frecuentemente esa persona o en el vehículo en el cual se encuentre la persona tal que pueda infundir temor o miedo en el ánimo de una persona promedio.

6. Grave daño emocional – Significa y surge cuando, como resultado de la violencia doméstica, la persona que es objeto de la conducta manifiesta de forma recurrente una o varias de las siguientes características: miedo paralizador, sentimientos de desamparo o desesperanza, sentimientos de frustración y fracaso, sentimientos de inseguridad, desvalidez, aislamiento, autoestima debilitada u otra conducta similar, cuando sea producto de actos u omisiones reiteradas.
7. Intimidación – Significa toda acción o palabra que manifiesta en forma recurrente tiene el efecto de ejercer una presión moral sobre el ánimo de una persona, la que por temor a sufrir algún daño físico o emocional en su persona, sus bienes o en la persona de otra o de otros, es obligada a llevar a cabo un acto contrario a su voluntad.
8. Orden de Protección – Significa todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal, el cual se dictan medidas a una persona que incurre en actos de violencia doméstica para que se abstenga de incurrir o llevar a cabo los mismos.
9. Víctima /sobreviviente - Cualquier persona que haya sido objeto de actos constitutivos de violencia doméstica.
10. Violencia doméstica – El empleo de fuerza física, violencia psicológica o sexual, intimidación o percusión contra una persona por parte de su pareja para causarle daño físico a sus bienes o a terceras personas para causarle grave daño emocional.
11. Violencia psicológica – Significa un patrón de conducta constante ejercida en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal, limitación irrazonable al acceso y manejo de los bienes comunes, chantaje, vigilancia constante, aislamiento, privación de acceso a alimentación o descanso adecuado, amenazas de privar de la custodia de los hijos o hijas, o destrucción de objetos preciados por la persona.



## **V. DECLARACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA SOBRE EL PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE EMPLEO**

En el Anejo Núm. 4 se incluye la declaración escrita para comunicar formalmente al personal de la Junta la anexión de esta agencia a la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con relación a la violencia doméstica y la Orden Ejecutiva emitida a través del Boletín Administrativo Núm. OE-2005-17 sobre la política pública manejar situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo.

## **VI. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN**

1. La Junta designa el personal supervisor para recurrir y solicitar el apoyo y la ayuda que necesito la empleada o el empleado para manejar su situación de violencia doméstica en el lugar de trabajo y para que se tomen las medidas de seguridad necesarias para su protección y la de sus compañeros y compañeras. (Véase Procedimiento detallado en Anejo 5)
2. El supervisor o la supervisora informará de inmediato a las personas designadas en la Junta para el manejo de los asuntos relacionados con la violencia doméstica en la Oficina de Recursos Humanos, así como con la persona asignada en representación de la Oficina de la Directora Ejecutiva.
3. Se mantendrá la información que se obtenga en la más completa confidencialidad.
4. Se afirmará que el empleado o la empleada puede tener confianza de que su permanencia en el trabajo y sus condiciones de trabajo no se verán afectadas negativamente.
5. La Junta de conformidad a la Ley Núm. 167 de 11 de agosto de 2002, tiene disponible el Programa de Ayuda al Empleado o Empleada, el cual tiene personas adiestradas para ofrecer servicios a las víctimas/sobrevivientes de violencia doméstica.

## **VII. RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y DE LAS PERSONAS A CARGO DE LOS ASUNTOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE EMPLEO**

1. El personal de supervisión se adiestrará sobre cómo atender a personas sobrevivientes de violencia doméstica, cómo identificar sus necesidades y cómo preparar planes de seguridad. Además, conocerá los recursos disponibles para las víctimas/sobrevivientes.

2. El personal de supervisión atenderá de forma preliminar aquellos asuntos relacionados con violencia doméstica que le informe cualquier empleado o empleada que se esté viendo afectado/a por ese tipo de situación aunque se trate de personas que no están bajo su supervisión.
3. El supervisor o supervisora junto a las personas a cargo de los asuntos de violencia doméstica en el lugar de empleo orientarán a la víctima sobre violencia doméstica y de realizar un análisis de sus necesidades y de preparar junto a él o ella un plan de seguridad.
4. Las personas a cargo de los asuntos de violencia doméstica en el lugar de empleo orientarán a la víctima/sobreviviente sobre las licencias que podría utilizar y los posibles arreglos en el trabajo que propendan a la seguridad de la persona sobreviviente.

### **VIII. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

1. El personal de supervisión es el que tiene el contacto más directo con la víctima/sobreviviente. Este debe observar las señales de violencia doméstica y hablar sobre el problema con la/el empleada o empleado.
2. No existen características de la personalidad que indiquen que alguna persona incurre en actos de violencia doméstica o es víctima/sobreviviente. En lugar de tratar de determinar si un empleado o empleada se ajusta a un estereotipo, el personal de supervisión debe determinar si existe un patrón de señales de maltrato.
3. El personal de supervisión debe promover un ambiente en el que la persona sobreviviente se sienta cómoda y segura para discutir su situación de violencia doméstica.
4. La víctima/sobreviviente puede experimentar temor, ansiedad, coraje, vergüenza, humillación, tristeza. Es posible que estos sentimientos no le permitan sentir la confianza suficiente para hablar abiertamente sobre la situación. El supervisor o la supervisora deben manejar el asunto con sensibilidad.

### **IX. SEÑALES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA**

1. Las siguientes son señales que pueden ayudar a determinar si una empleada o empleado puede estar atravesando por una situación de violencia doméstica:
  - a. tiene moretones o marcas y ofrece explicaciones que no coinciden con sus golpes.
  - b. parece distraída o distraído, o tiene problemas al concentrarse.



