Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada

Manual de Procedimientos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa

Febrero 2006

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA PROCURADURIA AUXILIAR DE PROTECCION Y DEFENSA

TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción	1
	A. Base	1
	B. Misión	2
	C. Visión	2
	D. Valores	2
II.	Definiciones Operacionales	2 –8
III.	Jurisdicción	8
IV.	Inicio del Caso	8
	A. Presentación de las Querellas	8
	B. Requisitos de la Querella	9 - 10
	C. Manejo de Peticiones y Querellas	10 - 11
	• En oficina	10
	• Vía telefónica	11
	• Correo ordinario, electrónico o facsímil	11
	D. Citaciones del Tribunal	11
	E. Investigación de Querellas	12
	• Programa del Procurador(a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración	12 –13
	• Defensa y PROVIEN (Caso de Protección)	13 –15
	• Defensa y PROVIEN (Caso que implique delito)	15 –16
	• Defensa y PROVIEN (Caso de Sostenimiento)	17
V.	Información y Asistencia	17-18
VI.	Cierre del Caso	18
VII.	Sistema de Registro del Caso	18-19
VIII.	Control de Expediente	19
IX.	Sistema de Archivo	19-20
X.	Organización de documentos en expediente	20
	• Defensa / PROVIEN	20-21
	• Programa del Procurador(a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración	21-23
XI.	Decomisar Expediente	23-24

Tabla de Contenido (Cont.)

XII.	Toma de Fotografías	24
XIII.	Confidencialidad del Expediente	24 - 25
XIV.	Solicitud del Expediente	25
XV.	Transferencia de Expedientes	25
	• PROVIEN / Defensa	25 –27
	• Programa del Procurador(a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración	27
XVI.	Procedimiento de Mediación	27
XVII.	Procedimiento para atender un referido a Vista Administrativa	27 –34
XVIII.	Procedimiento de la Vista Administrativa	34 –36
XIX.	Vista Administrativa de Emergencia	36 –37
XX.	Funciones del Oficial Examinador	37 - 38
XXI.	Informe del Oficial Examinador	38 - 39
XXII.	Sistema de Archivo de la Oficina de Oficiales Examinadores	39
XXIII.	Resolución	39 - 40
XXIV.	Relevo de Resoluciones y Correcciones de Errores	40 - 41
XXV.	Reconsideración y Revisión	41- 42
XXVI.	Sanciones	42- 43
XXVII.	Cláusula de Nulidad	43
XXVIII.	Cláusula de Vigencia	43

ANEJOS

1. Hoja de Cernimiento
2. Solicitud de Intervención
3. Servicios de Información y Asistencia
4. Indicadores de Maltrato Físico
5. Indicadores de Abuso Sexual
6. Indicadores de Maltrato Emocional
7. Indicadores de Negligencia
8. Hoja de Determinación de Servicios
9. Hoja de Autorización para Toma de Fotografías
10. Hoja de Seguimiento
11. Formulario de Visitas
12. Cernimiento Nutricional
13. Impedimento Funcional
14. Hoja de Control de Expediente
15. Hoja de Referido
16. Hoja de Acción Tomada
17. Hoja de Cierre de Caso
18. Notificación de Cierre de Caso

19(a). Notificación de Concesión del Remedio

19(b). Notificación Final de Cierre de Caso

20. Hoja de Transferencia de Expediente
21. Registro de Casos Transferidos

Anejos (Cont.)

22. Registro de Casos Decomisados

23. Hoja de Querella (CLD)

24. Información Específica del Caso (CLD)

25. Hoja de Seguimiento (CLD)

26. Autorización para Divulgación de Información Confidencial (CLD)

27. Informe de Visitas (CLD)

28. Hoja de Hallazgos y Recomendaciones (CLD)

29. Control de Expedientes Transferidos (CLD)

30. Información Específica de la Facilidad (CLD)

31. Informe de Cierre (CLD)

32. Información de No Discriminación

33. Notificación de Resolución

34. Listado de Pueblos

I. INTRODUCCIÓN

La Oficina del Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada fue creada en virtud de la Ley Núm. 203 el 7 de agosto de 2004. La ley faculta a el (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada a ejercer todos los poderes, prerrogativas y funciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la legislación que provee asistencia, protección y defensa de los derechos de las personas de edad avanzada.

Se crea la Oficina del Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada como entidad jurídica independiente y separada de cualquier otra agencia o entidad pública. Dicha Oficina tendrá, entre otras funciones dispuestas en ley, la responsabilidad de servir como instrumento de coordinación para atender y viabilizar la solución de los problemas, necesidades y reclamos de las personas de edad avanzada en las áreas de la educación, la salud, el empleo, los derechos civiles y políticos, la legislación social, laboral y contributiva, vivienda, transportación, recreación y cultura, entre otras. Por otra parte, tendrá la responsabilidad de establecer y llevar a cabo un programa de asistencia, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de las personas de edad avanzada.

Para la implantación de esta legislación estatal y federal, resultó necesario establecer a nivel de agencia los procedimientos funcionales para la ejecución efectiva de los servicios de protección y defensa de los derechos de las personas de edad avanzada. Los procedimientos que se incluyen en este Manual han de servir como guía a los funcionarios de la Oficina, al brindar servicios de protección y defensa a las personas de edad avanzada.

Este Manual de Procedimientos recoge en forma integrada las funciones y procedimientos que seguirá una petición o querella, al amparo de la Ley Núm. 203 de 7 de agosto de 2004, la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada y las leyes que dan origen a los Programas Federales que administra la Oficina y sus reglamentos asociados tanto federales como estatales, además de contener los formularios e información específica sobre los programas.

A. BASE LEGAL

1. Ley Núm. 203 de 7 de agosto de 2004. Ley que crea la Oficina y el cargo del Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada con poderes investigativos, fiscalizadores y cuasi-judiciales para implantar la política pública declarada en esta Ley.

2. Ley Núm. 121 de 12 de julio de 1986, según enmendada.

3. Older Americans Act de 1965, según enmendada.

4. Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

B. MISIÓN DE LA OFICINA

Lograr la excelencia en la calidad de vida de las personas de edad avanzada en Puerto Rico, protegiendo su seguridad física, mental y social.

C. VISIÓN DE LA OFICINA

Ser la agencia líder que promueve el disfrute de una vida plena y productiva de las personas de edad avanzada; defensora de los derechos naturales, humanos y legales de este sector y garantiza la calidad de los servicios y programas dirigidos a esta población.

D. VALORES

La raíz valorativa de los servicios que ofrece la Oficina a las personas de edad avanzada está cimentada en los siguientes valores medulares:

a) Creemos firmemente en la capacidad, creatividad y productividad de las personas de edad avanzada.

b) Creemos en el trato justo, sensible e integrado en todos los servicios dirigidos a las personas de edad avanzada.

c) Reconocemos la importancia del desarrollo y mejoramiento continuo del ser humano.

d) Reconocemos que la innovación y el cambio son factores esenciales para nuestro crecimiento.

e) Valoramos el derecho de la persona de edad avanzada al disfrute pleno de una vida digna integrada a su familia y comunidad.

II. DEFINICIONES OPERACIONALES

1. **Abogado -** Funcionario que presta orientación y asesoría legal; así como también representación legal en aquellos casos en que se alegue violación de derechos de las personas de edad avanzada.

2. **Adjudicación** – Proceso de vista ante la agencia en el cual se emite un pronunciamiento en el que ésta determina los derechos, obligaciones o privilegios que corresponden a una parte.

3. **Agencia** - Cualquier departamento, junta, comisión, oficina, división, negociado, administración, corporación pública o subsidiaria de ésta, municipio o instrumentalidad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico incluyendo cualquiera de sus funcionarios, empleados o sus miembros que actúen o aparenten actuar en el desempeño de sus deberes oficiales.

4. **Casa de Salud** – Entidad que provee servicios de salud especializados cuando la persona de edad avanzada ha estado recluida en una Institución Hospitalaria y necesita tratamiento adicional para su recuperación.

5. **Caso** - Situación o querella en la que un individuo solicita a la Oficina que se le brinde ayuda para resolver un problema o situación que le aqueja, utilizando los métodos de mediación o vista administrativa y que a juicio de la agencia pueda ser atendido luego de pasar por un proceso de cernimiento.

6. **Citación** - Documento expedido por el (la) Procurador(a) o su representante autorizado donde se ordena a un peticionario o querellante, testigo, parte peticionada o querellada su comparecencia a la Oficina; indicando entre otros, el día, fecha, hora y lugar en que se efectuará una intercesión, mediación o vista administrativa.

7. **Condiciones Infrahumanas** –Situación de emergencia, en donde la salud y seguridad de un ser humano se encuentra en riesgo. Implica condiciones de vida en extrema pobreza, donde las necesidades humanas básicas no están cubiertas.

8. **Coordinador(a) Principal** - Funcionario que dirige alguno(s) de los programas de la Oficina y evalúa el funcionamiento de los Intercesores.

9. **Defensa** - Acciones encaminadas a proteger los derechos de la población de edad avanzada al amparo de la Ley Núm. 203 de 7 de agosto de 2004, Ley Núm. 121 de 12 de julio de 1986, según enmendada, Código Civil de Puerto Rico, Código Penal de Puerto Rico y demás leyes especiales aplicables. Las gestiones de defensa, pueden incluir, entre otros, prevención, asistencia a tribunales, referidos para asistencia legal, mediación y/o vista administrativa.

10. **Delito** - Es un acto cometido u omitido en violación de alguna ley que lo prohíbe u ordena, que conlleve, al ser probado, alguna pena o medida de seguridad.

11. **Delito Grave** – Comprende todos los demás delitos, es decir, aquel que conlleva una pena de reclusión mayor de seis (6) meses y cuya pena se clasifica desde grave en primer grado hasta grave en cuarto grado.

12. **Delito Menos Grave** –Todo aquel que conlleva multa individualizada de hasta $5,000 o pena de reclusión hasta 90 días.

13. **Día** - Día calendario, a menos que se especifique lo contrario.

14. **Director(a) de la Oficina de Asuntos Legales** - Funcionario nombrado por el (la) Procurador(a), el cual ocupa el puesto de Asesor Legal de la Oficina.

15. **Director(a) de la Oficina de Oficiales Examinadores** - Funcionario nombrado por el (la) Procurador(a), con funciones de supervisión en la Oficina de los Oficiales Examinadores. Es la persona encargada de evaluar inicialmente las querellas presentadas para adjudicación en vista administrativa y podrá fungir en adición como Oficial Examinador.

16. **Emergencia** - Situación en que existe peligro inminente para la salud, seguridad o bienestar de una persona de edad avanzada, la cual requiere una acción inmediata.

