

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Departamento de la Familia  
Oficina de la Secretaria

# Protocolo para el Acceso, Prestación de Servicios e Intervención con Personas Sin Hogar



JUNIO 2011



## DECLARACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR

Yo, **Yanitsia Irizarry Méndez**, **Secretaria del Departamento de la Familia**, declaro que el Departamento reconoce a las personas sin hogar como parte integral de nuestra sociedad, quienes tienen derechos y beneficios según establecidos en la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, conocida como “Ley para Crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar”.

El Departamento de la Familia, sus Componentes Programáticos y Operacionales, y Organismos Adscritos garantizan la prestación de servicios a cualquier persona sin hogar cuando así éste(a) lo solicite.

Es responsabilidad de todos(as) los(as) empleados(as) o funcionarios(as) del Departamento velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en el “Protocolo para el Acceso, Prestación de Servicios e Intervención con Personas Sin Hogar”, aprobado por el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar.

Yanitsia Irizarry Méndez  
Secretaria

30 de junio de 2011  
Fecha

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Departamento de la Familia  
Oficina de la Secretaria

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS E  
INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

**TABLA DE CONTENIDO**

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	BASE LEGAL .....	1
III.	APLICABILIDAD .....	2
IV.	PROPÓSITO .....	2
V.	DEFINICIONES DE TÉRMINOS .....	2
VI.	DISPOSICIONES GENERALES .....	3
VII.	IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA SIN HOGAR .....	6
VIII.	PROTOCOLO A SEGUIR AL ATENDER PERSONAS SIN HOGAR .....	7
	A. Nivel Central y Regional .....	7
	B. Nivel Local .....	8
	C. Otros .....	10
IX.	PLAN DE DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO .....	10
X.	SISTEMA DE QUERELLAS .....	11
XI.	REVISIÓN .....	13
XII.	PENALIDADES .....	13
XIII.	CLÁUSULA DE SALVEDAD .....	13
XIV.	CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD .....	13
XV.	ENMIENDA .....	14
XVI.	DEROGACIÓN .....	14
XVII.	APROBACIÓN Y VIGENCIA .....	14
XVIII.	APÉNDICES	

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 1 de 14

## **I. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>**

El Departamento de la Familia reconoce a las personas sin hogar como parte integral de nuestra sociedad, quienes tienen derechos y beneficios según establecidos en la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, "Ley para Crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar".

El **Protocolo para el Acceso, Prestación de Servicios e Intervención con Personas Sin Hogar** es el instrumento de trabajo que guiará a los empleados, funcionarios, contratistas y subcontratistas al atender a una persona sin hogar que solicite algún servicio que ofrezca el Departamento o alguna otra agencia gubernamental, o entidad no gubernamental (ONG). Tanto el personal como los contratistas que prestan algún servicio al Departamento serán orientados y adiestrados sobre las disposiciones de este Protocolo para garantizar los derechos y beneficios de las personas sin hogar.

Con la prestación de servicios a esta población, además de cumplir con las disposiciones de una ley, esperamos contribuir a mejorar su calidad de vida para que se integren a la sociedad.

## **II. BASE LEGAL**

- A. Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Artículo II.
- B. Ley Núm. 171 de 30 de junio de 1968, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de la Familia".
- C. Plan de Reorganización Núm. 1 de 28 julio de 1995, según enmendado, el cual redenomina y reorganiza el Departamento de Servicios Sociales como Departamento de la Familia.

<sup>1</sup> La política pública del Departamento de la Familia prohíbe el discrimen de clase alguna, entre otros motivos, por género. Por lo tanto, para propósitos de este documento, todo término que se utilice al mencionar una persona o puesto se refiere a ambos géneros.

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 2 de 14

- D. Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, según enmendada, conocida como "Ley para Crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar".

### **III. APLICABILIDAD**

Este protocolo aplica a todos los empleados y funcionarios del Departamento de la Familia que prestan cualquier tipo de servicio a la población sin hogar, incluyendo sus Componentes Programáticos y Operacionales descritos en el Plan de Reorganización Núm. 1, según enmendado, y organismos adscritos. Además, aplica a personas contratadas y subcontratadas que ofrecen servicios en cualquier dependencia del Departamento.

### **IV. PROPÓSITO**

El propósito de este Protocolo es facilitar y garantizar la prestación de todos los servicios que ofrece el Departamento de la Familia a las personas sin hogar de forma digna y con respeto.