- c. recibe llamadas telefónicas frecuentes justificadas o injustificadas.
  - d. tiene tardanzas y ausencias frecuentes justificadas o injustificadas.
  - e. refleja estrés, temores, preocupación, ansiedad, frustración o depresión.
  - f. la calidad del trabajo disminuye sin razón aparente.
  - g. manifiesta incomodidad al comunicarse con otras personas.
  - h. refleja una tendencia a permanecer aislada de sus compañeros y compañeras de trabajo o se muestra renuente a participar en eventos sociales.
  - i. si se observa un deterioro físico o cambio en su apariencia personal. Cambio notable en el uso de maquillaje para cubrir golpes.
  - j. vestimenta y accesorios inadecuados (gafas dentro del edificio o camisas encubridoras aun cuando hace calor).
  - k. frecuentes problemas financieros que puede ser indicativo de poca accesibilidad de dinero.
  - l. padece de ataques de pánico y utiliza tranquilizantes o medicamentos para el dolor.
  - m. visitas abruptas de su ex pareja actual que provocan intranquilidad.
2. Las siguientes son algunas señales del comportamiento de una persona agresora (si una persona que se acerca al área de trabajo exhibe comportamientos como los descritos a continuación, es muy probable que tenga problemas de agresividad):
- a. Llamar o visitar el lugar de trabajo de la víctima sin autorización.
  - b. La persona merodea las áreas de entrada y salida, las áreas de los estacionamientos y cualquier otra área frecuentada por la víctima.
  - c. La persona se altera al negarle o prohibirle el acceso a la víctima.
  - d. La persona trata de burlar la seguridad para acceder el lugar de trabajo por entradas que no sean las principales o autorizadas al público en general o trata de entrar en horas fuera del horario laborable.

- e. La persona habla de forma despectiva de la víctima con sus supervisores y/o compañeros o compañeras de trabajo.
- f. La persona pregunta a otros empleados y otras empleadas información relacionada a los honorarios de la víctima.

#### **Si el Alegado Agresor Trabaja en la Junta**

- a. Llamar o visitar el lugar de trabajo de la víctima sin autorización.
- b. Merodear las áreas de entrada y salida, los estacionamientos y cualquier otra área frecuentada por la víctima.
- c. Alterarse al negarle o prohibirle acceso a la víctima.
- d. Burlar la seguridad para acceder el lugar de trabajo por entradas que no sean las principales o autorizadas para público o tratar de entrar en horas no laborables.
- e. Hablar de forma despectiva sobre la víctima con sus supervisores.
- f. Preguntar a otras(os) empleadas(os) información relacionada a los horarios de la víctima.

#### **X. ASPECTOS RELEVANTES EN LAS ENTREVISTAS DE LA VÍCTIMA/SOBREVIVIENTE CON EL PERSONAL SUPERVISOR Y CON LAS PERSONAS A CARGO DE LOS ASUNTOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE EMPLEO**

1. Durante la entrevista es posible que la víctima no se sienta cómoda para expresar todo lo que siente, por lo que la persona supervisora debe manejar el tema con seriedad y sensibilidad. Siempre mostrará atención a lo que la víctima exprese, aunque no esté de acuerdo con ello.
2. Escuchar a la persona sin juzgar.
3. Preguntarle si ha recibido agresiones físicas y si necesita ayuda médica. De ser así, debe orientarla/o para que reciba ayuda médica.
4. Explorar si las agresiones han producido algún impedimento temporero o permanente, por el que se tenga que realizar algún acomodo en el trabajo del empleado o la empleada.
5. Explorar el nivel de peligrosidad (armas, amenazas de muerte, uso de alcohol o drogas, celos extremos, severidad de las agresiones o arrestos previos).



6. Conocer si la víctima tiene una orden de protección vigente. Si no la tiene, explorar si necesita una y orientarla sobre cómo solicitarla.
7. Preguntar si la víctima vive con su pareja. De ser así, es importante que sepa que debe actuar con cautela.
8. El supervisor o la supervisora debe ser sensible y formular preguntas directas pero que no le resulten amenazantes al empleado o empleada. Puede abordar el tema comentado que ha percibido ciertas situaciones en el desempeño del trabajo que son fuera de lo común.
9. Deberá asegurarle que su responsabilidad es velar por la seguridad en el centro de trabajo y que no se van a tomar medidas que vayan en perjuicio de su empleo.
10. Referirá de inmediato el caso y a la víctima a las personas a cargo del manejo de situaciones de violencia doméstica en el lugar de empleo. Véase Procedimiento en el Anejo 5.
11. Si la víctima luego de recibir esta orientación se niega a recibir los servicios que le fueron ofrecidos o dependiendo de la severidad de la violencia que se ha manifestado en el lugar de trabajo, el personal lo hará constar en su informe interno y solicitará de la víctima que documente y firme al respecto. Le informará a la víctima que refiera el caso al personal de la Junta a cargo de atender estos asuntos para que se proceda a solicitar una orden de protección, según se dispone en la Ley Núm. 538 de 30 de septiembre de 2004.
12. El supervisor o la supervisora y las personas a cargo del manejo de situaciones de violencia doméstica tomarán notas y documentará los acuerdos de la reunión, así como lo discutido procederá a firmarlo y lo dará a la víctima para su firma.
13. El supervisor o supervisora que intervenga con alguien de su personal que sufre de una situación de violencia doméstica, junto a ésta y el personal de la Junta a cargo de estos asuntos, deberán preparar un plan de seguridad. Este plan es una herramienta de ayuda para la persona y de persona y de protección para ésta y para el resto del personal.
14. El plan de seguridad debe ser realizado en un periodo máximo de 72 horas tomando en cuenta la peligrosidad de la situación.

## **XI. GUÍAS DEL PLAN DE SEGURIDAD**

1. Arreglar el lugar de trabajo de la víctima para que la víctima nunca dé la espalda a la puerta y que no este directamente expuesta a las ventanas.
2. Ayudar a la víctima, con su consentimiento, a recopilar información que pueda servir como evidencia para procedimientos legales.
3. Con el consentimiento de la víctima, se ofrecerá la opción de que el personal de seguridad acompañe a la víctima hasta su auto o para entrar y salir del edificio.
4. Con el consentimiento de la víctima, se mostrará una fotografía de la persona agresora al personal de seguridad y a cargo de la recepción en la Junta, para que ésta sea identificada si se acerca al centro de empleo.
5. El supervisor o la supervisora con el consentimiento de la víctima, puede alertar a las personas a cargo de contestar el teléfono sobre llamadas amenazantes o de acecho para evitar que se dé paso a las mismas.
6. Si se tratara de documentos amenazantes o acechantes enviados, la victima debe retenerlos como prueba.
7. Con relación a mensajes por el correo electrónico, debe orientársele a la víctima que no los borre, para que los pueda mantener como evidencia.
8. Si la víctima ha ofrecido copia de una orden de protección, ésta se debe guardar en un lugar confidencial, en un expediente de la Oficina de Recursos Humanos que se creará para estos fines.
9. Con el consentimiento de la víctima, se le informará al Policía reten de la Junta que existe una orden de protección vigente para que se tomen las medidas correspondientes.
10. En caso de que el tribunal haya concedido una orden de protección, se incluirá en el plan de seguridad las medidas a seguir de ocurrir una violación a la misma.
11. Estas medidas pueden incluir: llamar a la Policía, preparar al personal de seguridad para que identifique e intervenga con la persona agresora o no permitir la entrada del ofensor al lugar de trabajo, entre otras.