17. **Entidad Privada** - Cualquier asociación, sociedad, federación, instituto, entidad o persona natural o jurídica que preste, ofrezca o rinda algún servicio, programa o actividad en Puerto Rico.

18. **Establecimientos de Ancianos** - Se utilizará la definición contenida en la Ley Núm. 94 de 22 de junio de 1977, según enmendada, conocida por "Ley de Establecimientos para Personas de Edad Avanzada".

19. **Expediente** –Conjunto de todas las tramitaciones o documentos llevadas a cabo en la Oficina de la Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada, o sobre un asunto ante su consideración.

20. **Incapacitado** - Persona que ha sido declarada incapaz por un Tribunal con competencia y jurisdicción.

21. **Institución** - Cualquier asociación, corporación, organización, instituto o persona natural o jurídica, pública o privada, que preste, ofrezca o rinda algún servicio o actividad, o administre, o desarrolle algún programa relacionado con las personas de edad avanzada, según se define dicho término en este reglamento.

22. **Intercesión** - Proceso mediante el cual un funcionario de la Oficina orienta a las personas de edad avanzada, sobre los derechos, así como de la disponibilidad de servicios.

23. **Intercesor(a)** - Funcionario designado por la Oficina del (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada para realizar investigaciones y/o verificar que toda persona natural o jurídica, cumpla con las disposiciones de la leyes y reglamentos administrados por esta oficina.

24. **Interventor(a)** - Todas aquellas personas que no son parte original en un procedimiento adjudicativo ante la Oficina del (la) Procurador(a) de la Persona de Edad Avanzada y quienes han demostrado su legitimación activa o interés en el procedimiento cumpliendo con los requisitos esbozados en la sección 3.5 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988.

25. **Manual-** Manual de Procedimientos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa.

26. **Mediación** - Proceso de intervención no adjudicativo en el cual un interventor (o interventora) neutral ayuda a las partes en conflicto a lograr un acuerdo que les resulte mutuamente aceptable. En este proceso, las partes tienen potestad de decidir si se someten o no al mismo. La mayor parte del proceso se lleva a cabo en sesiones conjuntas celebradas entre el mediador (o mediadora) y los(as) participantes.

27. **Notificación** - Comunicación de la Oficina dirigida tanto al peticionario como al peticionado, donde se le informa la decisión de investigar las alegaciones del peticionario o querellante; o de desestimar las mismas por no contener hechos constitutivos que justifiquen la concesión del remedio solicitado.

28. **Oficial de Cernimiento** - Funcionario encargado de brindar los servicios de Información y Referimiento. Realizará un cernimiento y evaluará la información obtenida con el propósito de referir a un programa determinado.

29. **Oficial Examinador** - Funcionario adscrito al Área de Oficiales Examinadores de esta Oficina, cuya función será la de presidir la vista administrativa y quien le presentará al Procurador(a), por conducto del Director y del Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa, al finalizar el procedimiento adjudicativo, un informe que contenga determinaciones de hechos, conclusiones de derecho y recomendaciones, para la aprobación de la Autoridad Nominadora o su representante .

30. **Oficina** - La Oficina del (la) Procurador (a) de las Personas de Edad Avanzada que se crea a tenor con el Artículo 1, inciso (e) de la Ley Núm. 203 de 7 de agosto de 2004. Esta tiene la responsabilidad de servir como instrumento de coordinación para atender y viabilizar la solución de los problemas, necesidades y reclamos de las personas de edad avanzada en las áreas de la educación, la salud, el empleo, los derechos civiles y políticos, la legislación social, laboral y contributiva, vivienda, transportación, recreación y cultura, entre otras. Por otra parte, tendrá la responsabilidad de establecer y llevar a cabo un programa de asistencia, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de las personas de edad avanzada.

31. **Orden** – Escrito que contenga cualquier acción tomada por la Oficina, de aplicación particular, que adjudique los derechos y obligaciones de personas específicas, o que imponga penalidades, sanciones u otorgue remedios administrativos.

32. **Orden Interlocutoria** - Aquella acción de la agencia, dentro de un procedimiento adjudicativo, que disponga de controversia y/o asunto de carácter procesal.

33. **Orden o Resolución Parcial** - Acción agencial, dentro de un proceso adjudicativo, que disponga de algún derecho u obligación que no ponga fin a la controversia total, sino sólo a un aspecto específico de la misma.

34. **Parte** - Todas las personas incluidas en una petición o querella, sea como peticionario / querellante ó peticionado / querellado.

35. **Persona** - Toda persona natural o jurídica de carácter privado o público, pero sin limitarse a, instrumentalidades gubernamentales, incluyendo municipios, individuos, sociedades, asociaciones, corporaciones públicas y fideicomisos.

36. **Persona de Edad Avanzada** - Toda persona de sesenta (60) años o más de edad.

37. **Persona Particular** - Persona interesada en el bienestar de la persona de edad avanzada.

38. **Procedimiento expedito o de acción inmediata** - Toda actuación de la Oficina del(la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada mediante la cual se emita una orden conforme a la sección 3.17 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

39. **Procedimiento Formal** - Vista pública celebrada ante un oficial examinador, el cual deberá grabarse o estenografiarse y en el cual el funcionario que presida preparará un informe para la consideración de la agencia o emitirá la decisión por escrito si le ha sido delegada autoridad para ello.

40. **Procedimiento Informal** - Procedimiento en el que no es necesario transcribir o reproducir las incidencias del mismo.

41. **Procurador(a)** - El Procurador o la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada, cargo que se crea en virtud de la Ley Núm. 203 de 7 de agosto de 2004.

42. **Procurador(a) Auxiliar** – El/La Funcionario(a) nombrado por el (la) Procurador(a) el cual tiene a su cargo la dirección de algún área y al cual se le ha delegado cualquiera de sus funciones, excepto la de nombrar personal y adoptar los reglamentos necesarios para cumplir con los propósitos de la Ley Núm. 203 de 7 de agosto de 2004.

43. **Programas** - Áreas de la Oficina del (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada que están encargadas de administrar y poner en vigor las distintas leyes que protegen a esta población y que está compuesto por, pero sin limitarse necesariamente a:

    a) Programa de Protección y Defensa de las Personas de Edad Avanzada.

b) Programa de Protección a Personas de Edad Avanzada Víctimas del Crimen.

c) Programa del Procurador(a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración (Programa Ombudsman CLD).

44. **Protección -** Situaciones que representan riesgo de daño físico, emocional o peligro inminente contra la salud, vida o bienestar del cliente. Estas situaciones pueden responder a algún tipo de maltrato, negligencia, así como a situaciones de negligencia propia.

45. **Querella / Petición** –Reclamación presentada por un particular, contra otra persona, solicitando que le sea reconocido su derecho y se le conceda un remedio posterior a la investigación. También significa el proceso que inicia la Oficina por infracciones a las leyes, reglamentos o procedimientos establecidos.

46. **Querellado / Peticionado -** Persona natural o jurídica a quien cualquier persona interesada o la propia Oficina del (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada, le imputa la comisión de una violación o infracción a las leyes y reglamentos, estatales y federales, que administra la Oficina del (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada.

47. **Querellante / Peticionario -** La propia Oficina del (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada Persona o una persona de edad avanzada que por sí, su tutor, representante o persona autorizada, presente ante esta Oficina una petición o querella en donde se alegue violación a los derechos provistos en virtud de las leyes estatales y federales relacionadas a esta población.

48. **Representante Autorizado** - Aquella persona a la cual la persona de edad avanzada le otorgó un mandato específico para que presente una petición o querella a su nombre en la Oficina y/o lo represente en el proceso de Vista Administrativa.

49. **Resolución** – Es aquel escrito que contenga determinaciones de hecho y conclusiones de derecho y que disponga con carácter final de un asunto ante la consideración de la Oficina poniendo fin en su totalidad a la controversia existente entre las partes.

50. **Servicio de Información y Asistencia** - Servicio breve por el cual se le provee información al cliente ya sea vía telefónica o personalmente. Esto puede incluir, en ocasiones, el envío de literatura o formularios.

51. **Sostenimiento** - Situaciones que de algún modo pueden estar afectando el bienestar de la persona de edad avanzada pero su seguridad no está en peligro.

52. **Término con carácter directivo** - Significa que el funcionario queda sujeto al término de tiempo establecido en este Manual dentro del cual deberá completar la tarea asignada, salvo justa causa en circunstancias excepcionales debidamente fundamentadas.

53. **Tutor Legal** - Aquella persona a quien un Tribunal con competencia ha otorgado la facultad de gobernar y regir los bienes y/o la persona que ha sido declarada incapaz, según se define en el Código Civil de Puerto Rico.

54. **Vista Administrativa** - Procedimiento cuasi- judicial en el cual se ventilan las alegaciones de las partes, el cual es presidido por un Oficial Examinador y al cabo del cual se emitirá una Orden o Resolución para la evaluación y consideración del Procurador(a) o su representante autorizado.

III. JURISDICCIÓN

La Oficina podrá recibir, atender, investigar, procesar, resolver y adjudicar querellas relacionadas con acciones y omisiones que lesionen los derechos de las personas de edad avanzada, le nieguen los beneficios y oportunidades a que tienen derecho y afecten los programas de beneficio; y podrá conceder los remedios pertinentes conforme a Derecho, provistos por ley o reglamento estatal o federal, así como ordenar acciones correctivas a cualquier persona natural o jurídica, o cualquier agencia que niegue, entorpezca, viole, perjudique, restrinja o limite de algún modo los derechos y beneficios de las personas de edad avanzada.

IV. INICIO DEL CASO

A. PRESENTACIÓN DE LAS QUERELLAS

La propia Oficina del (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada o cualquier **persona natural o jurídica** o **agencia gubernamental** que se quejare de algún acto u omisión bajo la jurisdicción de la Oficina, que haya llevado a cabo una persona natural o jurídica por violación al Reglamento o de cualquier requisito o disposición de las leyes que administra la Oficina, podrá presentar una querella ante la misma.

Las querellas sobre el **Medicare** serán atendidas y canalizadas en la Oficina, a través del programa **Alerta al Fraude al Medicare (ALF)**. Este programa a su vez, referirá a las siguientes entidades que realizarán la investigación correspondiente, entre otras: Medicare A y B, Equipo Médico Duradero, SSS, COSVI y la Oficina de la Procuradora del Paciente.