### **V. DEFINICIONES DE TÉRMINOS**

Para propósitos de este documento, los siguientes términos tienen el significado que se indica a continuación:

- A. Administrador del Protocolo – Se refiere al empleado o funcionario designado por la Autoridad Nominadora para atender, entre otros, los asuntos presentados en este Protocolo.
- B. Atención – Acto de centrarse en la identificación de necesidades de las personas sin hogar y canalizarlas a través de Oficinas del Departamento, otras agencias gubernamentales u organización no gubernamental (ONG) observando un trato cortés, respetuoso, dirigido a establecer la empatía necesaria para el libre flujo de la comunicación y estando sensitivos a las necesidades especiales de esta población.

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 3 de 14

- C. Concilio – Se refiere al Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar, adscrito al Departamento de la Familia, creado por la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007.
- D. Departamento – Se refiere al Departamento de la Familia, incluyendo sus Componentes Programáticos y Operaciones, y organismos adscritos; éstos son: Secretariado, Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN), Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), Administración de Familias y Niños (ADFAN), Administración para el Sustento de Menores (ASUME) y la Corporación de Industrias de Ciegos, Personas Mentalmente Retardadas y Otras Personas Incapacitadas de Puerto Rico (CIRIO).
- E. Directorio de Servicios – Documento de referencia que contiene información de contactos de Oficinas del Departamento, otras agencias gubernamentales u organización no gubernamental (ONG).
- F. Organizaciones No Gubernamentales (ONG) – Organizaciones sin fines de lucro, organizaciones de base de fe, proyectos, centros de servicio de comunidad o adscritos a instituciones universitarias, iglesias o sector empresarial; que no pertenecen al Gobierno, que proveen servicios a la población sin hogar en diferentes situaciones.
- G. Persona Sin Hogar – Conocida comúnmente como deambulante o persona sin techo. Incluye a toda persona que esté dentro de las categorías mencionadas en la Parte VII, Inciso B, de este Protocolo.

**VI. DISPOSICIONES GENERALES**

- A. Este Protocolo se establece conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007 y es administrado por el empleado o funcionario designado por la Autoridad Nominadora. Cualquier pregunta o comentario debe ser dirigido a la siguiente dirección postal: P. O. Box 11398, San Juan, PR 00910-1398.
- B. Este Protocolo estará disponible para revisión del público y como instrumento de trabajo del personal en el portal de internet del Departamento. Además, estará disponible para lectura en cada edificio en donde radique una oficina del Departamento y en la Biblioteca ubicada en el Secretariado.

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 4 de 14

- C. Toda persona que se presenta en busca de servicio, incluyendo a una persona sin hogar, será atendida y no se le prohibirá la entrada. Si el visitante muestra un comportamiento agresivo, violento o amenazante deberá ser atendido por un trabajador social, cuando haya disponibilidad, o por personal de servicio que pueda atender y manejar la situación con la mayor sensibilidad, salvaguardando la seguridad de todos.
- D. En la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007, Artículo 5, el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico reconoce que las personas sin hogar poseen unos derechos inalienables que le garantizan su desarrollo integral en nuestra sociedad. Entre éstos se menciona: "El derecho a recibir orientación y acceso efectivo a todos los beneficios y servicios sociales públicos a los cuales cualifique, y gozar de la ayuda y apoyo necesario para que sean otorgados, ..."
- E. Cuando el servicio solicitado por la persona sin hogar no sea ofrecido en la oficina donde solicita, se referirá el caso formalmente a la oficina del Departamento que lo ofrezca, a la agencia gubernamental u ONG correspondiente. Los referidos se harán por medio del formulario DEFAM-\_\_\_\_, "Hoja de Referido". Apéndice 1
- F. El Administrador del Protocolo tiene las siguientes responsabilidades:
1. Identificar los temas a discutirse en los adiestramientos que se ofrecerán al personal y los recursos humanos que los impartirán. Además, coordinará con el Instituto de Educación y Adiestramiento, y con la Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales el ofrecimiento de los adiestramientos.

