



OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

OPDPI

GOBIERNO DE PUERTO RICO

Dra. Maribel Ortiz Colón Directora Ejecutiva
mortiz@opdpi.pr.gov

PROTOCOLO PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DE CASOS

Aprobado por:

Dra. Maribel Ortiz Colón
Directora Ejecutiva

27 de febrero de 2026



Introducción

La Ley Núm. 64-2021, conocida como, “Ley de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico”, (en adelante la OPDPI) es creada para responder a las necesidades de las personas con impedimentos y/o deficiencias en el desarrollo y así contribuir a mejorar la calidad de vida y los servicios a dicha comunidad. La Ley concretiza una política pública centrada en proteger efectivamente los derechos de las personas con impedimentos, sea en el sector gubernamental, público o privado.

El Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act of 2000, en la sección 42 USC 15043, establece los Sistemas de Protección y Defensa y exige que cada Estado cuente con un sistema de defensa para proveer servicios legales a las personas con impedimentos y/o deficiencias en el desarrollo, (P&A por sus siglas en inglés). Este Sistema de Protección y Defensa, es subvencionado en su totalidad por el Gobierno Federal.

Tomando como base los criterios rectores de las Normas de Protección y Defensa elaboradas por el NDRN, la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos se hace eco de los siguientes principios:

La filosofía que guía el trabajo de la OPDPI (P&A):

1. Las personas con impedimento ejercen libremente sus derechos legales, civiles y humanos en una sociedad equitativa.
2. Las personas con impedimento son personas plenas e iguales ante la ley y tienen derecho a acceder a todas las oportunidades que se ofrecen a los demás.
3. Las personas con impedimento están libres de abusos, negligencia, explotación, discriminación y aislamiento, y son miembros valiosos de nuestra sociedad, tratados con respeto y dignidad.
4. Las personas con impedimento tienen acceso a servicios y apoyos adecuados a su edad que se adaptan a las necesidades y preferencias únicas de cada persona. Estos servicios y apoyos están diseñados para fomentar una vida independiente, valiosa e integrada en la comunidad.
5. Las personas con impedimento tienen derecho a tomar decisiones sobre todos los aspectos de su vida, incluidas las rutinas diarias y los principales acontecimientos de la vida, sin temor a represalias o a la pérdida de libertad.

A base de esta filosofía la OPDPI tiene la misión de proteger de manera eficaz los derechos de las personas con deficiencias en el desarrollo o algún otro tipo de impedimento, para que alcancen una integración y participación efectiva en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

Además, como parte de su visión la OPDPI persigue la igualdad, la integración y el derecho inalienable a la vida plena de las personas con deficiencias en el desarrollo u otros impedimentos, afianzando en nuestros ciudadanos los valores de igualdad, a fin de que las personas con deficiencias en el desarrollo u otros impedimentos sean parte de la sociedad y sean tratados con dignidad y respeto. Permitiendo que las personas con deficiencias en el desarrollo y otros impedimentos puedan aportar a nuestro crecimiento como sociedad. Es nuestra aspiración que los impedimentos sean vistos como parte de la naturaleza humana y en consecuencia se entienda que toda persona es capaz de aportar a la sociedad.

El propósito principal de la OPDPI es ofrecer servicios o recursos jurídicos, administrativos y de otro tipo que sean apropiados y dirigidos a garantizar la protección y la defensa de los derechos de aquellas personas dentro del Estado que sean o puedan ser elegibles para recibir tratamiento, servicios o habilitación, o que estén siendo consideradas para un cambio en sus condiciones de vida, con especial atención a los miembros de grupos minoritarios étnicos y raciales; así como proporcionar información y hacer referidos a programas y servicios que aborden las necesidades de las personas con impedimentos y/o deficiencias del desarrollo. La OPDPI tiene la autoridad para investigar incidentes de abuso y negligencia de personas con impedimentos y/o deficiencias en el desarrollo si los incidentes se denuncian a la OPDPI si **existe causa probable** para creer que los incidentes ocurrieron, entre otras funciones.

De manera que, los principios que guían el trabajo de la OPDPI están fundamentados tanto en las leyes, reglamentos y normas aplicables, así como los principios elaborados por NDRN.