B. REQUISITOS DE LA QUERELLA

1. Si la querella es presentada personalmente, por correo ordinario o electrónico, vía telefónica o a través de facsímil, deberá contener lo siguiente:

   a) Nombre completo de las partes, incluyendo ambos apellidos si se tratare de una persona natural y en su defecto cualquier dato que pueda conllevar su identificación.

   b) Si fuere una corporación, sociedad o fideicomiso, deberá incluir el nombre, dirección física y postal y número telefónico de facsímile y de correo electrónico de la entidad, así como también de su principal oficial, socio administrador o fiduciario.

   c) Dirección física y postal y el número telefónico del querellante y del querellado.

   d) Exposición breve y concisa de los hechos básicos que motivan su reclamación.

   e) Una descripción del remedio que se solicita.

   f) Gestiones realizadas, si alguna, por el querellante con el querellado disponible para la solución de la reclamación.

   g) Una relación o descripción detallada de los documentos disponibles para sostener sus alegaciones.

   h) Fecha de los hechos.

2. Si la querella es presentada motu propio por la Oficina deberá contener:

   a) Nombre y dirección postal del querellado;

   b) los hechos constitutivos de la petición o querella;

   c) las disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se imputa la violación.

3. No se permitirá la presentación de querellas que no cumplan sustancialmente con lo dispuesto en las secciones anteriores, según sea el caso. **Es importante aclarar que pueden considerarse casos de querellantes anónimos o desconocidos.**

4. Será responsabilidad del peticionario presentar a la Oficina toda documentación necesaria para el trámite de su querella.

5. Si el peticionario está impedido para firmar por alguna u otra razón, será válida una **X** en el espacio del nombre. Se deberá hacer la anotación en la **Hoja de Determinación de Servicios** (ver Anejo 8)

C. MANEJO DE PETICIONES Y QUERELLAS

1. En Oficina:

a) Si la persona de edad avanzada o su representante se presenta personalmente en la Oficina firmará el *Registro de Visitas* y será atendida por el (la) **Recepcionista** quien lo referirá al **Oficial de Cernimiento**.

b) El **Oficial de Cernimiento** determinará si la situación amerita la intervención de nuestra Oficina. De proceder la intervención deberá obtener la información necesaria del peticionario y asignarle un número al caso según establecido en el *Sistema de Registro.* (ver página 18)

c) Documentará todo servicio breve bajo *Información y Asistencia.* (ver Anejo 3)

d) Evaluará preliminarmente la situación y de éste determinar que procede la intervención de alguno de los programas de Protección y Defensa, presentará la misma ante el **Intercesor(a)** correspondiente.

e) **El Intercesor(a)** orientará al peticionario sobre sus derechos y los dos procedimientos existentes en la Oficina **(Mediación o Vista Administrativa)**. Se le explicará que la querella podría ser objeto de investigación, sin perjuicio de que proceda su determinación, conversión o referimiento a la Agencia, programa o servicio pertinente.

f) Luego **el Intercesor(a)** entrará al **Sistema de Manejo de Caso** y cumplimentará la **Solicitud de Intervención**. (ver Anejo 2)

g) De ser necesario, **el Intercesor(a)** realizará *Referidos* por escrito (ver Anejo 15) a las agencias, programas o servicios pertinentes y archivará en un expediente para este propósito.

h) **El Intercesor(a)** entregará la petición el/la **Coordinador(a) Principal** quien a su vez asignará al **Intercesor(a)** correspondiente para el manejo final de caso.

i) En caso de riesgo y no encontrarse el/la Coordinador(a) Principal, el **Intercesor(a)** deberá realizar las gestiones pertinentes.

2. <u>Vía telefónica:</u>

a) Si la petición llega vía telefónica la misma se transferirá al **Oficial de Cernimiento** con el propósito de entrar la información necesaria al sistema y asignarle el número de caso. Una vez llevado este procedimiento el **Oficial de Cernimiento** lo referirá al **Intercesor(a)** correspondiente.

b) **El Intercesor(a)** orientará al peticionario sobre sus derechos y los dos procedimientos existentes en la Oficina **(Mediación o Vista Administrativa)**. Se le explicará que la querella podría ser objeto de investigación, sin perjuicio de que proceda su determinación, conversión o referimiento a la Agencia, programa o servicio pertinente.

c) Luego **el Intercesor(a)** entrará al **Sistema de Manejo de Caso** y cumplimentará la **Solicitud de Intervención**. (ver Anejo 2)

d) De ser necesario, **el Intercesor(a)** realizará *Referidos* por escrito (ver Anejo 15) a las agencias, programas o servicios pertinentes y archivará en un expediente para este propósito.

e) **El Intercesor(a)** entregará la petición el/la Coordinador(a) Principal quien a su vez asignará al **Intercesor(a)** correspondiente para el manejo final de caso.

f) En caso de riesgo y no encontrarse el/la Coordinador(a) Principal, el Intercesor(a) deberá realizar la gestiones pertinentes.

3. <u>Correo ordinario, electrónico o facsímile:</u>

Si la petición es presentada por correo ordinario, electrónico o a través de facsímil, la misma se entregará al **Oficial de Cernimiento** con el propósito de entrar la información necesaria al sistema y asignarle el número de caso. Luego se le entregará la petición el/la **Coordinador(a) Principal** quien a su vez asignará al **Intercesor(a)** correspondiente.

D. CITACIONES DE TRIBUNAL

Toda citación que se reciba del Tribunal, será referida a la **Oficina de Asuntos Legales** de inmediato. Esta oficina llevará un registro de estos casos. El Director(a) de la Oficina de Asuntos Legales tomando en consideración los recursos a su disposición, incluyendo abogados e Intercesores, de esta manera determinará el tipo de apoyo y las gestiones a realizarse.

E. INVESTIGACIÓN DE QUERELLAS

1. Programa del Procurador(a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración (CLD)

a) Si el caso es referido al **Programa del Procurador(a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración,** el **Intercesor(a)** cumplimentará la Hoja de Información Específica del Caso (ver Anejo 24) y categorizará en la Hoja de Querella del 1 al 9 de acuerdo al origen. (ver Anejo 23)

b) El **Intercesor(a)** investigará en un término **no mayor de (15) días laborables**, los asuntos relacionados con la petición o querella; así mismo realizará *inspecciones oculares* a lugares y *evaluación de documentos* de ser esto necesario. Este término es de carácter directivo.

c) **El Intercesor(a)** procederá a establecer un plan de acción a través de la ***mediación informal***, compartiendo con el proveedor de servicio los hallazgos y las recomendaciones pertinentes, estipulando el tiempo para resolver la situación.

d) Si luego de la gestión de seguimiento se evidencia que la misma continúa afectando al residente, se determinará si es necesario conceder tiempo adicional, el cual en ningún caso debe ser mayor de **cuarenta y cinco (45) días**. Mientras transcurre el término concedido se realizarán las gestiones y se agotarán los medios para tratar de resolver la situación, entre los cuales se podrán considerar: **referidos por escrito a las Agencias reguladoras, discusiones de casos, visitas conjuntas y reuniones con las partes**. Transcurrido el tiempo concedido; se ofrecerá seguimiento y se determinará si la situación fue resuelta en su totalidad o parcialmente o por el contrario no se llevaron a cabo las recomendaciones ofrecidas.

e) Si al cabo del término concedido para solucionar el asunto planteado en la querella, el mismo no se ha resuelto o las recomendaciones no se han llevado a cabo satisfactoriamente, **el Intercesor(a)** emitirá un informe de la situación y discutirá la misma con el/la **Coordinador(a) Principal de CLD,** quien funge como el/a Procurador(a) de los Residentes en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración. Posteriormente se referirá el caso al **Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa**, quién determinará si el caso deberá referirse a la **Oficina de Asuntos Legales.**

f) Según indicado en el inciso (E), el área concernida rendirá un informe con copia de la querella original a la Oficina de Asuntos Legales, que incluirá sus recomendaciones sobre la necesidad de celebrar vista

administrativa. La Oficina de Asuntos Legales acogerá o rechazará dichas recomendaciones y rendirá a su vez un informe con sus propias recomendaciones al Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa.

De ser necesario, el/la Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa citará a una reunión de consenso entre el/la Directora(a) de Asuntos Legales, el/la Director(a) de la Oficina de Oficiales Examinadores y un representante del programa concernido. En dicha reunión, luego de escuchar las partes, el/la Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa tomará la determinación final de si el caso será o no referido a vista.

g) **Casos de Emergencia:** La intervención del Intercesor(a) será en un tiempo no mayor de **veinticuatro (24) horas.** De corroborar que existe una emergencia causada por algún(os) tipo(s) de maltrato (ver Anejos 4,5,7), el tiempo concedido no será en ninguna circunstancia mayor de **veinticuatro (24) horas** para corregir la situación que ocasionó la emergencia. El **Intercesor (a)** iniciará de inmediato un plan de acción que incluirá discutir la situación con el/la **Coordinador(a) Principal de CLD**, contactar y referir la situación por escrito a las Agencias concernidas para que intervengan en la solución de la misma de acuerdo a sus responsabilidades vicarias en Ley, así como localizar familiares, algún pariente o su representante autorizado de ser necesario. También podrá solicitar evaluación médica. De ser necesario y no habiéndose corregido la situación en un tiempo adecuado, el Intercesor(a) podrá solicitar una Vista Administrativa de Emergencia al **Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa** a través del/la Coordinador(a) Principal de CLD.

h) **Casos de Delito:** Cuando la querella que afecta al residente implique **delito grave o menos grave** se seguirá el procedimiento contenido en el subinciso (E), número (3) de este Manual, infra.

2. Defensa y PROVIEN (Caso de Protección)

a) Si la situación se relaciona con el *Programa de Protección y Defensa* que atienden querellas de la **comunidad**, el **Intercesor(a)** procederá a entrevistar a la persona de edad avanzada, testigos y colaterales. Establecerá comunicación directa verbal o escrita con las partes, de ser necesario y apropiado.

b) El **Intercesor(a)** iniciará la investigación en un término directivo **no mayor de (15) días laborables**, los asuntos relacionados con la petición o querella; así mismo realizará *inspecciones oculares* a lugares y *evaluación de documentos* de ser esto necesario.

c) Luego de realizar la investigación y entender que la situación amerita uno de los remedios que la Oficina está facultada para conceder el/la **Intercesor(a)** emitirá un informe de la situación y discutirá la misma con el/la **Coordinador(a) Principal de Protección y Defensa**. Luego se someterá dicho informe al **Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa**, quién determinará si el caso deberá referirse a la Oficina de Asuntos Legales.

d) El área concernida rendirá un informe con copia de la querella original a la Oficina de Asuntos Legales, que incluirá sus recomendaciones sobre la necesidad de celebrar vista administrativa. La Oficina de Asuntos Legales acogerá o rechazará dichas recomendaciones y rendirá a su vez un informe con sus propias recomendaciones al Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa.