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 5 de 14

2. Establecer y mantener actualizado un directorio de servicios del Departamento, agencias gubernamentales y Organizaciones No Gubernamentales (ONG) con el fin de atender las necesidades de la población sin hogar a través de referidos.
  3. Establecer un directorio de personas contactos de las agencias a las que comúnmente se refieren casos, entre éstas, pero sin limitarse: Departamento de la Vivienda, Departamento de Salud, Departamento de la Policía; y divulgar su contenido a todos los niveles del Departamento.
  4. Recibir y analizar los datos estadísticos recopilados por los diferentes Componentes, Regiones y Locales; y preparar un informe con resumen mensual de casos atendidos en toda la Isla.
- G. En los Niveles Centrales y Regionales, donde generalmente no se presta servicio directo, se deben identificar recursos humanos que posean las destrezas necesarias o a los que se les puede adiestrar para que las adquieran, para atender adecuadamente a las personas sin hogar que soliciten un servicio.
- H. Los Componentes tendrán disponible información para las personas sin hogar sobre los servicios que se pueden gestionar u ofrecer, accesible electrónicamente. Los documentos y formularios deben estar disponibles para esta población en formato impreso.
- I. Los Niveles Centrales, Regionales y Locales informarán trimestralmente datos estadísticos relacionados a los casos atendidos. Este informe será enviado al Administrador del Protocolo. Para presentar la información utilizarán el formulario DEFAM-\_\_\_\_, "Informe Trimestral de Datos Estadísticos sobre Prestación de

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 6 de 14

Servicios a Personas Sin Hogar” o el sistema electrónico utilizado para estos propósitos. Apéndice 2

- J. El personal de las Oficinas Locales dará prioridad a la atención de las personas sin hogar que se presenten e identifiquen en sus facilidades, así como a los casos de esta población que sean referidos por los diferentes Componentes del Departamento y otras agencias.
- K. Los empleados del Departamento proveerán a la población sin hogar, el mismo trato sensible y atento que se le ofrece a cualquier ciudadano que acude en búsqueda de servicios, honrando los derechos constitucionales que le asisten de protección a la dignidad del ser humano y de igual protección de las leyes.

**VII. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA SIN HOGAR**

- A. Con el propósito de brindarle un servicio adecuado y dirigido a satisfacer sus necesidades, al recibir visitantes se realizará un escrutinio inicial discreto, sin carga valorativa, para identificar la población sin hogar. Esta acción se puede llevar a cabo a través de una entrevista inicial uniforme para todos los visitantes que tenga como objetivo obtener la información de la cual pueda concluirse si se trata de una persona con residencia adecuada o si es una persona que está dentro de la definición de persona sin hogar.
- B. Se considera una persona sin hogar la que está dentro de una de las siguientes categorías:
  - 1. Persona que carece de una residencia para vivir o pernoctar, regular o adecuada.
  - 2. Persona cuya residencia sea:

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 7 de 14

- a. una vivienda supervisada, pública o privadamente diseñada para proveer vivienda de emergencia o transitoria.
- b. una institución que provea residencia temporera a aquellos individuos en proceso de salir de una institución de salud o carcelería.
- c. un lugar público o privado que no esté diseñado y no sea apto para la habitación humana.
- d. alguna habitación, incluyendo la sala de una residencia privada, con carácter temporero en forma de albergue y como un acto de caridad, condicionada al uso de corto plazo y que puede terminar en cualquier momento, con o sin aviso previo.

C. La apariencia personal, vestimenta o condición de aseo no influirá en la determinación de catalogar al individuo como persona sin hogar. La determinación se tomará basada en la información que provea la persona en la entrevista inicial.

**VIII. PROTOCOLO A SEGUIR AL ATENDER PERSONAS SIN HOGAR**

**1. Nivel Central y Regional**

**1. Personal de Seguridad y Vigilancia**

- a. Pregunta al visitante el propósito de la visita
- b. Solicita al visitante que complete el registro de visitantes
- c. Entrega el marbete de identificación de la oficina a visitar, si aplica
- d. Anuncia el visitante a la Oficina de Servicios al Ciudadano o como se le denomine en el Componente

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 8 de 14

- e. Acompaña al visitante a la Oficina de Servicios al Ciudadano o como se le denomine en el Componente
2. Personal de la Oficina de Servicios al Ciudadano o como se le denomine en el Componente
- a. Recibe al visitante y le garantiza la confidencialidad de la información
  - b. Entrevista al visitante para identificar la necesidad de servicio
  - c. Corroboración si el visitante fue referido por otra agencia
  - d. Orienta sobre los servicios que ofrece el Departamento
  - e. Evalúa la información recopilada y toma determinación
  - f. Contacta al personal de la Oficina a la cual referirá la persona
  - g. Refiere el caso a la Oficina Local, Agencia u ONG que provea el servicio que solicita
    - 1) Informa al visitante la fecha y hora en que le atenderán
    - 2) Entrega hoja de referido
    - 3) Provee nombre del empleado que atenderá el caso y la dirección física de la Oficina a la cual es referido
      - a) En el caso de que el referido sea a una Oficina Local, informa al Director Regional sobre el referido.