Los funcionarios y empleados de la OPDPI entre ellos los coordinadores, intercesores y los abogados “utilizan numerosas estrategias para abordar las causas principales de la discriminación, desafiar los prejuicios institucionales y promover el cumplimiento de los derechos, la independencia y la inclusión de las personas con impedimentos:

1. Los coordinadores, intercesores y los abogados buscarán “establecer, ampliar, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, legales y civiles de las personas con discapacidad, especialmente los que corren mayor riesgo de sufrir daños o discriminación, para lograr una sociedad más equitativa.
2. Los esfuerzos de defensa reconocen y promueven el derecho a una serie de servicios y apoyos adecuados.
3. Los servicios de la OPDPI se centran en maximizar la independencia, la autonomía, el apoyo y la integración de personas con discapacidad, y en la erradicación de los sistemas de desigualdad.
4. Los recursos y objetivos de la defensa abordan los derechos humanos, legales y civiles de las personas y grupos de personas con discapacidad, de acuerdo con las prioridades establecidas en la OPDPI.

5. Los defensores utilizan diferentes medios de acción y reparación, como la representación individual y colectiva, la defensa legislativa y de otros sistemas, la supervisión e investigación, la capacitación y la educación pública.
6. Los P&A utilizan enfoques comunitarios y colaborativos de servicios legales para aumentar el poder de las personas y las comunidades para desafiar y erradicar los sistemas de desigualdad”.

Valores que guían el trabajo de los P&A

De acuerdo con los valores establecidos por NDRN:

- “1. Las personas con discapacidades están incluidas en todas las actividades emprendidas por P&A, incluyendo a BIPOC, LGBTQIA+ y otros que experimentan múltiples marginaciones.
2. Los P&A trabajan arduamente para proteger y defender a sus clientes y promover los derechos de las personas con discapacidad en su estado para lograr una sociedad más equitativa.
3. Las Juntas Directivas, los Consejos PAIMI y los servicios y el personal de P&A reflejan la diversidad cultural, étnica, racial, geográfica, de identidad de género, de edad y de discapacidad en su estado.”

Para encaminar los trabajos de la OPDPI esta cuenta con cuerpos rectores de gobernanza como la Junta de Directores, además, del Consejo Consultivo de PAIMI.

La OPDPI se vale de diversos programas federales para la vindicación de los derechos de la población. Estos programas federales son:

- **Programa de Protección y Defensa de las Personas con Deficiencias en el Desarrollo (PADD, por sus siglas en inglés).**
- **Programa de Protección y Defensa de las Personas con Condiciones Mentales (PAIMI, por sus siglas en inglés).**
- **Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Impedimentos (PAIR, por sus siglas en inglés).**
- **Programa de Asistencia Relacionada a la Tecnología para Personas con Impedimentos (PAAT, por sus siglas en inglés).**
- **Programa de Protección y Defensa de los Beneficiarios del Seguro Social por Incapacidad (PABSS, por sus siglas en inglés).**
- **Programa de Protección y Defensa para Individuos con Representante del Seguro Social (SPSSB por sus siglas en inglés, mejor conocido como REP PAYEE).**
- **Programa de Protección y Defensa de las Personas con Lesión Cerebral Traumática (PATBI, por sus siglas en inglés).**
- **Programa de Protección y Defensa de los Derechos de los Electores con Impedimentos (PAVA, por sus siglas en inglés).**

- **Programa de Asistencia al Cliente de Rehabilitación Vocacional (CAP, por sus siglas en inglés).**

Este Protocolo para el Manejo y Atención de Casos que llegan a la OPDPI solicitando servicios tiene el propósito de guiar el trabajo de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI). Este Protocolo abarca las políticas y las prácticas pertinentes para las actividades de defensa. Este Protocolo sigue los estatutos y reglamentos federales que guían los programas. Por lo tanto, este es el protocolo general que sirve de base para el trabajo de los Programas administrados en la OPDPI. Sin embargo, cada programa debe atender y cumplir con la Ley y el Reglamento aplicable a su programa, así como las leyes y reglamentos que protegen los derechos de las personas con impedimentos y/o deficiencias en el desarrollo que requieren de nuestros servicios. Es decir, las leyes o reglamentos que le son de aplicación a las agencias o dependencias fiscalizadas por la OPDPI. Este protocolo no puede contravenir lo dispuesto en las leyes y reglamentos aplicables a cada Programa. Este documento es uno interno para el uso exclusivo de los Programas.

La población con impedimentos y/o deficiencias en el desarrollo necesita capacitarse para autodefenderse. En consecuencia, la OPDPI está enfocada en encaminar esfuerzos para ofrecer a nuestros clientes herramientas para la autodefensa. Esta política armoniza con nuestra filosofía de que las personas con impedimentos y/o deficiencias en el desarrollo, los familiares o sus tutores, pueden tomar control de sus situaciones diarias, ser independientes o libres de tomar cualquier decisión y tomar las medidas necesarias para vindicar, proteger y hacer valer sus derechos, por sí, o a través de los familiares o tutores.