De ser necesario, **el/la Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa** citará a una reunión de consenso entre el Director de Asuntos Legales, el Director de la Oficina de Oficiales Examinadores y un representante del programa concernido. En dicha reunión, luego de escuchar las partes, el Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa tomará la determinación final de si el caso será o no referido a vista.

e) **Casos de Emergencia:** De corroborar que existe una emergencia causada por algún(os) tipo(s) de maltrato (ver Anejos 4,5,6,7), el tiempo concedido no será en ninguna circunstancia mayor de **veinticuatro (24) horas** para intervenir en la situación que ocasiona la emergencia. El **Intercesor (a)** iniciará de inmediato un plan de acción que incluirá discutir la situación con el/la **Coordinador(a) Principal de Protección y Defensa**, contactar las Agencias concernidas para que intervengan en la solución de la misma de acuerdo a sus responsabilidades vicarias en Ley, así como localizar familiares, algún pariente o su representante autorizado de ser necesario. También podrá solicitar evaluación médica. De ser necesario, el Intercesor(a) podrá solicitar una Vista Administrativa de Emergencia (véase inciso XX) al **Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa** a través del Coordinador Principal.

f) Si luego de investigar o haber intervenido con el caso, el **Intercesor(a)** concluye que el mismo no procede ya que no se justifica la concesión de un remedio de los que la Oficina está facultada a conceder, ha sido resuelto, las partes han desistido o alguna otra razón que justifique esta decisión, procederá al cierre del mismo, notificando al querellante por escrito. (ver Anejo 18)

g) Se le concederá un término de **veinte (20) días** al peticionario/querellante para que solicite reconsideración, por escrito, la determinación de la Oficina de cerrar su caso, contados a partir de

la notificación del formulario de "**Notificación de Cierre de Caso**". (Ver Anejo 18)

h) El término de **veinte (20) días** para que el peticionario/querellante solicite reconsideración del cierre de su caso, podrá ser prorrogado, previa petición por escrito del peticionario/querellante, por un término adicional de **cinco (5) días** de existir justa causa.

i) Una vez hecha la nueva *evaluación del caso*, por parte del **Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa**, si de la evaluación del mismo se desprende que no se justifica la concesión de un remedio, este último emitirá una **Notificación Final de Cierre de Caso** (ver Anejo 19B). De ser afirmativa la recomendación de la Procuradora Auxiliar de Protección y Defensa se procederá a reabrir el caso y/o emitir una **Notificación de Concesión del Remedio** (ver Anejo 19A). Esta decisión podrá ser revisable ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones dentro de un término de **treinta (30) días** a partir de esa notificación.

j) En los casos de **Protección**, deberá llevarse a cabo al menos una gestión de seguimiento cada **treinta (30) días**. (ver Anejo 10)

3. **Defensa y PROVIEN (Caso que implique Delito)**

a) Si la situación se relaciona con el *Programa de Protección y Defensa* que atienden querellas de la **comunidad**, el **Intercesor(a)** procederá a entrevistar a la persona de edad avanzada, testigos y colaterales. Establecerá comunicación directa verbal o escrita con las partes, de ser necesario y apropiado.

b) Investigará en un término **no mayor de quince (15) días laborables**, los asuntos relacionados con la petición o querella; así mismo realizará *inspecciones oculares* a lugares y *evaluación de documentos* de ser esto necesario. Este término tendrá carácter directivo.

c) Si la querella hace referencia a una situación de emergencia, el término para intervenir, no excederá de veinticuatro (**24) horas.**

d) Luego de la intervención inicial, de ser necesario, la Oficina procederá a investigar. Una vez finalice la investigación sobre el presunto delito cometido, debe consultarse y referirse la situación al Departamento de la Policía en aquellos casos que implique delito ***menos grave*** y/o a la **Fiscalía de Área** en aquellos que implique ***delito grave***. Este referido deberá hacerse dentro de un término de veinticuatro (24) horas y hasta un máximo de diez (10) días laborables. Este término tendrá carácter directivo.

e) Si luego de investigar o haber intervenido con el caso, el **Intercesor(a)** concluye que el mismo no procede ya que no se justifica la concesión de un remedio de los que la Oficina está facultada para conceder o ha sido resuelto o las partes han desistido o de existir alguna otra razón que justifique no continuar con los procedimientos, se cerrará el caso, notificando al querellante por escrito. (ver anejo 18)

f) Se le concederá un término de **veinte (20) días** al peticionario/querellante para que solicite reconsideración, por escrito, la determinación de la Oficina de cerrar su caso, contados a partir de la notificación del formulario titulado **"Notificación de Cierre de Caso"**. (ver Anejo 18)

g) El término de **veinte (20) días** para que el peticionario/querellante solicite reconsideración al cierre de su caso, podrá ser prorrogado, previa petición por escrito del peticionario/querellante, por un término adicional de **cinco (5) días** de existir justa causa.

h) Una vez hecha la nueva e*valuación del caso*, por parte del **Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa**, si de la evaluación del mismo se desprende que no se justifica la concesión de un remedio, este funcionario emitirá una **Notificación Final de Cierre de Caso** (ver Anejo 19b). Esta decisión, podrá ser revisable ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones dentro de un término de **treinta (30) días**, contados a partir de la fecha de su notificación.

i) Para los casos de **protección que impliquen delito**, deberá llevarse a cabo al menos una gestión de seguimiento cada **treinta (30) días**. (ver Anejo 10)

j) El área concernida rendirá un informe con copia de la querella original a la Oficina de Asuntos Legales, que incluirá sus recomendaciones sobre la necesidad de celebrar vista administrativa. La Oficina de Asuntos Legales acogerá o rechazará dichas recomendaciones y rendirá a su vez un informe con sus propias recomendaciones al Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa.

De ser necesario, el Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa citará a una reunión de consenso entre el Director de Asuntos Legales, el Director de la Oficina de Oficiales Examinadores y un representante del programa concernido. En dicha reunión, luego de escuchar las partes, el Procurador Auxiliar de Protección y Defensa tomará la determinación final de si el caso será o no referido a vista.

4. <u>Defensa y PROVIEN</u> (Caso de Sostenimiento)

a) Comprenderá toda aquella querella en que se alegue una situación que pudiera estar afectando el bienestar del querellante/peticionario pero cuya seguridad no está en peligro. Este tipo de situación debe ser atendido en un término no mayor de **quince (15) días laborables.** Este término tendrá carácter directivo.

b) Luego de que el **Intercesor(a)** realiza un cernimiento adecuado y satisfactorio que le permita identificar que la vida, seguridad, y bienestar de la persona de edad avanzada no están en riesgo, estos casos no se visitarán, a menos que sea necesario en atención a las circunstancias particulares del caso.

c) El Intercesor(a) realizará todos los referidos necesarios por escrito, para que la situación sea atendida por las agencias o entidades pertinentes (ver Anejo 15).

d) De entenderse por parte del área concernida que es necesario someter el caso al proceso de vista administrativa, el mismo seguirá el curso reseñado en el **inciso XVIII, sub-inciso A** de este Manual.

e) En los casos de sostenimiento, deberá llevarse a cabo al menos una gestión de seguimiento cada **sesenta (60) días**. (ver anejo 10)

V. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

1. Servicio breve es aquel en donde se le provee información a la persona ya sea vía telefónica o personalmente y puede incluir el envío de literatura o formularios.

2. El Intercesor(a) realizará todos los referidos necesarios por escrito, para que la situación sea atendida por las agencias o entidades pertinentes (ver Anejo 15). Aquellos casos donde se haga un **Referido**, se deberá preparar un expediente y éste será ubicado en una sección del archivo identificado como Referidos de Información y Asistencia. Este expediente contendrá como mínimo la Hoja de Cernimiento, Hoja de Seguimiento y copia del Referido.

3. La Hoja de Control de Servicios de Información y Asistencia (OPPEA-05-D-A) (ver Anejo 3) deberá completarse en aquellos incisos que resulten aplicables a la situación particular que se esté manejando.

4. Una vez se le otorgue al solicitante la información o se le brinde la asistencia requerida se considera **asunto cerrado**.

5. Los servicios breves de Información y Asistencia, no serán considerados como caso, según definidos en este Manual.

6. Según establecido en el **Programa del Procurador (a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración**, se considera como servicio breve aquella información ofrecida a un individuo residente en la comunidad que necesita algún servicio que ofrece una agencia pública o entidad privada. Al atender estos asuntos, es necesario anotar el tipo de orientación o asistencia que se ofrece. Es importante indicar que **no se considera caso.**

VI. CIERRE DEL CASO

1. La Oficina no atenderá aquellos casos en que a su juicio:

   a) se refieren a algún asunto fuera del ámbito de su jurisdicción; o

   b) sea frívolo o no se evidencie la situación; o

   c) el querellante/peticionario desista o retire voluntariamente; o

   d) de los hechos alegados no surge que el querellante/peticionario tenga derecho a la concesión de un remedio; o

   e) el querellante/peticionario no tenga capacidad para instar la petición; o

   f) la querella está siendo investigada por otra Agencia u Oficina y a juicio del Procurador(a) represente una duplicidad de esfuerzos actuar sobre la misma; o

   g) por falta de interés del querellante/peticionario; o

   h) por cualquier otra razón justificable.

VII. SISTEMA DE REGISTRO DEL CASO

1. El caso será registrado a través de **un número** que se asignará de la siguiente manera:

   a) Los primeros símbolos corresponden al **área** donde se determine que será atendida la petición (NC- Nivel Central; RI –Región Norte; RII-Región Sur, RIS-A- Región Norte Satélite Arecibo, etc.)

b) Los segundos símbolos corresponden a la abreviatura de cada Municipio en Puerto Rico que corresponda. (ver Anejo 34) Ejemplo: San Juan (SJ).

c) El tercer símbolo **(letras)**, corresponde al Programa que atiende el caso. Ejemplo: **CLD** –Programa del Procurador (a) del Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración; **PN** – PROVIEN; **PD/S**- Programa Defensa Sostenimiento; **PD/P** –Programa Defensa Protección.

d) El cuarto símbolo corresponde al **Año** en que se recibe la querella y se abre el expediente. Ejemplo: Año 2005 (05).

e) El quinto símbolo corresponde al **mes** en que se recibe la querella. Ejemplo: Marzo (03)

f) El sexto símbolo corresponde al número asignado al **Caso**. El cual será de forma numérica. Ejemplo: 001, 002, 058, 093, 174

g) El número de registro final será como sigue: **RI-SJU-PD/P-05-03-001** (Región Norte –San Juan - Programa Defensa Protección –Año 2005 –Mes - Marzo –Caso Número 001)

VIII. CONTROL DE EXPEDIENTE

El **Intercesor(a)** será responsable de tener al día sus hojas de control de expedientes (ver Anejo 14). Este deberá contener todos los casos asignados por fecha de radicación, número de caso, nombre y apellidos del querellante, nombre del querellado, remedio solicitado, fecha de cierre y logros obtenidos.