**B. Nivel Local**

- a. Personal de Recepción
  - a. Pregunta al visitante el propósito de la visita
  - b. Solicita al visitante que complete el registro de visitantes
  - c. Refiere al visitante a un Técnico de Servicio

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 9 de 14

- 1) Si el visitante tiene un referido del Nivel Central o Regional, o de alguna Agencia; lo refiere a la persona que indica la "Hoja de Referido", DEFAM-\_\_\_\_\_. Apéndice 1
- b. Técnico de Servicio
- a. Entrevista al visitante
  - b. Orienta al visitante sobre los servicios que ofrece el Departamento y realiza el ejercicio para determinar para cuales cualifica
    - 1) Si la persona no interesa **en ese momento** servicio alguno para los cuales calificó, completa el formulario DEFAM-\_\_\_\_\_, "Renuncia a Recibir Servicio", lo cual no significa que pierda su derecho a solicitar cualquier servicio para el cual califica posteriormente. Apéndice 3
  - c. Informa los requisitos documentales con que tiene que cumplir
    - 1) Si el visitante no cuenta con los documentos requeridos, le ayuda a conseguirlos por medio de las personas contactos de las diferentes agencias.
  - d. Abre un expediente del caso
  - e. Provee los servicios para los que cualifica, incluyendo los de emergencia
  - f. Cita al visitante para presentar los documentos o evidencias requeridas.
    - 1) Esta acción se lleva a cabo posteriormente por correo postal o por el medio acordado con el solicitante, a base de sus circunstancias.
    - 2) Si carece de dirección postal en donde recibir correspondencia, se le notifica la fecha de la cita personalmente el mismo día en que solicita el servicio.

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 10 de 14

C. **Otros** – Oficinas o dependencias ubicadas fuera del edificio del nivel al que pertenecen, como por ejemplo: Programa de Determinación de Incapacidad, CIRIO, almacenes, entre otras.

1. Director, Encargado de la Oficina o representante autorizado
  - a. Pregunta al visitante el propósito de la visita
  - b. Solicita al visitante que se registre en el registro de visitantes, si aplica
  - c. Orienta sobre los servicios que ofrece el Departamento, según establecido en este Protocolo
  - d. Informa el lugar donde debe solicitar servicios, acorde con el lugar de residencia del visitante

**IX. PLAN DE DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO**

- A. El Protocolo se publicará en el Portal de Internet del Departamento y las Administraciones. Este aspecto lo coordinará el Administrador del Protocolo con la Oficina de Sistemas y Información (OSI), y las oficinas de informática.
- B. Se colocará afiche informativo en la recepción principal de cada oficina del Departamento. El Administrador del Protocolo coordinará con el personal de la División de Imprenta de la Oficina de Administración de Documentos y Reciclaje del Secretariado la preparación de afiches que anuncien la existencia del Protocolo, los cuales se colocarán en un lugar visible en la recepción principal de cada oficina del Departamento. El personal gerencial o directivo es responsable de mantener los afiches de manera permanente y en caso de deterioro o destrucción deben solicitar su reemplazo.

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 11 de 14

- C. Se tramitará comunicación a todo el personal sobre la aprobación del Protocolo y se enviará copia para circular. Este aspecto es responsabilidad del personal de la Oficina de Sistemas y Procedimientos del Secretariado.
- D. Se enviará copia del Protocolo a la Biblioteca del Secretariado. Esta copia estará disponible para lectura a petición de cualquier ciudadano. Esta acción es responsabilidad del personal de la Oficina de Sistemas y Procedimientos.
- E. Se ofrecerá adiestramiento sobre las disposiciones del Protocolo y sensibilización dirigida al trato con personas sin hogar, y la asistencia al mismo será compulsoria. El Instituto de Educación y Adiestramiento establecerá un Plan de Adiestramiento que permita orientar a todo el personal del Departamento, incluyendo todos sus Componentes y niveles, y personas contratadas sobre las disposiciones de este Protocolo y destrezas de sensibilización hacia las personas sin hogar. Los adiestramientos tienen que llevarse a cabo en un término de 180 días contados a partir de la aprobación de este Protocolo. El Administrador del Protocolo es responsable de coordinar este aspecto y velar por su cumplimiento.
- F. La Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos en coordinación con el Instituto de Educación y Adiestramiento establecerá un plan de adiestramientos u orientación para el personal de nuevo reclutamiento, incluyendo empleados en destaque, traslados administrativos, entre otros.