La OPDPI ofrece diversidad de ayudas, tales como:

- asistencia técnica (AT);
- asistencia a corto plazo;
- defensa limitada;
- información y referido (I&R);
- intercesores;
- investigación
- talleres educativos;
- negociación;
- monitoria;
- servicio de defensa individual;
- Abogados para asesoramiento y representación profesional si la situación lo amerita o es pertinente;
- Vistas Administrativas en otros foros cuasi judiciales y judiciales, según la estrategia que determine la División Legal;
- litigación sistémica, en los Programas que aplique;
- participación en la preparación de demandas de clase y/o participación activa en pleitos de clase, si el Programa lo permite;
- material educativo;
- actividades sistémicas y otras actividades para formular política pública y otros.

Este protocolo pretende canalizar eficientemente las ayudas o estrategias **permitidas** en cada Programa. La interpretación de este protocolo será de la forma más liberal posible, **sujeto al cumplimiento de los criterios de elegibilidad, a las prioridades de cada programa**, en conjunto con su Ley habilitadora y el reglamento que le aplique, de manera que se garantice una solución justa, práctica y flexible de todo procedimiento cumpliendo los propósitos de las leyes que administra la OPDPI. Las palabras y frases utilizadas en este protocolo se interpretarán según el contexto en que sean utilizadas y tendrán el significado aceptado por el uso común y corriente. En los casos aplicables, y si su uso así lo justifica, las palabras utilizadas en el género masculino incluyen el género femenino y viceversa; el singular incluye el plural y el plural incluye el singular.

Cada programa tiene criterios de **elegibilidad propios y prioridades acordes con su plan de trabajo y las leyes y reglamentos que le aplican**. Es responsabilidad del coordinador del Programa evaluar cada situación y determinar si existe discrimen vinculado al impedimento que represente una violación a los derechos del ciudadano, siempre y cuando el programa así lo requiera. Debe tenerse en cuenta que los requisitos de cada programa son particulares.

Definiciones

Para efectos de este protocolo, las siguientes palabras tendrán el significado que a continuación se detalla:

- **Abogado** - funcionario que presta orientación y asesoría legal; así como también, defensa y representación legal en aquellos casos en que se alegue discrimen hacia una persona con impedimentos y la situación amerite la representación legal.
- **Academicidad** - surge cuando ya no existe una controversia real entre las partes y cualquier fallo de un tribunal carecería de impacto real o práctico. Si se determina que todas las controversias en un caso bajo examen administrativo o judicial se han tornado académicas, entonces el foro administrativo o judicial tiene que desestimar el caso.
- **Adjudicación** - proceso mediante el cual se determinan los derechos y obligaciones que correspondan a las partes respectivamente.
- **Agencia Pública** - significará cualquier departamento, junta, comisión, defensoría, división, negocio, corporación pública o subsidiaria de ésta, municipio o dependencia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- **Asistencia Legal** - trabajo legal a nombre de un cliente como parte del cual se utilizan uno o más de los siguientes tipos de intervención: negociación, vista administrativa o litigio judicial.
- **Caso** - es un asunto en el que se provee un servicio significativo para el beneficio de una o más personas con impedimentos. Cada caso debe tener un cliente y una meta. Un cliente solicita que se le ayude activamente a resolver un problema usando los diferentes métodos de intercesión o adjudicación provistos en los programas federales que administra la OPDPI.
- **Citación** - documento oficial emitido por el Director Ejecutivo de la OPDPI o uno de sus agentes autorizados, como los coordinadores de Programas o el Intercesor a quien se le haya asignado la situación, mediante el cual se ordena a un peticionario o a la parte peticionada, así como a un testigo, de ser necesario a que comparezca a una reunión de

intercesoría, en las facilidades de la OPDPI. La citación tiene que incluir la fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo la reunión o intercesoría.