## **XII. POLÍTICA DE DIVULGACIÓN**

1. La Oficina de Recursos Humanos coordinará con recursos profesionales disponibles por lo menos un adiestramiento anual para el personal de



supervisión, así como para el personal encargado de los asuntos de violencia doméstica en la Junta sobre la violencia doméstica.

2. Las personas a cargo de manejo de asuntos de violencia doméstica orientarán al personal sobre los recursos de apoyo disponibles fuera de la Junta para las víctimas de violencia doméstica. Además, ofrecerán la orientación sobre el Protocolo al personal de supervisión.
3. La Oficina de Recursos Humanos coordinará el ofrecimiento de diferentes actividades para crear conciencia en todo el personal sobre el problema que representa la violencia doméstica en el lugar de trabajo.

### **XIII. RESPONSABILIDAD PATRONAL SOBRE EMPLEADOS O EMPLEADAS QUE INCURRAN EN ACTOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA EN LA JUNTA**

1. Algunas personas que incurren en actos de violencia contra su pareja generan su conducta desde el lugar de empleo. Esto puede ocurrir cuando se utiliza el fax, el teléfono o el correo electrónico del trabajo para acechar, intimidar o amenazar a la pareja trabajadora ésta o no en el mismo lugar.
2. Un empleado o empleada debe ser denunciado cuando utilice su autoridad en el trabajo para cometer o ayudar a cometer actos de violencia doméstica o para afectar negativamente a una persona sobreviviente.
3. Se deberá notificar al personal supervisor de ambas personas para tomar las medidas de seguridad requeridas y evaluar posibles medidas disciplinarias si la persona agresora comete los incidentes en el lugar de trabajo.
4. Cuando el personal supervisor conoce que un empleado o empleada está cometiendo actos violentos desde su lugar de trabajo, se debe tomar la acción disciplinaria que corresponda, ya que se está cometiendo un delito, además de estar utilizando recursos del gobierno para realizarlo.
5. Se le ofrecerá orientación al empleadas o empleados que comenta actos violentos desde su lugar de trabajo para referir a programas de la comunidad para la reeducación y readiestramiento de personas agresoras.
6. En los casos en que la pareja trabaje para la Junta, el supervisor o la supervisora podrá tomar acciones correctivas para que no trabajen las mismas horas, en el caso del CRL. En caso de que trabajen en el área administrativa se ubicarán en espacios lo más separado posible, según lo permitan las facilidades.

#### XIV. REMEDIOS LEGALES DISPONIBLES

1. Las personas a cargo de los asuntos de violencia doméstica en el lugar de empleo le informarán a las víctimas/ sobrevivientes de violencia doméstica sobre las opciones y los remedios legales que tienen disponibles.
2. La Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada. Las órdenes de protección son un recurso legal que puede obtener la víctima/ sobreviviente en el tribunal municipal o sala de investigación del centro judicial del lugar donde resida. La Ley Núm. 54, contiene el procedimiento para solicitarla. Entre los remedios puede prohibirse a la persona que incurre en actos de violencia doméstica acercarse al área de trabajo de la persona perjudicada. Debe orientarse al empleado o empleada para que solicite que el tribunal lo disponga así en la orden de protección. El patrono también podrá solicitar, previa notificación a la víctima, una orden de protección para garantizar la protección física y emocional de su personal. Esta solicitud se presentará cuando la víctima de violencia doméstica y la seguridad del resto del personal está en riesgo.
3. La Ley Núm. 54 incluye entre sus disposiciones remedios de carácter criminal. Se incluyen en ella cinco delitos. Se debe orientar al empleado o empleada sobre su opción de presentar una querrela criminal ante la Policía si se ha configurado uno de los delitos incluidos en Ley y si la persona desea que se procese criminalmente a la pareja.
4. La Ley Núm. 54 no requiere que se presente una querrela criminal para solicitar una orden de protección.
5. La Ley Núm. 538 de 30 de septiembre de 2004, que enmienda la Ley Núm. 54. (Véase página 4, renglón 7 de este Protocolo)
6. La Ley Núm. 542 de 30 de septiembre de 2004, que enmienda la Ley Núm. 54. (Véase página 4, renglón 8 de este Protocolo)
7. La Ley Núm. 54 no aplica a todo tipo de parejas sino que deja fuera de su aplicación a parejas que no han sostenido relaciones sexuales. Tampoco aplica a las parejas de personas del mismo sexo, esto último por interpretación judicial en el caso Pueblo vs. Ruiz Martínez, 2003 TSPR 52. A pesar de esta interpretación, no existe cuestionamiento de que las parejas de personas del mismo sexo y entre personas que sostienen una relación de noviazgo, se manifiestan actos de violencia doméstica tal como se define en este Protocolo. Para las personas a las que no aplique la Ley Núm. 54, se podrían la orden de protección que dispone la Ley Núm. 284, de 24 de agosto de 1999, según enmendada, así como otras disposiciones contempladas en el Código Penal de Puerto Rico.
8. El Violence Against Women Act of 1994 (VAWA) (Véase página 5, renglón 9 de este Protocolo)



9. La Ley contra el Acecho provee una orden de protección similar la que dispone la Ley Núm. 54. (Véase página 3 de este Protocolo)
10. Si los actos de violencia implican violencia física o amenazas pueden presentarse querellas por los delitos de agresión o de amenaza contenidos en el Código Penal.