**X. SISTEMA DE QUERELLAS**

- A. Todo ciudadano considerado "persona sin hogar" que entienda que el trato o atención recibida por parte de un empleado, funcionario, contratista o subcontratista del

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 12 de 14

Departamento de la Familia quebrantó lo dispuesto en este Protocolo podrá presentar una querrela personalmente, por vía telefónica o correo postal. También, podrá solicitar ser atendido por un empleado o funcionario de mayor jerarquía al que le atendió para presentar su querrela.

- B. La querrela telefónica puede presentarse a través del 787-294-4900, Oficina de Enlace y Coordinación de Programas y Servicios a la Población Sin Hogar.
- C. El formulario a utilizar para presentar la querrela personalmente o por correo postal está disponible en todas las áreas de recepción de edificios donde radican oficinas del Departamento, en la Oficina de Enlace y Coordinación de Programas y Servicios a la Población Sin Hogar y en el siguiente portal de *Internet* del Departamento: [www.familia.gobierno.pr](http://www.familia.gobierno.pr).
- D. El formulario debe ser enviado a la siguiente dirección postal: Oficina de Enlace y Coordinación de Programas y Servicios del Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar, Departamento de la Familia, Apartado 11398, San Juan, PR 00910-1398. En los casos de querellas que se entregan personalmente, puede hacerlo en cualquiera de las Oficinas del Departamento. El empleado o funcionario que la reciba debe colocarla en un sobre sellado y enviarla a la dirección postal antes mencionada.
- E. El personal de la Oficina de Enlace y Coordinación de Programas y Servicios a la Población Sin Hogar atenderá la querrela, corroborará la información y orientará sobre las faltas, si alguna, relacionadas a la aplicación de las disposiciones del Protocolo.

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 13 de 14

**XI. REVISIÓN**

- A. El contenido de este Protocolo será revisado cada tres años y de entenderse que no proceden cambios se emitirá una certificación al respecto firmada por el Jefe de Agencia, la cual se tramitará a la Oficina de Enlace y Coordinación de Programas y Servicios a la Población Sin Hogar.
- B. Cuando se determine enmendar el Protocolo, se referirá a la Oficina de Enlace y Coordinación de Programas y Servicios a la Población Sin Hogar para aprobación del Concilio.

**XII. PENALIDADES**

Todo funcionario o servidor público que incumpla cualquiera de las disposiciones de la Ley Núm. 130 de 27 de septiembre de 2007 incurrirá en una falta ética conforme a lo establecido en los incisos (a) y (b) del Artículo 3.2 de la Ley Núm. 12 de 24 de julio de 1985, según enmendada, "Ley de Ética Gubernamental".

**XIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD**

La Autoridad Nominadora o Representante Autorizado es la responsable de resolver cualquier situación que no esté contemplada en este documento, de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables y vigentes.

**XIV. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD**

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

**PROTOCOLO PARA EL ACCESO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
E INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

Validado por: Liz Mónica Lamboy, Ayudante Especial

Preparado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos

Página 14 de 14

**XV. ENMIENDA**

Este Protocolo podrá ser enmendado por disposición de la Autoridad Nominadora del Departamento de la Familia cuando sea necesario. Toda modificación o enmienda propuesta tiene que cumplir con los requisitos de leyes y disposiciones reglamentarias vigentes que apliquen.

Luego de preparado el documento enmendado se referirá al Concilio para aprobación.

**XVI. DEROGACIÓN**

Este Protocolo deroga cualquier procedimiento, orden, circular o norma que conflija con lo aquí establecido.

**XVII. APROBACIÓN Y VIGENCIA**

Este Protocolo comienza a regir inmediatamente, después de la fecha de su aprobación y firma por parte del representante autorizado del Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población Sin Hogar.



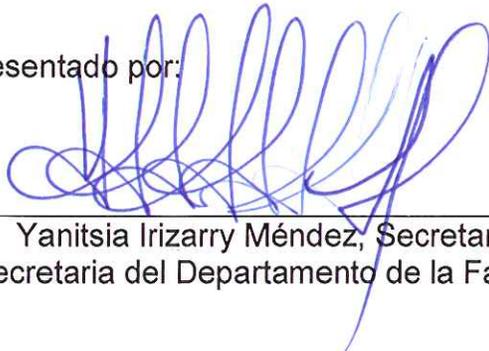
---

Representante Autorizado del Concilio

30-6-2011

Fecha

Presentado por:



---

Yanitsia Irizarry Méndez, Secretaria  
Secretaria del Departamento de la Familia

30-6-2011

Fecha