- **Clasificación de Querellas** - proceso mediante el cual se ordenan las querellas que constituyan una violación a los derechos de las personas con deficiencias en el desarrollo u otros impedimentos que surjan de las leyes o reglamentos a cargo de la OPDPI, tomando en consideración la naturaleza de la violación alegada por el querellante. Entendiéndose por clasificaciones asuntos tales como, pobre calidad del servicio, denegación de información, denegación de la continuidad de los servicios, denegación de acceso a servicios, discrimin en el empleo, que puede incluir; pero no se limita, a denegación de acomodo razonable en empleo, denegación de beneficios marginales en el empleo, violación a la confidencialidad de la información de salud, entre otros asuntos.
- **Cliente** - una persona que cumple con los criterios de elegibilidad para ser servido por un programa administrado por la OPDPI.
- **Confidencialidad del Expediente** - los expedientes de la OPDPI están protegidos por los preceptos de confidencialidad dispuestos, tanto en las leyes como los reglamentos de éstas, que protegen a las personas con impedimentos, como en cualesquiera otras leyes que requieran confidencialidad.

La parte promovente podrá, por sí o a través de su representante autorizado, examinar el expediente o expedientes que se mantengan en la OPDPI sobre la querella; excepto aquel escrito producto del trabajo intelectual de cualquier funcionario de la OPDPI (Como: anotaciones, memorandos internos, informes internos, entre otros). Las partes podrán tener acceso al expediente cuando medie una orden expresa de un tribunal con competencia, luego de que este haya tenido la oportunidad de evaluar las disposiciones de confidencialidad aplicables. La OPDPI deberá tomar todas las medidas disponibles para garantizar que la identidad de las personas servidas esté protegida y que no pueda en forma alguna ser identificado.

En el caso que una parte quisiese examinar o copiar un expediente o cierto documento en particular, deberá notificarlo o solicitarlo por escrito con por lo menos 5 días de antelación a su examen. En caso de que el peticionario, querellante o quejoso solicite copia de su expediente, la misma se proveerá de acuerdo con el procedimiento antes descrito a un costo de cinco (5) centavos la página.

- **Coordinador** - oficial que dirige alguno de los programas federales que administra la OPDPI y que determina si procede la intervención de la entidad en la petición, sujeto al cumplimiento de los criterios de elegibilidad y los trámites de rigor.
- **DAD** - The Disability Advocacy Database (DAD) es una base de datos desarrollado por la Red Nacional de Derechos de las Personas con Discapacidad. Es un sistema de gestión y recopilación de datos para los programas de la OPDPI/CAP. Ayuda a realizar un seguimiento de las actividades dentro de las asistencias técnicas, monitorias u otros servicios de las subvenciones, administrar programas y generar hojas de tiempo.
- **Director Ejecutivo** - es el oficial nombrado por la Junta de Directores de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico. Es el responsable de dirigir la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos.
- **Director de la División Legal** - funcionario nombrado por el Director Ejecutivo de la OPDPI cargo de dirigir a los asesores legales.
- **Elegibilidad** - Requisitos de cualificación o admisión establecidos por cada programa federal que administra la OPDPI. La persona con deficiencia en el desarrollo u otro

impedimento deberá cumplir con los requisitos del Programa para poder ser servida en la entidad. Ello no limita la orientación que se le pueda ofrecer a un ciudadano con impedimento, familiar o tutor de éste con relación a sus derechos como persona con impedimentos.

- **Entidad Privada** - significará cualquier asociación, sociedad, federación, instituto, entidad o persona natural o jurídica que preste, ofrezca o rinda algún servicio, programa o actividad.
- **Estrategias de Intervención** - diferentes estrategias de ayuda que proveen los programas que la OPDPI administra, para impactar a los ciudadanos con impedimentos. Dichas estrategias incluyen, pero no se limitan a investigación, monitoreo, asistencia a corto plazo, asistencia técnica, litigación, defensa limitada, mediación, negociación u otros servicios legales.
- **Expediente** - conjunto de documentos y materiales que constituyen la base exclusiva para la acción de la OPDPI el mismo consta de todos los documentos y materiales relacionados con un asunto específico ante la consideración de la OPDPI. El expediente de servicios incluye al menos el nombre, dirección, edad, raza, evidencia de la deficiencia en el desarrollo u otro impedimento, relevo de divulgación de información firmado, la preocupación o queja, la meta o acción a tomarse y si a él o ella se le ha provisto o se le va a proveer al menos un servicio significativo. A los expedientes en la OPDPI debe dársele máxima privacidad o confidencialidad cumpliendo los criterios de confidencialidad dispuestos en cada una de las leyes en las que se basan las funciones delegadas a la OPDPI.
- **Intercesión** - procedimiento utilizado por la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos que permite la solución informal de las querellas sometidas ante su consideración de forma responsable y ágil, conforme a los métodos y técnicas de investigación o intercesión establecidas en las leyes, normas, guías, manuales o reglamentos aplicables a la OPDPI. Es un procedimiento voluntario y no requiere u obliga a ninguna de las partes a someterse al mismo. La OPDPI determinará cuáles querellas se destinarán a este proceso conforme a los hechos planteados en las mismas y sus correspondientes categorías.
- **Intercesor** - oficial designado por la OPDPI con la responsabilidad de atender, procesar, investigar o abogar a favor de las personas con impedimentos y preside reuniones de intercesión en las querellas asignadas con el fin de solucionarlas de forma responsable y ágil.
- **Interventor** - todas aquellas personas que no son parte original en un procedimiento adjudicativo 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. 38-2017, según enmendada.
- **Investigación** - procedimiento mediante el cual la OPDPI se asegura y toma conocimiento sobre el cumplimiento de las leyes o reglamentos a su cargo, planes de acción correctiva u órdenes de la OPDPI a través de inspecciones, auditorías, monitorias, requerimientos, estudios o revisión de información, entre otros mecanismos o medios disponibles.
- **Jurisdicción** - la OPDPI podrá entender en peticiones o querellas contra entidades públicas o privadas por motivo de inacción o actuaciones que afecten directamente los derechos reconocidos como personas con impedimento o sus derechos constitucionales a base de los criterios de elegibilidad de las leyes que administra la OPDPI.