## ANEJOS

---



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**



**COMITÉ PARA EL MANEJO CON SITUACIONES DE VIOLENCIA  
DOMÉSTICA EN EL LUGAR DE TRABAJO**

NOMBRES	PUESTO QUE OCUPAN	DIVISIÓN EN QUE TRABAJAN	TELÉFONOS
Janet Jeremías Vélez	Analista de Adm. III	Ofic. Directora Ejecutiva	(787) 273-3001 Ext. 259
Irma Y. Suárez Sánchez	Analista de Adm. III	Ofic. Recursos Humanos	(787) 273-3001 Ext. 232

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**



**PLAN DE SEGURIDAD DE LA JUNTA**

<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	<b>CÓMO SE IMPLANTARAN</b>	<b>FECHA</b>
1. Mantener un registro de visitantes.	La recepcionista de turnos rotativos, tiene bajo su responsabilidad el control de la hoja de registro de visitantes diario. La Agencia cuenta con un Oficial de la Policía Estatal.	<b>Vigente</b>
2. Mantener control en todos los accesos al centro de trabajo.	El control de acceso es mediante tarjeta magnética de identificación con foto para abrir puertas y registrar asistencia.	<b>Vigente</b>
3. Instalar iluminación adecuada en el estacionamiento y las áreas que circundan el área de trabajo.	Existe iluminación adecuada en las áreas de estacionamiento de empleados.	<b>Vigente</b>
4. Mantener personal de seguridad durante el horario regular de trabajo.	Contamos con personal de seguridad de turnos rotativos para el área de estacionamientos, predios y Agencia. Turnos rotativos siete (7) días a la semana por veinticuatro (24) horas.	<b>Vigente</b>
5. Otras	La Policía de Puerto Rico colabora en la Seguridad de la Junta Gobierno del Servicio 9-1-1, con Policía asignado 24 horas y rondas preventivas.	<b>Vigente</b>



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**



**PLAN DE ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN**

<b>MEDIDA DE SEGURIDAD</b>	<b>RECURSO</b>	<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>
1. Remitir el Protocolo a la OPM para su consideración.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>	<b>Octubre/2005</b>	<b>OPM</b>
2. Memorando Circular de la Directora Ejecutiva sobre la adopción del Protocolo, según considerado y ratificado por OPM.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>	<b>Diciembre/2005</b>	<b>JGS 9-1-1</b>
3. Divulgación y puesto en lugar público de la Política Pública sobre el Protocolo, por parte del Comité de Manejo de Situaciones.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>	<b>Diciembre/05</b>	<b>JGS 9-1-1</b>
4. Orientación al personal sobre las normas y procedimientos para informar sobre situaciones de violencia doméstica en el centro de trabajo y sobre las medidas de seguridad que se implantarán en la agencia para su prevención.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>  <b>Analista de Adm. III Administración</b>	<b>Febrero, marzo 2006</b>	<b>Auditorio 9-1-1</b>
5. Adiestramiento al personal de seguridad sobre cómo identificar situaciones de peligrosidad de violencia doméstica en el área de trabajo y cómo canalizarlas.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>  <b>Analista de Adm. III Administración</b>	<b>Febrero, marzo 2006</b>	<b>Auditorio 9-1-1</b>
6. Adiestramiento al personal de supervisión sobre cómo manejar situaciones de violencia doméstica en el área de trabajo.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>  <b>Analista de Adm. III Administración</b>	<b>Enero 2006</b>	<b>Auditorio 9-1-1</b>
7. Adiestramiento al personal de recepción sobre cómo identificar situaciones de peligrosidad de violencia doméstica en el área de trabajo y cómo canalizarlas.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>  <b>Analista de Adm. III Administración</b>	<b>Enero 2006</b>	<b>Auditorio 9-1-1</b>

8. Orientación al personal designado sobre sus responsabilidades y los procedimientos a seguir para el manejo de las situaciones de violencia doméstica en el centro de trabajo.	<b>Analista de Adm. III Recursos Humanos</b>  <b>Analista de Adm. III Administración</b>	<b>Febrero, marzo 2006</b>	<b>Auditorio 9-1-1</b>
9. Adiestramiento a todo el personal sobre los aspectos psico-sociales y legales de la violencia doméstica.	<b>Agencias en referimiento primarias en coordinación con la Oficina Asuntos de la Mujer</b>	<b>Febrero, marzo, abril 2006</b>	<b>Auditorio 9-1-1</b>
10. Otras			



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**



**Declaración de Política Pública sobre el Protocolo para Manejar Situaciones de  
Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo**

El Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, mediante el Boletín Administrativo Núm. OE-2007, 17 de 10 de marzo de 2005, aprobó la Orden Ejecutiva para establecer como política pública el Protocolo para Manejar Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo.

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 como patrono está comprometida con la política pública del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de no tolerancia y el rechazo a la violencia doméstica, incluyendo la violencia en relación de pareja, así como el establecimiento del Protocolo para manejar estos tipos de situaciones en el lugar de trabajo mediante la implantación de un procedimiento uniforme a seguir cuando una empleada o empleado de la Junta sea víctima de violencia doméstica en el lugar de trabajo.

Así mismo la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 manifiesta el repudio enérgico de la violencia doméstica por ser contraria a los valores de paz, dignidad y respeto que este pueblo quiere mantener para las personas, las familias y la comunidad en general.

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 exhorta al personal a denunciar situaciones de acoso, amenazas y otras conductas contra empleadas y empleados públicos en el escenario laboral de parte de sus parejas o ex parejas íntimas, con el propósito de ofrecer una mayor garantía de seguridad y prevenir situaciones lamentables.

Comunico a todas las empleadas y empleados de la Junta que la Sra. Irma Y. Suárez, representante de la Oficina de Recursos Humanos y la Sra. Janet Jeremías, representante de la Oficina de la Directora Ejecutiva estarán trabajando en la implantación del Protocolo en esta Junta, y coordinando las orientaciones y el manejo de estas situaciones en la Junta.

31 de octubre de 2005

Fecha

Sandra C. Marrero Arroyo

Plan. Sandra C. Marrero Arroyo  
Directora Ejecutiva

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**



**Procedimiento**

1. El supervisor o supervisora que identifique una situación de violencia doméstica que pueda afectar el centro de trabajo hará un referido inmediato de la situación al Comité para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Centro de Trabajo.
2. Una de las personas designadas al Comité para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Centro de Trabajo, la Analista de Administración III de Recursos Humanos o de Administración, explorará la situación y citará a la persona involucrada. Tal citación se realizará con urgencia para atender con inmediatez la situación.
3. La persona designada por el Comité para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Centro de Trabajo para atender el caso, la Analista de Recursos Humanos o la de Administración, entrevistará a la persona involucrada utilizando el formulario para Entrevista Inicial y establecerá un Acuerdo de Confidencialidad con la persona firmando ambas el formulario provisto para este fin. (Véase Anejo 10 y Anejo 11)
4. La persona designada por el Comité para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Centro de Trabajo, la Analista de Recursos Humanos, o de Administración, junto a la persona involucrada y su supervisor o supervisora preparará un plan de seguridad individual (Véase Anejo 2 de este Protocolo) que debe considerar los siguientes factores:
  - situaciones de riesgo en las que se encuentra la víctima
  - peligrosidad de la persona agresora
  - exposición de menores a maltrato
  - necesidades económicas y de albergue de la víctima y sus hijos/as
  - amenazas de la persona agresora a familiares o amistades de la víctima
  - riesgos para los/as empleados/as o visitantes del centro de trabajo.
5. Se les informará a las personas de las áreas afectadas sobre el plan de seguridad.
6. Se solicitará una orden de protección para el centro de trabajo, si se considera necesario.