IX. SISTEMA DE ARCHIVO

1. Los expedientes serán registrados en el área designada como Archivo Central del Programa, por Año Fiscal, Orden Numérico y Status del Caso. Ejemplos: **Expedientes Activos y Expedientes Cerrados**

2. Los casos activos de **Protección** se ubicarán en el archivo por año fiscal y en orden alfabético con la siguiente división:
   a) Delito
   b) Mediación
   c) Vista Administrativa
   d) PROSPERA

3. Los casos activos de **Sostenimiento** se ubicarán en el archivo por año fiscal y en orden alfabético con la siguiente división:

   a) Mediación
   b) Vista Administrativa

4. Los casos de **Protección** se archivarán **separados** de los casos de **Sostenimiento**, de manera que se facilite su identificación.

5. Los casos cerrados de Protección y de Sostenimiento deberán ubicarse por separado por año fiscal y en orden alfabético.

6. Los expedientes con referidos de Información y Asistencia, deberán ubicarse por separado de los casos de Protección y Sostenimiento.

X. ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN EXPEDIENTE

DEFENSA/PROVIEN

1. Se archivarán todos los documentos relevantes al caso y se colocarán en el **lado derecho** del expediente en el siguiente orden:

   a) Referido recibido en la Agencia de Área/ Hoja de Cernimiento (ver Anejo 1)

   b) Solicitud de Intervención (ver Anejo 2)

   c) Formulario de Visita (Si se realiza la misma) (ver Anejo 11)

   d) Formulario Determine su Salud Nutricional (ver Anejo 12)

   e) Formulario de Impedimento Funcional (ver Anejo 13)

   f) Información de No Discriminación (PROVIEN solamente) (ver Anejo 32)

   g) Hoja de Determinación de Servicios (ver Anejo 8)

   h) Hoja de Autorización para Toma de Fotografías (si aplica) (ver Anejo 9)

   i) Referidos a otras agencias

   j) Hoja de Acción Tomada enviada (Si es necesario) (ver Anejo 16)

   k) Notificación de Cierre de Caso (ver Anejo 18)

   l) Notificación de Concesión de I Remedio (ver Anejo 19a)

   m) Notificación Final de Cierre de Caso (ver Anejo 19b)

   n) Hoja de Cierre y/o Transferencia de Expediente (ver Anejo 17 y 20)

   o) Cualquier otro documento que se reciba relacionado con el caso

2. En el **lado izquierdo** se colocarán las **Hojas de Seguimiento**, en orden de fechas según se realicen las gestiones.

INFORMES

a) Informe Mensual Estadístico (Defensa y PROVIEN)
b) Informe Trimestral de Logros (Defensa y PROVIEN)
c) Informe Trimestral de Justicia (PROVIEN)
d) Informe Anual de Justicia (PROVIEN)
e) Informes a la Oficina de Asuntos Legales / Tribunales

PROGRAMA DEL PROCURADOR(A) DEL RESIDENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE CUIDADO DE LARGA DURACION

Se archivarán todos los documentos relacionados a las intervenciones en los **establecimientos**, divididos por secciones tales como:

Primera sección:

a) Hoja de Querella (ver Anejo 23)
b) Información Específica del Caso (ver Anejo 24)
c) Hoja de Seguimiento a casos y querellas proceso (ver Anejo 25)
d) Autorización para Divulgación de Información Confidencial (ver Anejo 26)
e) Informe de Cierre (Anejo 31)

Segunda sección:

a) Informes de visita inicial y visita de rutina o seguimiento en orden cronológico, con la última visita al frente (ver Anejo 27)
b) Información Específica de la Facilidad (ver Anejo 30)

Tercera Sección:

a) Hojas de Hallazgos y Recomendaciones (ver Anejo 28)
b) Referidos Interagenciales
c) Gestiones de coordinación para seguimiento
Ej. Reuniones, discusiones de casos, planes correctivos, etc.

Cuarta sección:

a) Invitaciones para actividades educativas, consultorías, minutas de las reuniones con proveedores de servicio

3. Los expedientes de **ayuda técnica al personal** incluyen la siguiente información:

   a) **Hojas de Labor Realizada** (en este formulario se anotan llamadas, visitas y reuniones con el personal en las que se ofrece asesoramiento técnico.

   b) **Hoja Control** - La misma incluye el nombre del empleado y la cantidad de tiempo invertido en la Actividad.

4. Los expedientes de **adiestramiento al personal** incluyen la siguiente información:

   a) Invitación al adiestramiento
   b) Agenda o Programa
   c) Objetivos
   d) Material educativo
   e) Copia Hoja de Asistencia
   f) Hoja de Evaluación

5. Los expedientes de **adiestramiento a proveedores de servicio** incluyen la siguiente información:

   a) Invitación al adiestramiento
   b) Agenda o Programa
   c) Objetivos
   d) Material educativo
   e) Copia Hoja de Asistencia

6. **Expediente de consultoría a individuos**- Se archivarán los formularios relacionados a todas las llamadas, entrevistas o reuniones con personas de la comunidad que solicitan información, orientación o asistencia del Programa y cuyo planteamiento no constituye caso o querella. Se debe cumplimentar:

   a) Información específica del caso
   b) Hoja de Tabulación

7. **Expediente de actividades educativas y promoción** – Se archivará evidencia de toda actividad para presentar los servicios del programa en diferentes foros comunitarios. Esto incluye charlas, ferias de servicios,

mesas informativas y participación o publicación en los medios. Se incluirá la siguiente evidencia:

a) Copia del Material o presentación
b) Copia del programa o agenda
c) Hoja de asistencia de participantes

8. Expediente de **Coordinaciones Interagenciales** - Se archivará evidencia tales como:

a) Invitaciones
b) Agendas
c) Minutas
d) Hojas de Asistencia
e) Copias de Carta o Referidos
f) Hoja de Tabulación

INFORMES

a) Informe Mensual de Visitas
b) Informe de Actividades
c) Informes: Oficina de Asuntos Legales y/o Tribunales
d) Informe NORS
e) Informe Anual

XI. DECOMISAR EXPEDIENTE

En los casos de Protección y Defensa en comunidad y PROVIEN se procederá a decomisar de la siguiente manera:

1. Al concluir **tres (3) años** de cerrado el caso, se procederá a ubicar el mismo en caja, en orden alfabético y dividido por meses, señalando en el exterior de la caja el año fiscal.

2. Después de **cinco (5) años** de cerrado un caso se procederá a decomisar el mismo manteniendo las medidas de confidencialidad, las cuales consisten en proteger nombres y otra información confidencial relacionada al cliente.

3. Para decomisar un expediente se procederá de la siguiente manera:
   a) Se mantendrá un registro de los casos decomisados, que incluirá el nombre de la persona de edad avanzada, la fecha en que se recibió el caso, la fecha en que se cerró el caso, la fecha en que se decomisó el expediente y el nombre y firma de quien lo decomisó. (ver Anejo 22)

   b) Se separarán todas las partes del expediente.

c) Se romperá cada papel o documento del expediente, ofreciendo especial atención a la destrucción del nombre y los datos personales del cliente.

d) Una vez realizado lo anterior, se procederá a decomisar el expediente.

XII. TOMA DE FOTOGRAFÍAS

1. En nuestra gestión de proteger al adulto puede ser necesario tomar fotos como medio de verificar las condiciones de estado físico o medio ambiente constituyente de maltrato o negligencia. Previo a tomar fotos se tomará en consideración lo siguiente:

   a) Informar a la persona de edad avanzada, tutor legal, familiar o representante autorizado, que esta acción forma parte del proceso de investigación, en virtud de la facultad otorgada al Estado y que se hace necesario tomar la(s) fotografía(s) para confeccionar un expediente completo sobre la situación.

   b) Al tomar fotos, se hará respetando la dignidad del adulto y se procederá a cumplimentar el formulario de autorización (ver Anejo 9), si la persona ha de aparecer en la misma. Si la persona padece de sus facultades mentales o se encuentra incapacitada para consentir y de no encontrarse disponible un tutor legal, familiar o representante autorizado, la foto no deberá incluir el rostro de la persona y se hará la anotación en la **Hoja de Autorización para Toma de Fotografías.**

   c) Tomará fotos de manera que se pueda en lo posible, sin violentar su intimidad, identificar a la víctima, el área que sea relevante para la investigación y/o el medio ambiente.

   d) Indicará detrás de la foto el nombre y edad de la víctima, así como fecha, lugar de la foto, nombre y puesto (de ser aplicable) de la persona que tomó la foto.

   e) Las fotos formarán parte del expediente y tendrán carácter confidencial.

XIII. CONFIDENCIALIDAD DEL EXPEDIENTE PERTENECIENTE A CADA PROGRAMA

1. Los expedientes de esta Oficina están protegidos por las reglas de confidencialidad dispuestos en la Ley Federal de Privacidad de 1974.

2. El querellante, tutor legal o su representante autorizado podrá, previa solicitud por escrito, la cual será autorizada por la Procuradora Auxiliar o su representante autorizado, examinar, o copiar el expediente o expedientes, que se mantengan en la Oficina sobre la querella; excepto aquel escrito producto del trabajo intelectual de cualquier funcionario de la Oficina (Ej.: anotaciones, memorandos internos, informes internos, entre otros). El expediente podrá ser solicitado además, mediante orden expresa de cualquier Tribunal competente. En la copia se podrán tachar nombres o datos sobre terceras personas, cuando a juicio de la Oficina así se requiera.

XIV. SOLICITUD DEL EXPEDIENTE

1. El expediente se solicitará al **Coordinador(a) Principal** con al menos **quince (15) días** de anticipación a la fecha en que se desea obtener.

2. En el caso que una parte quisiese examinar o copiar un expediente o cierto documento en particular, deberá solicitarlo por escrito.

3. La solicitud incluirá:

   a) Nombre del solicitante.
   b) Nombre del cliente y relación del solicitante con el mismo.
   c) Autoridad para solicitar el expediente.
   d) Razones para solicitarlo y uso que se le dará al mismo.

4. Toda gestión de divulgación de un expediente, sea verbal, escrita o entregando copia del mismo, se anotará en la Hoja de Seguimiento. Las anotaciones incluirán fechas, objetivos de la divulgación, y datos de la persona a quien se divulgó la información.

XV. TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES

PROVIEN Y DEFENSA

1. La transferencia de expedientes podrá darse entre la **Oficina Central, las Agencias de Área y las Oficinas Satélites.**

2. Cuando el **Coordinador Principal** entienda necesario transferir el Manejo del Caso de un Intercesor a otro que se encuentren ubicados en la misma oficina, no se hará transferencia del expediente. El Intercesor que tiene el caso, deberá cerrar las querellas pendientes en su Control de Recopilación de Datos y el que recibe el caso, deberá abrir las mismas en su control. Esto sin incluir nuevamente la persona en el Perfil demográfico del Informe Estadístico en un mismo año fiscal, evitando así la duplicidad.

3. Los Intercesores de ambos programas que van a transferir el expediente serán responsables de hacer las debidas anotaciones en los Controles de Recopilación de Datos. Deberá incluir:

   a) Todas las querellas y/o servicios solicitados
   b) Todas las querellas y/o servicios detectados en el proceso de visitas o investigación del caso
   c) Todas las querellas cerradas.

4. La transferencia de expedientes entre la **Oficina Central, Agencias de Área y las Oficinas Satélites** o desde éstas hacia la Agencia de Área de su región, será de la siguiente manera:

   a) Se mantendrá un Registro de los casos transferidos (ver Anejo 21), que incluirá: nombre de la persona de edad avanzada, fecha en que se recibió el caso, fecha de la transferencia y firma de la persona que recibe el expediente transferido.

   b) Se procederá a cerrar el caso en los Controles de Recopilación de Datos y la oficina que recibe el expediente, abrirá el caso en los mencionados controles.

   c) En caso de que alguna de las querellas y/o servicios se resuelvan previo a la transferencia, dicha información se registrará en los Controles de Recopilación de Datos según procede, esta información la registrará el Intercesor que transfiere el caso.

   d) En el expediente se incluirá una Hoja de Transferencia.

   e) Se enviará el expediente con Acuse de Recibo.

5. En el caso de que el expediente sea manejado por personal del programa **PROVIEN**, el procedimiento de la transferencia será el siguiente:

   a) Se sacará copia del expediente, ésta se transferirá, colocando en la misma la Hoja de Transferencia.

   b) En el expediente original se incluirá una Hoja de Cierre y se archivará el mismo en el archivo de casos cerrados.

   c) Se mantendrá un Registro de los casos transferidos, que incluirá: Nombre de la persona de edad avanzada, fecha en que se recibió el caso, fecha de la transferencia y firma de la persona que recibe el expediente transferido.

   d) Si la transferencia del expediente es interna, la persona que recibe el expediente firmará el Registro de Transferencia de Expedientes.

e) Si el expediente es transferido fuera de la oficina, la transferencia se hará con Acuse de Recibo.

PROGRAMA DEL PROCURADOR(A) DEL RESIDENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE LARGA DURACION

1. La transferencia de expedientes dentro de este programa se podrá deber entre otras razones al hecho de que se añada o se elimine cierto(s) municipio(s) de alguna Local. En tal caso, se mantendrá un Control de Expedientes Transferidos que incluirá, nombre de la facilidad, codificación de ésta, fecha en que se transfiere, Local que lo recibe, firma de la persona que lo recibe (ver Anejo 29).

2. Independientemente de cual sea el programa que transfiera un expediente, el **Intercesor(a)** que lo recibe deberá revisar el mismo asegurándose de que éste contenga todos los documentos requeridos antes de aceptarlo.

XVI. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

1. De ser necesario, luego de investigar el caso, haber intentado conciliar las partes y orientado a las mismas sobre las alternativas disponibles, el Intercesor(a), realizará un referido al **Tribunal General de Justicia y su Negociado de Métodos Alternos,** el cual se enviará mediante correo ordinario.

2. Se le solicitará al Negociado de Métodos Alternos que envíe un informe **dentro de sesenta (60) días** a nuestra Oficina indicando el resultado de las gestiones de mediación, conforme lo dispone la reglamentación del Negociado.

3. De no haber Centro de Mediación disponible en el municipio de residencia de la persona de edad avanzada, la Oficina llevará a cabo las gestiones necesarias para coordinar el servicio de transportación (SENDA o Municipios, entre otros) para que la persona pueda llegar al Centro de Mediación más cercano.

XVII. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER UN REFERIDO A VISTA ADMINISTRATIVA

A. Al recibir una querella, se investigará la misma por el área concernida, la cual rendirá un informe a la Oficina de Asuntos Legales. El informe incluirá las recomendaciones del área sobre la necesidad de celebrar vista administrativa. La Oficina de Asuntos Legales acogerá o rechazará dichas recomendaciones y rendirá a su vez un informe con sus propias recomendaciones al Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa.

De ser necesario, el Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa citará a una reunión de consenso entre el Director de Asuntos Legales, el Director de la Oficina de Oficiales Examinadores y un representante del programa concernido. En dicha reunión, luego de escuchar las partes, el Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa tomará la determinación final de si el caso será o no referido a vista.

B. La Oficina de el/la Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada motu propio podrá presentar una querella por infracciones a las leyes o reglamentos que administra. En ambos casos la querella adquiere carácter formal y queda sujeta a los términos de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, **Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada** y el **Reglamento para el Procedimiento y Adjudicación de Querellas** ante la Oficina de el/la Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada. Esta querella seguirá el procedimiento establecido en el inciso XVIII, subinciso A de este Manual para referirlo a vista.

C. Oficina de Oficiales Examinadores

Una vez el/la Procurador(a) Auxiliar de Protección y Defensa le refiera la querella a la Oficina del Oficial Examinador, éste notificará a las partes concernidas que se ha presentado una querella.

D. La Oficina de Oficiales Examinadores podrá, además, remitir a la parte querellada copia de cualquier orden expedida autorizada por ley o reglamento, e iniciar contra ella los procedimientos administrativos y judiciales pertinentes.

E. Derechos de las partes –En todo procedimiento adjudicativo formal ante la Oficina se salvaguardarán los siguientes derechos:

1. Derecho a notificación oportuna de los cargos, querellas o reclamos en contra de una parte

2. Derecho a presentar evidencia

3. Derecho a una adjudicación imparcial

4. Derecho a que la decisión sea basada en el expediente

F. Facultades del Oficial Examinador

1. Podrá emitir citaciones para la comparecencia de testigos; expedir órdenes para la producción de documentos, materiales u otros asuntos; y órdenes protectoras, de manera similar a lo dispuesto en las Reglas de Procedimiento Civil.

2. Tomar juramentos.

3. Requerir la presentación de cualquier documento o prueba que consideren pertinentes.

4. Podrá citar a vistas administrativas.

5. Emitir órdenes interlocutorias.

6. En caso de incumplimiento de una orden o requerimiento emitido al amparo del inciso (1) de este acápite (F)

   a) El/la Directora(a) de Oficiales Examinadores podrá referir al (a la) Director(a) de la Oficina de Asuntos Legales la situación, quien podrá a su vez presentar una solicitud en auxilio de jurisdicción en la sala con competencia y jurisdicción del Tribunal de Primera Instancia que corresponda. El Tribunal podrá emitir una orden judicial en la que ordene a la persona en cuestión el cumplimiento de la orden o requerimiento del Oficial Examinador, bajo apercibimiento de que incurrirá en desacato si no cumple con la misma.

7. El/la Directora(a) de Oficiales Examinadores podrá referir al (a la) Director(a) de la Oficina de Asuntos Legales quien podrá presentar una petición ante el Tribunal de Primera Instancia para que se expida una orden de protección contra cualquier persona que viole las disposiciones de las leyes y reglamentos administrados por la Oficina del/la Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada.

G. Notificación de la Vista Administrativa

1. Recibido el caso, la Oficina de Oficiales Examinadores procederá a citar a vista a las partes y los testigos, con no menos de **quince (15) días** de anticipación, a la celebración de la vista administrativa, salvo que la vista sea de emergencia, en cuyo caso se notificará dentro de un término de **veinticuatro (24) horas a cinco (5) días** de anticipación, dependiendo el caso.

2. El Oficial Examinador procederá a citar a las partes por correo o personalmente.

3. El contenido de la notificación de la citación que deberá ser enviada al peticionario/querellante es el siguiente:

   a) Nombre de las partes
   b) Fecha
   c) Hora

d) Lugar
e) Naturaleza o propósito, y requerimiento de las partes
f) Nombre de los citados y testigos
g) Advertencias de que las partes podrán comparecer representados por un abogado, aunque no estarán obligados a estar representados, incluyendo los casos de corporaciones y sociedades
h) Cita de la disposición legal o reglamentaria que autoriza la celebración de la vista
i) Referencia de las disposiciones legales o reglamentarias infringidas y los hechos constitutivos de la misma
j) Apercibimiento de las medidas que la Oficina podrá tomar si una parte no comparece
k) Advertencia de que la vista no podrá ser suspendida, a menos que se solicite por escrito con cinco (5) días de anticipación a la fecha de la vista.

H. Suspensión de la Vista Administrativa

1. El Oficial Examinador no podrá suspender una vista ya señalada, excepto que se solicite por escrito con expresión de las causas que justifican dicha suspensión.

2. Dicha solicitud será sometida con **cinco (5) días** de anticipación a la fecha de dicha vista.

3. La parte peticionaria deberá enviar copias de su solicitud a las demás partes e interventores en el procedimiento, dentro de los cinco (5) días señalados.

4. El incumplimiento de esta Regla podrá dar lugar a la imposición de sanciones económicas.

I. Aplicación de las Reglas de Procedimiento Civil y Evidencia

De ordinario, no serán de aplicación las Reglas de Procedimiento Civil ni las Reglas de Evidencia, pero los principios fundamentales de ambas reglas se podrán utilizar de manera flexible, atendiendo a las circunstancias de cada caso en particular, para lograr una solución rápida, justa y económica de la querella presentada.

J. Inspecciones oculares

El Oficial Examinador que preside la vista podrá, en cualquier momento, llevar a cabo inspecciones oculares *motu propio* o a petición de parte.

K. Exclusión de evidencia

El Oficial Examinador que preside la vista podrá excluir aquella evidencia impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisible por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por los Tribunales.

L. Descubrimiento de prueba

1. De ordinario las Reglas del Procedimiento Civil relativo al descubrimiento de prueba no serán de aplicación a los casos de adjudicación administrativa, a menos que el Oficial Examinador que preside la vista así lo autorice.

2. No obstante, se garantizará a todo querellado el mecanismo de descubrimiento de prueba para los casos en que el procedimiento de adjudicación sea iniciado por la Oficina.

M. Vista pública

Toda vista será pública a menos que:

1. Una parte presente una solicitud, por escrito, debidamente fundamentada para que la vista sea privada.

2. Si así lo autoriza el Oficial Examinador que preside la vista, en el uso de su sana discreción si entiende que puede causarse daño irreparable a la parte peticionaria o por otra razón que justifique que la vista sea privada.

N. Idioma

Todas las alegaciones, solicitudes y mociones, así como también todos los procesos de la vista, se conducirán en español.