7. Se referirá a la víctima/sobreviviente a las agencias correspondientes o a las organizaciones especializadas en violencia doméstica para recibir servicios de apoyo.
8. Se dará seguimiento a la situación, según sea necesario.



# **DIRECTORIO DE RECURSOS**

**2004-2005**

---



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES  
DIVISIÓN DE DESARROLLO Y MONITOREO



## DIRECTORIO DE RECURSOS

2004-2005



PROGRAMA DE ASIGNACIONES ESPECIALES  
PROGRAMA STOP VIOLENCE AGAINST WOMEN

# DIRECTORIO

## ORGANIZACIONES No GUBERNAMENTALES (ONG's)

### ASOCIACIÓN PUERTORRIQUEÑA PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA (PROFAMILIA)

Servicios: Programa de Esterilización, Salud sexual y reproductiva, orientación y promoción de los derechos sexuales y reproductivos en las área de **San Juan, Bayamón, Caguas y Cayey.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM

Teléfono: 787-765-7373

Facsímil: 787-766-6920

E-mail: [profamilia@profamiliapr.org](mailto:profamilia@profamiliapr.org)

Dirección: PO Box 192221  
San Juan, PR 00919-2221

Contacto: Carmen M. Rivera Céspedes  
Directora Ejecutiva

### ATRÉVETE, INC.

Servicios: Centro de Desarrollo de la Mujer, talleres creativos, proyectos socio culturales a la Comunidad del **Residencial Luis Llorens Torres.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM

Teléfono: 787-268-5445

Facsímil: 787-268-5445

E-mail: [saridelado@hotmail.com](mailto:saridelado@hotmail.com)

Dirección: PO Box 6783  
San Juan, PR 00914-6783

Contacto: María Oquendo Romero  
Directora

#### LEYENDA:



Albergue



Representación Legal



Apoyo Psicosocial



Proyecto de Celulares Red Coordinación de Servicios





### CASA DE LA BONDAD, INC.

- Servicios: Albergue, programa ambulatorio, representación legal y apoyo psicosocial en los tribunales de las Regiones Judiciales de **Humacao** y **Fajardo**.
- Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM (Servicios Ambulatorio)  
Albergue 24 horas
- Teléfono: 787-852-7265
- Facsímil: 787-852-2087
- ① Tribunales: 787-548-0008 Fajardo  
787-548-0009 Humacao  
787-548-0010 Albergue
- E-mail: [cbondad@promocomercio.com](mailto:cbondad@promocomercio.com)
- Dirección: MSC 406 PO Box 890  
Humacao, PR 00792-0890
- Contacto: Juanita Cardec Rodríguez  
Directora Ejecutiva



### CASA PENSAMIENTO DE MUJER DEL CENTRO, INC.

- Servicios: Educación y prevención de la violencia doméstica, agresión sexual y acecho. Representación legal y apoyo psicosocial en el Tribunal de las Regiones Judiciales de **Aibonito**.
- Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 8:00 PM
- Teléfono: 787-735-3200  
787-735-6698
- Facsímil: 787-735-3200
- ① Tribunales: 787-548-0001 Aibonito
- E-mail: [casapens@coqui.net](mailto:casapens@coqui.net)
- Dirección: PO Box 2002  
Aibonito, PR 00705
- Contacto: Marjorie Vázquez Roldán  
Directora Ejecutiva



### **CASA PROTEGIDA JULIA DE BURGOS, INC.**

Servicios: Albergue, servicio ambulatorio, intercesoría legal y apoyo psicosocial en los tribunales de las Regiones Judiciales de **Carolina y Ponce.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM (Servicio Ambulatorio)

Albergue 24 horas

Teléfonos: 787-723-3500 (SJ) Línea 24 horas

787-768-5755 (Carolina)

787-284-4303 (Ponce)

Facsimil: 787-725-8580

① Tribunales: 787-548-0413 Carolina

787-548-0414 Ponce

787-548-0415 Albergue Ponce

787-548-0416 Albergue San Juan

E-mail: [casajulia@coqui.net](mailto:casajulia@coqui.net)

Dirección: PO Box 362433  
San Juan, PR 00936-2433

Contacto: Gloria Cruz  
Directora Ejecutiva



### **CENTRO CRISTIANO HIJA DE JAIRÓ, INC.**

Servicios: Servicios integrales en el albergue.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM (Servicio Ambulatorio)

Albergue 24 horas

Teléfono: 787-866-5134 Línea 24 horas

Facsimil: 787-866-5134

① Albergue: 787-548-0317

Dirección: PO Box 2877

Guayama, PR 00785-2877

Contacto: Aida E. Quiñones Maurás  
Directora





### **CENTRO DE LA MUJER DOMINICANA, INC.**

Servicios: Prevención y educación sobre la violencia doméstica y agresión sexual. Representación legal a mujeres inmigrantes víctimas de violencia doméstica y agresión sexual. Realizan estudio de necesidades sobre la mujer dominicana en Puerto Rico.

Horario: lunes a viernes 9:00 AM - 5:00 PM  
Teléfono: 787-772-9251  
Facsímil: 787-772-9251  
E-mail: [cmucemud@mail.pr.mail.net](mailto:cmucemud@mail.pr.mail.net)

Dirección: PO Box 20068  
San Juan, PR 00928

Contacto: Romelinda Grullón  
Administradora y Coordinadora de Alcance Comunitario



### **CENTRO DE ORIENTACIÓN MUJER Y FAMILIA, INC.**

Servicio: Educación y Prevención a jóvenes en temas de violencia doméstica, agresión sexual y acecho.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 12:00 PM  
1:00 PM - 4:00 PM

Teléfono: 787-263-1425  
Facsímil: 787-263-2114

① Oficina: 787-548-0353  
E-mail: [mujeryfa@coqui.net](mailto:mujeryfa@coqui.net)

Dirección: Calle Sánchez 107  
Cayey, PR 00736

Contacto: Inés León Núñez  
Directora



### **CENTRO MUJER Y NUEVA FAMILIA, INC.**

Servicio: Servicio Ambulatorio a víctimas de violencia doméstica, agresión sexual y acecho.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 3:30 PM

Teléfono: 787-857-5070

Facsimil: 787-857-5070

E-mail: [cmujer@coqui.net](mailto:cmujer@coqui.net)

Dirección: Apartado 847  
Barranquitas, PR 00749

Contacto: Onelia Pérez Rivera  
Directora



### **CLÍNICA DE SALUD MENTAL DE LA COMUNIDAD PROGRAMA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA - UNIVERSIDAD CARLOS ALBIZU**

Servicios: Servicio ambulatorio de evaluación, psicoterapia y consejería a víctimas de violencia doméstica y agresión sexual.

Horario: lunes a jueves 8:00 AM -9:00 PM  
viernes 8:00 AM -4:00 PM  
sábados 9:00 AM -5:00 PM

Teléfonos: 787-725-6500 ext.107 y 117

Facsimil: 787-977-4833

E-mail: [anegron@albizu.edu](mailto:anegron@albizu.edu)

Dirección: PO Box 9023711  
San Juan, PR 00902-3711

Contactos: Dra. Molly Morales  
Directora  
Programa de Violencia Doméstica





### **COORDINADORA PAZ PARA LA MUJER**

Servicios: Adiestramiento para desarrollo empresarial, autogestión y talleres de desarrollo personal. Coalición de Organizaciones Comunitarias que brindan servicios a las mujeres, proveen educación a la comunidad, asistencia técnica y apoyo a programas que proveen servicios a las mujeres a través de **toda la Isla.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM  
Teléfono: 787-281-7579  
Facsimil: 787-767-6843  
E-mail: [pazmujer@prtc.net](mailto:pazmujer@prtc.net)  
[alcance@prtc.net](mailto:alcance@prtc.net)

Dirección: Apartado 193008  
San Juan, PR 00919-3008

Contacto: Vilma González  
Coordinadora de Planificación y Desarrollo



### **CORPORACIÓN DE APOYO A PROGRAMAS EDUCATIVOS Y COMUNITARIOS, INC. (CAPEDCOM)**

Servicios: Educación y prevención sobre la violencia doméstica y agresión sexual a jóvenes en el área de Salinas.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM  
Teléfono: 787-745-3710  
Facsimil: 787-258-0375  
E-mail: [capedcom@caribe.net](mailto:capedcom@caribe.net)

Dirección: PO Box 4956 PMB 106  
Caguas, PR 00726

Contacto: Ileana Cintrón  
Directora



## **CREATE, Inc.**

Servicios: Prevención y Educación a jóvenes sobre temas de violencia doméstica y agresión sexual.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM

Teléfono: 787-756-6761  
787-765-9099

Facsimil: 787-754-1024

E-mail: [createpr@terra.com](mailto:createpr@terra.com)

Dirección: PO Box 190969  
San Juan, PR 00919-0969

Contacto: Brenda L. Santos Hernández  
Directora Ejecutiva



## **FACULTAD DE DERECHO EUGENIO MARÍA DE HOSTOS CENTRO DE SERVICIOS JURÍDICOS**

Servicio: Asesoría y Representación Legal en los tribunales de las Regiones Judiciales de **Mayagüez, Ponce y Aguadilla.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 12:00 PM  
1:00 PM - 5:00 PM

Teléfono: 787-834-2572  
787-265-2900 Ext. 2075

Facsimil: 787-834-2572

E-mail: [rivalizbeth@yahoo.com](mailto:rivalizbeth@yahoo.com)

Dirección: Apartado 1900  
Mayagüez, PR 00681

Contacto: Lcda. Lizbeth Rivera Morales  
Directora  
División de Violencia Doméstica





### HOGAR LA PIEDAD

#### FUNDACIÓN DE DESARROLLO COMUNAL DE PUERTO RICO, INC. (FUNDESCO)

- Servicios: Albergue, apoyo psicosocial, vivienda transitoria y trabajo social en **toda la Isla.**
- Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM (Servicios Ambulatorio)  
Albergue 24 horas
- Teléfono: 787-258-5162  
787-746-0355  
787-745-0550
- Facsimil: 787-743-7658
- ① Albergue: 787-548-0331  
E-mail: [fundesco@coqui.net](mailto:fundesco@coqui.net)
- Dirección: Apartado 6300  
Caguas, PR 00726-6300
- Contacto: Norberto Menéndez  
Director Ejecutivo



### HOGAR CLARA LAIR, INC.

- Servicios: Albergue, grupos de apoyo, intercesoría legal y apoyo psicosocial en los tribunales de las Regiones Judiciales de **Aguadilla y Mayagüez.**
- Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM (Servicios Ambulatorio)  
Albergue 24 horas
- Teléfono: 787-849-3075 (Línea 24 horas)  
787-832-2132  
787-832-4045 (Tribunal Mayagüez)
- Facsimil: 787-849-3075
- ① Tribunales: 787-548-0417 Aguadilla  
787-548-0418 Mayagüez  
787-548-0419 Albergue
- E-mail: [claralairalbergue@hotmail.com](mailto:claralairalbergue@hotmail.com)
- Dirección: Apartado 1653  
Hormigueros, PR 00660
- Contacto: Wanda Villabril Morales  
Coordinadora



### HOGAR NUEVA MUJER SANTA MARÍA DE LA MERCED, INC.

Servicios: Albergue, asesoría y representación legal, intercesoría legal y apoyo psicosocial en los tribunales de las Regiones Judiciales de **Caguas y Guayama.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM (Servicio Ambulatorio)  
Albergue 24 horas

Teléfonos: 787-263-8980 (Línea 24 horas)  
787-263-6473

Facsimil: 787-263-9305

① Tribunales: 787-548-0709 Caguas  
787-548-0710 Guayama  
787-548-0711 Albergue

E-mail: [hogar@coqui.net](mailto:hogar@coqui.net)

Dirección: PO Box 3 7927  
Cayey, PR 00737

Contacto: Rosael Jaimán Rivera  
Directora



### HOGAR RUTH, INC.

Servicios: Albergue, intercesoría legal y apoyo psicosocial en los tribunales de las Regiones Judiciales de **Arecibo, Bayamón y Utuado.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM (Servicio Ambulatorio)  
Albergue 24 horas

Teléfonos: 787-883-1884 (Línea 24 horas)  
787-792-6596

Facsimil: 787-883-1805

① Tribunales: 939-645-6995 Arecibo  
939-645-6993 Bayamón — → Lcda. Wilma López  
939-645-6992 Bayamón Nora  
939-645-6991 Utuado el. 249-7644  
939-645-6994 Albergue