O. Consolidación de partes

Cuando existan varias querellas radicadas de manera individual contra una misma Institución o entidad, una vez comenzada la vista a iniciativa de la Oficina de Oficiales Examinadores-Área de Protección y Defensa, se podrán considerar en conjunto, todas o algunas de ellas, cuando a juicio de la Oficina de Oficiales Examinadores o del Oficial Examinador que la preside, ello tienda a beneficiar los procedimientos, abonando a que se logre una solución justa, rápida y económica.

P. Auto incriminación

1. Toda persona que exprese al Oficial Examinador que entiende que su testimonio puede auto incriminarle en cuanto a un delito público se refiere, tendrá que solicitar de manera expresa el privilegio de no declarar contra sí mismo.

2. No se entenderá que el privilegio de no auto incriminarse es aplicable cuando un testimonio incrimine a una tercera persona, distinta de la que invoca el privilegio.

3. Cuando una persona invoque su privilegio constitucional a no auto incriminarse podrá ser compelida a producir la información requerida por la Oficina mediante orden judicial expedida por el Tribunal de Primera Instancia; en cuyo caso se le solicitará al Tribunal mediante la Oficina de Asuntos Legales una orden a los efectos de que no podrá usarse dicha información en ningún proceso criminal contra la persona que la suministró.

Q. Conocimiento oficial

El Oficial Examinador podrá tomar conocimiento oficial de todo aquello que pueda ser objeto de conocimiento judicial en los Tribunales de Puerto Rico.

R. Grabación

Toda vista administrativa será grabada. No obstante, dicha grabación no será transcrita, o reproducida, a menos que el/la Procurador(a) o un oficial designado por éste(a), previa petición por escrito de parte interesada, así lo autorice, o un Tribunal así lo ordene.

S. Rebeldía

Si una parte debidamente citada no comparece a la conferencia con antelación a la vista o a cualquier otra etapa durante el procedimiento adjudicativo, sin justa causa, el Oficial Examinador que preside la misma podrá declararla en rebeldía y continuar el procedimiento sin su participación. En tal caso se notificará por escrito a dicha parte su determinación, los fundamentos para la misma y el recurso de reconsideración posterior revisión judicial disponible, según sea el caso.

T. Conducta de los abogados

1. Mientras se conduce la vista administrativa y sus recesos, las partes y sus representantes deberán observar el debido decoro y

respeto hacia el Oficial Examinador y hacia las otras partes, durante todo el proceso.

2. Los abogados que postulen ante la Oficina deberán observar fielmente los Cánones de Ética Profesional vigente.

3. No se permitirá postular ante la Oficina a personas no admitidas al ejercicio de la abogacía en Puerto Rico.

4. Se le advertirá a las partes que podrán comparecer asistidas de abogados, pero no estarán obligadas a estar así representadas, incluyendo los casos de corporaciones y sociedades.

U. Propuesta de determinaciones de hechos y conclusiones de derecho

1. Concluida la vista adjudicativa, el Oficial Examinador podrá conceder un término de quince (15) días para que las partes presenten propuestas de determinaciones de hecho y conclusiones de derecho.

2. Las mismas deberán constar en párrafos separados, enumerados individualmente, redactados en lenguaje claro y conciso.

V. Solicitud de intervención

1. Cualquier persona que tenga interés legítimo en un procedimiento adjudicativo ante una agencia, podrá someter una solicitud por escrito y debidamente fundamentada para que se le permita intervenir o participar en dicho procedimiento. De concederse esta solicitud, para efectos del proceso adjudicativo, esta persona será considerada como el (la) Interventor(a).

2. Se le podrá conceder o denegar tal solicitud, a discreción de la Oficina de Oficiales Examinadores o del Oficial Examinador que preside la vista, tomando en consideración los siguientes factores:

   a) que el interés del peticionario pueda ser afectado adversamente por el procedimiento adjudicativo; que no existan otros medios en Derecho para que el peticionario pueda proteger adecuadamente su interés;

   b) que el interés del peticionario ya esté representado adecuadamente por las partes en el procedimiento;

   c) que la participación del peticionario pueda ayudar razonablemente a preparar un expediente más completo del procedimiento;

d) que la participación del peticionario pueda extender o dilatar excesivamente el procedimiento;

e) que el peticionario represente o sea portavoz de otros grupos o entidades de la comunidad;

f) que el peticionario pueda aportar información, pericia, conocimientos especializados o asesoramiento técnico que no estaría disponible de otro modo en el procedimiento.

3. La Oficina podrá requerir que se le someta evidencia adicional para poder emitir la determinación correspondiente con respecto a la solicitud de intervención.

4. La denegatoria de la Oficina ante una solicitud de intervención en un procedimiento adjudicativo, deberá ser notificada por escrito al peticionario y deberá contener los fundamentos para la determinación y el recurso de revisión disponible.

W. Expedientes

La Oficina de Asuntos Legales y la Oficina de Oficiales Examinadores, mantendrá cada una su propio expediente sobre los procedimientos ante su consideración.

X. Presentación de escrito

Las mociones y escritos que se presenten ante la Oficina relacionadas a cualquier asunto ante su consideración, deberán ser presentadas en el Área de Vistas Administrativas de la Oficina de Oficiales Examinadores-Área de Protección y Defensa, de lunes a viernes entre las 8:30 a.m. a 12:00 p.m. y de la 1:00 p.m. a 4:30 p.m. en original y al menos una copia debidamente firmada por la parte o su representante legal, incluyendo la dirección postal y número de teléfono y facsímil (si aplica). Si la parte cuenta con una representación, el/la abogado(a) deberá certificar en el mismo escrito el haber notificado dicho escrito a todas las partes e interventores en el caso.

XVIII. PROCEDIMIENTO DE LA VISTA ADMINISTRATIVA

A. El Oficial Examinador iniciará la vista exponiendo en términos generales la controversia o asunto.

B. El Oficial Examinador tendrá control y amplia discreción sobre la forma y manera en la cual la prueba será presentada por las partes.

C. Procedimiento durante la vista

1. El Oficial Examinador presidirá la vista dentro de un marco de relativa informalidad. Ello, sin afectar el debido decoro y respeto que debe permear en un proceso de naturaleza cuasi judicial.

2. Ofrecerá a todas las partes la extensión necesaria para una divulgación completa de todos los hechos y asuntos en discusión, sujeto a normas de razonabilidad, evitando ser repetitivo y traer asuntos ajenos al caso.

3. Las partes tendrán la oportunidad de responder, presentar evidencia y argumentar, conducir contra interrogatorio y someter evidencia de refutación, excepto según haya sido restringida o limitada por las estipulaciones en la conferencia con antelación a la vista.

D. El Oficial Examinador podrá requerir información de las personas sujetas a la jurisdicción de la Oficina del (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada, siempre y cuando dicha información esté relacionada al caso, directa o indirectamente.

E. Las Reglas de Evidencia no serán aplicables en las vistas, excepto lo relativo a privilegios de rango constitucionales y los contenidos en la Ley de Evidencia. Sin embargo, discrecionalmente, el Oficial Examinador podrá utilizar los principios fundamentales de las mismas, interpretándolas en la forma más liberal y sin sujeción a tecnicismos.

F. El Oficial Examinador podrá admitir en evidencia todo informe o documento pertinente, debidamente autenticado, producido en el curso de las funciones de la Oficina o por un funcionario de esta dependencia gubernamental. Todas las partes deberán proveerle copia de los documentos que se ofrecen en evidencia a la parte contraria.

G. El Oficial Examinador podrá excluir toda aquella evidencia que sea impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisible por fundamentos constitucionales o legales, basados en privilegios evidenciarios reconocidos por el Tribunal General de Justicia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

H. El Oficial Examinador podrá tomar conocimiento oficial de todo aquello que pudiera ser objeto de conocimiento judicial en los tribunales de justicia.

I. No se excusará a ningún testigo debidamente citado:

1. A no ser que medie justa causa para su incomparecencia y

2. Que así se le haya informado al Oficial Examinador y quien podrá proceder a excusarlo y tomará la acción correspondiente sobre la participación de dicho testigo con relación a la controversia a ser dilucidada.

J. En la celebración de una vista como resultado de una alegada infracción de cualquier disposición de ley, regla o reglamento, el peso de la prueba recaerá:

1. En el querellante.

2. Cuando la querella es iniciada a instancias de la Oficina, será ésta quien argue con el peso de la prueba.

K. Finalizado el procedimiento y sometido el caso por las partes para la determinación correspondiente:

1. No se admitirá documento adicional ni prueba testifical. La oportunidad para presentar prueba es durante el transcurso de la vista administrativa.

2. El Oficial Examinador procederá a preparar un informe que incluya determinaciones de hechos y conclusiones de derecho con sus recomendaciones correspondientes al (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada o a la persona designada por éste(a).

L. El Oficial Examinador que presida la vista podrá conceder a las partes un término de **quince (15) días**, luego de concluida la vista, mediante notificación en Sala, para la presentación de propuestas de determinaciones de hechos y conclusiones de derecho.

M. Si cualquier parte o su representante legal dejara de cumplir cualquiera de las disposiciones de este reglamento o cualquier Orden del Oficial Examinador, éste a iniciativa propia o a instancia de parte podrá imponer una sanción económica de $200.00 por cada incumplimiento por separado, sea al abogado o a la parte, si este último fuera el responsable del incumplimiento.

N. La Oficina queda facultada para imponer el pago de costas y honorarios de abogado al emitir una resolución parcial o final, bajo las mismas circunstancias que se disponen en la Regla 44 de las Reglas de Procedimiento Civil vigentes, sin sujeción a lo dispuesto en el inciso XVIII (I) de este Manual.

XIX. VISTA ADMINISTRATIVA DE EMERGENCIA

A. Procedimientos adjudicativos de emergencia – La Oficina llevará a cabo procedimientos adjudicativos de emergencia en una situación en que exista **peligro inminente para la salud, seguridad o bienestar de una persona de edad avanzada**, la cual requiera una acción inmediata.

B. En tal caso, la Oficina emitirá una orden o resolución ex -parte (sin vista previa) que incluya:

1. Una declaración concisa de las determinaciones de hecho, conclusiones de derecho y,

2. Las razones de política pública que justifica la decisión de la Oficina de tomar esa acción específica.

C. La Oficina tomará y detallará en la orden, solamente aquella acción que sea necesaria dentro de las circunstancias descritas anteriormente y que justifique el uso de una adjudicación inmediata.

D. La Oficina enviará notificación de vista de emergencia por el medio que estime más conveniente, a las personas que sean requeridas a cumplir con la orden o resolución. No obstante, la orden o resolución será efectiva al emitirse, por tener carácter de emergencia.

E. La orden que emita el (la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada proveerá para la celebración de una vista administrativa en un término que variará desde veinticuatro (24) horas hasta **diez (10) días** dependiendo del caso. En ningún caso de emergencia, el término será mayor de diez (10) días.