E-mail: [hogarruth@hotmail.com](mailto:hogarruth@hotmail.com)

Dirección: PO Box 538  
Vega Alta, PR 00692

Contacto: Ileana Aymat Ríos  
Administradora





### **INSTITUTO DEL HOGAR CELIA Y HARRIS BUNKER, INC.**

Servicios: Talleres psicoeducativos y grupos de apoyo para víctimas de violencia doméstica y para sus hijos e hijas en **San Juan y área Metropolitana.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM

Teléfono: 787-765-7895  
787-753-3987

Facsimil: 787-767-4904  
787-765-4149

E-mail: [chbunker@caribe.net](mailto:chbunker@caribe.net)

Dirección: PO Box 20155  
San Juan, PR 00928-0155

Contacto: Mayra Seda Toro  
Directora Ejecutiva



### **INSTITUTO PRE VOCACIONAL E INDUSTRIAL (CAPROMUNI)**

Servicios: Albergue, intercesoría legal, orientación y consejería a través de **toda la Isla.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM (Servicio Ambulatorio)  
Albergue 24 horas

Teléfono: 787-879-3300  
787-880-2272

Facsimil: 787-879-3834

① Albergue: 787-548-0354

E-mail: [ipvi@prtc.net](mailto:ipvi@prtc.net)

Dirección: PO Box 1800  
Arecibo, PR 00613

Contacto: Nilsa López Rivera  
Directora Ejecutiva



### **LA CASA DE TODOS, INC.**

Servicios: Albergue, intercesoría legal, trabajo social, servicios educativos y coordinación a través de **toda la Isla.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM (Servicio Ambulatorio)  
Albergue 24 horas

Teléfonos: 787-734-5511 (Línea 24 horas)  
787-734-3132

Facsímil: 787-734-4565

Ⓜ Albergue: 787-548-0279  
E-mail: [casatodo@coqui.net](mailto:casatodo@coqui.net)

Dirección: HC-01 Buzón 6128  
Juncos, PR 00777-9710

Contacto: Magdalia Martínez Orta  
Directora



### **OFICINA LEGAL DE LA COMUNIDAD, INC. (OLC)**

Servicios: Asesoría y Representación Legal en el Tribunal de la Región Judicial de **San Juan y Bayamón.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM -12:00 PM  
1:00 PM - 5:00 PM

Teléfonos: 787-764-0524 Tribunal de San Juan  
787-751-1600 (OLC)

Facsímil: 787-751-1867  
E-mail: [jcorrea@inter.edu](mailto:jcorrea@inter.edu)

Dirección: PO Box 194735  
San Juan, PR 00919-4735

Contacto: Lcdo. Juan F. Correa Luna  
Director Ejecutivo





### **OFICINA PARA LA PROMOCIÓN Y EL DESARROLLO HUMANO, INC. (OPDH)**

Servicios: Grupos de apoyo a mujeres víctimas de violencia doméstica.

Horario: lunes a viernes 9:00 AM – 4:00 PM

Teléfono: 787-817-6951  
787-817-6955

Facsimil: 787-817-7597

E-mail: [opdh\\_inc@hotmail.com](mailto:opdh_inc@hotmail.com)

Dirección: PO Box 353  
Arecibo, PR 00613

Contacto: Hna. Roberta Grzlek  
Directora Ejecutiva  
Neyda Martínez  
Supervisora del Proyecto



### **PROYECTO DE ACCIÓN SOCIAL COMUNITARIA REDES, INC. (CENTRO DESPERTAR)**

Servicios: Servicio ambulatorio a víctimas de violencia doméstica

Teléfono: 787-292-0720

Facsimil: 787-292-0720

Dirección: 200 Plaza Western Auto Suite 101 PMB 345  
Trujillo Alto, PR 00976-3607

Contacto: Dra. Ruth H. Calo Castro  
Directora



### **PROYECTO MATRIA, INC.**

Servicios: Vivienda Transitoria y Autosuficiencia Económica.

Horario: lunes a viernes 9:00 AM – 5:00 PM

Teléfono: 787-747-1381  
787-486-6432

Facsimil: 787-747-1381

E-mail: [proyectomatria@yahoo.com](mailto:proyectomatria@yahoo.com)

Dirección: PO Box 1903  
Aibonito, PR 00705

Contacto: Lcda. Amárilis Pagán Jiménez  
Directora



### **TALLER SALUD, INC.**

Servicios: Actividades educativas sobre salud reproductiva y sexualidad femenina en el área de **Canóvanas, Carolina, Río Grande y Loíza.**

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 5:00 PM  
Teléfono: 787-876-8704  
Facsimil: 787-256-7568  
E-mail: [tsalud@caribe.net](mailto:tsalud@caribe.net)

Dirección: PO Box 524  
Loíza, PR 00772-0524

Contacto: Laura L. Colón Martínez  
Coordinadora General



### **TRAVELERS AID OF PUERTO RICO**

Servicios: Servicio ambulatorio y pasajes a víctimas de violencia doméstica.

Horario: lunes a viernes 7:00 AM - 4:00 PM  
Teléfono: 787-791-1034  
Facsimil: 787-791-1054  
E-mail: [taidofpr@prtc.net](mailto:taidofpr@prtc.net)

Dirección: PO Box 38017  
San Juan, PR 00937-1017

Contacto: Mildred Sosa Ramos  
Directora Ejecutiva



## MUNICIPIOS



### MUNICIPIO DE ARECIBO CASA PROTEGIDA LUISA CAPETILLO

Servicios: Albergue y servicios ambulatorio adscrito al Municipio de **Arecibo**.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 4:30 PM (Servicio Ambulatorio)  
Albergue 24 horas

Teléfono: 787-880-6944  
787-878-1935

Facsímil: 787-880-7861

① Albergue: 787-548-0351  
E-mail: [cydespiau@yahoo.com](mailto:cydespiau@yahoo.com)

Dirección: Apartado 390  
Arecibo, PR 00613

Contacto: Cindy Despiau  
Directora Ejecutiva



### MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS DEPARTAMENTO DE SERVICIOS A LA FAMILIA

Servicios: Prevención y educación sobre el tema de violencia doméstica, agresión sexual y acoso. Servicio ambulatorio a mujeres en el área de Caguas.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 4:00 PM

Teléfono: 787-653-8833  
787-744-8829

Facsímil: 787-258-6460

E-mail: [mcarrion@caguas.gov.pr](mailto:mcarrion@caguas.gov.pr)

Dirección: PO Box 907  
Caguas, PR 00726

Contacto: Mirna L. Carrión  
Directora Servicios a la Familia



**MUNICIPIO DE CATAÑO**  
**OFICINA DE PROGRAMAS FEDERALES**

Servicios: Servicio ambulatorio a mujeres víctimas de violencia doméstica en el área de Cataño.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 4:30 PM

Teléfono: 787-788-0404 exts. 2818, 2219  
787-788-2270  
787-788-2380

E-mail: [caldera@muncatano.gobierno.pr](mailto:caldera@muncatano.gobierno.pr)

Dirección: GPO Box 428  
Cataño, PR 00963

Contacto: Iris D. Caldera  
Directora, Programas Federales  
María López Sierra  
Asuntos a la Mujer



**MUNICIPIO DE COAMO**  
**PROGRAMAS FEDERALES**

Servicios: Servicio ambulatorio a mujeres víctimas de violencia doméstica en el área de Coamo.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 4:30 PM

Teléfono: 787-825-1150 ext. 218  
787-825-6502  
787-825-6686

E-mail: [mamcs@prtc.net](mailto:mamcs@prtc.net)

Dirección: PO Box 1875  
Coamo, PR 00769

Contacto: Rita Rodríguez Rivera  
Directora





**MUNICIPIO DE COMERÍO**  
**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL**

Servicios: Servicio ambulatorio a mujeres víctimas de violencia doméstica en el área de Comerío.

Horario: lunes y viernes 8:00 AM – 4:30 PM  
Teléfono: 787-875-3445  
Facsímil: 787-875-0369  
787-875-5372  
E-mail: [lucinda\\_colon@hotmail.com](mailto:lucinda_colon@hotmail.com)

Dirección: PO Box 1108  
Comerío, PR 00782

Contacto: Lucinda Colón  
Directora



**MUNICIPIO DE GURABO**  
**CENTRO DE SERVICIOS INTEGRADOS A LA CIUDADANÍA**

Servicios: Servicio ambulatorio a mujeres víctimas de violencia doméstica en el área de Gurabo.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 4:00 PM  
Teléfono: 787-887-2370  
787-888-1515  
E-mail: [gurabopr@coqui.net](mailto:gurabopr@coqui.net)

Dirección: PO Box 3020  
Gurabo, PR 00778

Contacto: Rosa Rodríguez  
Directora

## UNIVERSIDADES



**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO**  
**RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**CENTRO MUJER Y SALUD – PROYECTO PASOS II**

Servicios: Servicio ambulatorio a víctimas de violencia doméstica y agresión sexual.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM

Teléfono: 787-753-0090

Facsimil: 787-753-0090

E-mail: [llaras@rcm.upr.edu](mailto:llaras@rcm.upr.edu)

Dirección: PO Box 365067  
San Juan, PR 00936-5067

Contacto: Dra. Delia Camacho  
Directora



**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO**  
**RECINTO DE HUMACAO**  
**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA**

Servicios: Prevención y educación a estudiantes universitarios sobre violencia doméstica, agresión sexual y acecho y grupos de pares.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 4:30 PM

Teléfono: 787-850-0000 ext. 9629 ó 9211

Facsimil: 787-850-9440

E-mail: [si\\_benitez@webmail.uprh.edu](mailto:si_benitez@webmail.uprh.edu)

Dirección: CUG Station, 100 Carr. 908  
Humacao, PR 00791-4300

Contacto: Profesora Sara Benítez  
Profesora Ciencias Sociales



**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO**  
**RECINTO DE RÍO PIEDRAS**  
**OFICINA DE LA PROCURADORA ESTUDIANTIL**

Servicios: Prevención y educación a estudiantes universitarios y al personal de apoyo universitario sobre violencia doméstica y agresión sexual.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM a 12:00 M  
1:00 PM a 4:30 PM

Teléfono: 787-764-0000 ext. 4598, 4602, 2780, 2781 y 4660

Facsimil: 787-772-1402

E-mail: [procuest@rrpac.upr.clu.edu](mailto:procuest@rrpac.upr.clu.edu)

Dirección: PO Box 22034  
San Juan, PR 00931-2034

Contacto: Lcda. Gema Celeste Torres Sánchez  
Procuradora Estudiantil



# AGENCIAS GUBERNAMENTALES (AG'S)

## DEPARTAMENTO DE SALUD



### CENTRO DE AYUDA A VÍCTIMAS DE VIOLACIÓN (CAVV)

Servicios: Psicología, Trabajo Social, Orientación y coordinación de servicios interagenciales.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM - 4:30 PM  
Teléfonos: 787-474-2028 (Línea de emergencia 24 horas)  
787-765-2285 San Juan  
787-765-2412

Facsimil: 787-765-7840  
E-mail: [wardrbcc@cs.com](mailto:wardrbcc@cs.com)

Dirección: PO Box 70184  
San Juan, PR 00936-8184

Contacto: Dra. María Rebeca Ward Cid  
Directora

#### Oficinas Regionales:

787-817-3464 **Arecibo**  
787-817-3054  
787-745-0808 **Caguas**  
787-745-0809  
787-832-5053 **Mayagüez**  
787-844-0101 **Ponce**

## DEPARTAMENTO DE JUSTICIA

### Fiscal Maricarmen Ferrer

Directora  
Unidades Especiales de Violencia Doméstica,  
Delitos Sexuales y Maltrato a Menores  
Apartado 9020192  
San Juan, P.R. 00902-0192  
Teléfonos: 787-729-2099  
Facsimil: 787-729-2097  
E-mail: [mcferrer@justicia.gobierno.pr](mailto:mcferrer@justicia.gobierno.pr)  
[rorodriguez@justicia.gobierno.pr](mailto:rorodriguez@justicia.gobierno.pr)

### Dra. Sonia Sierra

Directora  
Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos  
Teléfono: 787-729-2516  
787-721-2900 exts. 2106, 2276  
Facsimil: 787-729-2099  
E-mail: [sotierra@justicia.gobierno.pr](mailto:sotierra@justicia.gobierno.pr)

## UNIDADES ESPECIALIZADAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

### Aguadilla:

Fiscal José L. Cabán Hernández  
Coordinador  
Teléfonos: 787-882-1760  
787-891-7145

### Aibonito:

Fiscal Víctor Otero Vicente  
Coordinador  
Teléfonos: 787-735-6466  
787-735-7916

### Arecibo:

Fiscal Lourdes Curbelo Irizarry  
Coordinadora  
Teléfonos: 787-878-3650  
787-878-0554