F. Cuando sea necesaria la celebración de una vista administrativa de emergencia se incluirá en la notificación, además de los requisitos antes mencionados, la razón por la cual es meritorio acortar el término de diez (10) días dispuesto por la ley y este Manual.

G. En la vista, la parte afectada por la orden ex - parte podrá:

1. Presentar evidencia testifical o documental a su favor.

2. Una vez terminada la vista, el Oficial Examinador tendrá la facultad para:

a) dejar sin efecto la orden o resolución,
b) modificarla o,
c) reiterarse en la adjudicación del asunto.

3. Cualquier parte con interés en el caso podrá, a discreción de la Oficina presentar argumentos a favor o en contra de la permanencia de la orden.

XX. FUNCIONES DEL OFICIAL EXAMINADOR

A. Presidirá la vista protegiendo los mejores intereses de la justicia y observando una total imparcialidad en el proceso. Este mantendrá el orden y conducirá la vista de forma tal que evite dilación innecesaria en la disposición de los procedimientos.

B. Velará porque la vista:

1. Sea grabada en cinta magnetofónica o cualquier medio electrónico o estenografiada y tomará posesión del medio de grabación utilizado, sea cinta magnetofónica o electrónico, el cual constituirá el récord de la misma la cual y formará parte integral del expediente.

2. De presentarse algún desperfecto en la máquina que impida grabar los procesos, el Oficial Examinador decretará un receso hasta tanto se remedie el desperfecto, dentro de un término razonable. De no ser posible su reparación o sustitución, se suspenderá la vista y se citará nuevamente a las partes para la continuación de los procesos en fecha futura.

C. Personalmente o delegando tal facultad a un funcionario de la Oficina, juramentará a los testigos con anterioridad a la prestación de declaración jurada alguna y habiendo sido juramentados y a petición de parte o a su discreción, podrá ordenar el retiro de los testigos de la sala en que se encuentren celebrando la vista, hasta el momento en que sean llamados a declarar.

D. El Oficial Examinador podrá emitir citaciones:

1. Para la comparecencia de testigos;

2. Órdenes para la producción de documentos, materiales, otros objetos, u otros asuntos;

3. Órdenes protectoras, conforme a las Reglas de Procedimiento Civil.

E. En caso de incumplimiento a cualquier orden emitida por el Oficial Examinador:

La Oficina presentará una solicitud en auxilio de jurisdicción en el Tribunal de Primera Instancia con competencia, y éste podrá emitir una orden judicial en la que ordene la comparecencia de la persona en cuestión o el cumplimiento de lo ordenado bajo apercibimiento de que incurrirá en desacato si no cumple con dicha Orden.

XXI. INFORME DEL OFICIAL EXAMINADOR

A. Dentro de los **sesenta (60) días** siguientes a la fecha en que se concluya la vista, el Oficial Examinador deberá rendirle un Informe al o la Procurador(a), el cual contendrá una relación de determinaciones de hechos, conclusiones de derecho y recomendaciones. El anterior término es de carácter directivo.

B. El expediente de la Oficina constituirá la base exclusiva para la determinación del Oficial Examinador y para la revisión judicial ulterior. El expediente incluirá:

1. Las notificaciones de todos los procedimientos,

2. Cualquier orden o resolución interlocutoria dictada antes de la vista,

3. Cualquier moción, alegación, petición o requerimiento,

4. Evidencia recibida o considerada,

5. Una relación de todas las materias de las que se tomó conocimiento oficial,

6. Ofrecimiento de prueba, objeciones y resoluciones sobre las mismas,

7. Propuestas de determinaciones de hechos y conclusiones de derecho, órdenes solicitadas y excepciones,

8. El informe preparado por el Oficial Examinador que presidió la vista, junto con cualquier trascripción de todo o parte de la vista realizada antes de la disposición final del procedimiento, deberá ser incluido en el expediente si así fue ordenado por el/la Procurador(a) o el Tribunal.

9. Cualquier orden o resolución final, preliminar o en reconsideración.

C. El Oficial Examinador utilizará únicamente la prueba testifical y documental incluida como Anejo durante la vista administrativa. Cualquier otra prueba no podrá ser considerada al momento de tomar la determinación que corresponda.

XXII. SISTEMA DE ARCHIVO DE LA OFICINA DE OFICIALES EXAMINADORES

1. La Oficina establecerá una unidad para el archivo de los expedientes de los casos adjudicativos, ya sea en papel o por medios electrónicos o una combinación de ambos. La Oficina mantendrá un expediente oficial de cada procedimiento adjudicativo llevado a cabo de conformidad al procedimiento establecido en el reglamento.

2. El expediente de la agencia constituirá la base exclusiva para la acción de la agencia en un procedimiento adjudicativo bajo este Reglamento y para la revisión judicial ulterior.

XXIII. RESOLUCIÓN

1. El/la Procurador(a) emitirá una Orden o Resolución final dentro de **noventa (90) días** después de concluida la vista o después de la

presentación de las propuestas de determinaciones de hechos y conclusiones de derecho, a menos que este término sea renunciado o ampliado con el consentimiento escrito de todas las partes o por causa justificada. Dicho término tendrá carácter directivo.

2. La Orden o Resolución deberá incluir separadamente:

   a) Determinaciones de hecho que fueron probadas durante la vista administrativa, si éstas no se han renunciado,

   b) Conclusiones de derecho, que fundamentan la adjudicación.

   c) La disponibilidad del recurso de reconsideración o revisión, según sea el caso, con expresión de los términos correspondientes.

   d) La Orden o Resolución contendrá la firma del Procurador(a) o su representante autorizado.

   e) La Orden o Resolución firmada por el/la Procurador(a) contendrá la fecha que se emite.

3. La Orden o Resolución advertirá el derecho de solicitar la reconsideración o revisión de la misma, con expresión de los términos correspondientes.

4. La Oficina deberá notificar a las partes la Orden o Resolución a la brevedad posible, por correo y archivar en autos copia de la misma y de la constancia de la notificación. Una parte no podrá ser requerida a cumplir con una orden final a menos que haya sido notificada de la misma.

5. La Oficina de Oficiales Examinadores cursará la Notificación de Resolución (ver Anejo 33) al Procurador Auxiliar de Protección y Defensa para que a su vez lo distribuya al Programa concernido.

6. Cualquier orden cuyo objetivo sea la imposición de multas y/o daños y perjuicios, incluyendo daños emocionales, será suscrito por el/la Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada.

XXIV. RELEVO DE RESOLUCIONES Y CORRECCION DE ERRORES

1. La Oficina, a su entera discreción, podrá conceder la celebración de una nueva vista administrativa a todas o cualquiera de las partes, sobre todas o parte de las cuestiones litigiosas, por cualquiera de los siguientes fundamentos

a) Cuando se descubriese evidencia sustancial, la cual, a pesar de la diligencia razonable, no pudo descubrirse ni presentarse en la vista.

b) Cuando la justicia así lo requiera.

c) Los errores de forma en las resoluciones o documentos del expediente, podrán corregirse por la Oficina en cualquier momento, a iniciativa propia, o a moción de parte. Durante la tramitación de una revisión podrán corregirse dichos errores antes de elevar el expediente al Tribunal competente. Tales correcciones serán notificadas a las partes; si estas así lo solicitan.

d) La Oficina podrá relevar a una parte de los efectos de una resolución, orden o procedimiento por las razones señaladas en la Regla 49.2 de las Reglas de Procedimiento Civil.

XXV. RECONSIDERACIÓN Y REVISIÓN

A. RECONSIDERACIÓN

1. La parte afectada por una Resolución u Orden del/la Procurador(a) podrá presentar una moción de reconsideración dentro un término de **veinte (20) días** contados desde la fecha de archivo en autos de la notificación de la Resolución u Orden. El escrito deberá estar debidamente fundamentado y será notificado simultáneamente a todas las partes en el caso, en la misma fecha en que se presente en la Oficina.

2. Presentada dicha moción deberá considerarla.

   a) Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión comenzará a correr nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expire esos quince (15) días, según sea el caso.

   b) Si se tomare alguna determinación en su consideración, el término para solicitar revisión comenzará a contarse desde la fecha en que archive en autos en una copia de la notificación de la resolución de la Oficina resolviendo definitivamente la moción de reconsideración.

   c) Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación a la moción de reconsideración.

d) Si la Oficina acoge la moción de reconsideración pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de esta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar la revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término, salvo que la Oficina, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un periodo que no excederá de treinta (30) días adicionales.

B. REVISIÓN

Una parte adversamente afectada por una Orden o Resolución final de la Oficina y que haya agotado todos los remedios provistos por la Oficina podrá presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal de Apelaciones, dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha del archivo en autos de la copia de la notificación de la Orden o Resolución final de la Oficina, o a partir de la fecha aplicable de las dispuestas en la Regla 12.1 del "*Reglamento para el Procedimiento y Adjudicación de Querellas ante la Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada*"; cuando el término para solicitar la revisión judicial haya sido interrumpido mediante la presentación oportuna de una moción de reconsideración. La parte notificará la presentación de la solicitud de revisión a la Oficina y a todas las partes dentro del término para solicitar dicha revisión.

XXVI. SANCIONES

1. Si la parte contra la cual se emite una Orden o Resolución la incumpliere, o dejase de cumplir las reglas y reglamentos de esta Oficina, podrá ser sancionada, previa notificación, la cual podrá hacerse por correo. La orden informará de las reglas, reglamentos u órdenes con las cuales no se haya cumplido, y se concederá un término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de la orden, para mostrar de causa. De no cumplirse con esa orden, o de determinarse que no hubo causa que justificare el incumplimiento, se sancionará con una multa de **$200.00 (doscientos dólares) por cada imposición separada**, a la parte o a su abogado, si este último fuese el responsable del incumplimiento.

2. Se podrá ordenar la desestimación de la querella en el caso del peticionario/querellante, o eliminar las alegaciones en el caso del peticionado/querellado, si después de impuestas las sanciones económicas y de haberlas notificado a la parte correspondiente, dicha parte continúa en su incumplimiento.

3. Se podrá imponer costas y honorarios de abogado, en los mismos casos que dispone la Regla 44 de Procedimiento Civil.

4. En todo caso, el Procurador(a) podrá recurrir al Tribunal competente para que se emita una orden bajo apercibimiento de desacato, o para entablar cualquier otro recurso que en derecho proceda.

XXVII. CLÁUSULA DE NULIDAD

Si cualquiera de los incisos o parte de este Manual de Procedimientos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa, fuese declarado inválido por un Tribunal, el resto permanecerá vigente.

XXVIII. CLAUSULA DE VIGENCIA

Una vez el (la) Procurador(a) de Edad Avanzada le imparta su aprobación, este Manual tendrá vigencia inmediata.