- **Madurez** - acción justiciable, real e inminente por la cual se verá afectada una persona. La mera alegación de un impedimento no basta. Tiene que existir una conducta real o inminente que afecte a una persona con impedimento, siendo o pudiendo ser ésta objeto de discrimen por razón del impedimento.
- **Monitoria** - método de investigación por el cual la OPDPI evalúa y se asegura del respeto a los derechos de las personas con impedimentos. Consiste en un proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto, hogar, entidad pública o privada que brinda servicios a las personas con deficiencias en el desarrollo u otro impedimento, mediante la identificación de sus logros y debilidades y, en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas, si aplican, para optimizar los resultados esperados del servicio a la población con impedimentos.
- **Notificación** - comunicación de la OPDPI al peticionario y 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.
- **Oficina** - significa la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos, creada al amparo de la Ley Núm. 64-2021.
- **Padres** - significa los padres biológicos, adoptivos, de crianza, abuelos o cualquier otra persona con o sin vínculos consanguíneos con un infante, trotón o niño con impedimento del cual tiene la custodia legal o patria potestad.
- **Panel de Abogados** - Grupo de abogados que participa en reuniones con coordinador de cada programa federal, con el objetivo de brindar recomendaciones sobre el manejo del asunto o caso o para establecer estrategias en la defensa de los derechos de las personas con impedimentos.
- **Partes** - todas las personas incluidas en una petición o querella, sea como peticionario / querellante o peticionado / querellado.
- **Persona con Impedimento** - significa:
 - a. cualquier persona que tenga una condición física, mental o sensorial que le limite sustancialmente en una o más de sus actividades mayores del diario vivir, tales como, movilidad, comunicación, visión, cuidado propio, entre otras;
 - b. que tenga un historial médico de dicha condición física, mental o sensorial que al momento no esté activa; o
 - c. que sea considerada como que tiene una condición física, mental o sensorial, aunque en realidad no la tenga.
- **Petición** - solicitud de intercesión que hace una persona con impedimento a la OPDPI y que será evaluada por un oficial, según el Programa que atienda la petición.
- **Peticionado** - parte promovida contra la cual se ha solicitado que la OPDPI, según aplique, interceda.
- **Peticionario** - parte promovente que solicita la intercesión de la OPDPI, según aplique.
- **Querella** - reclamación contra una parte querellada donde existe una controversia real y efectiva y se alegue abuso, discrimen o negligencia hacia una persona con impedimento y que cumpla con los criterios de elegibilidad de alguno de los Programas o leyes federales administrados por la OPDPI. Este término puede incluir cualquier información recibida de

cuentas de medios, artículos de periódico, comunicaciones electrónicas, llamadas telefónicas u otras fuentes.

- **Querellado** - significa o puede incluir, aquella persona natural o jurídica, institución pública o privada, corporación, sociedad, asociación, cooperativa, club, liga u organización de cualquier fin y para cualquier propósito, incluyendo cualquier dependencia, rama, departamento del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, o de cualquiera de sus Municipios y Dependencias que sea la parte promovida en la querella ante la OPDPI.
- **Querellante** - significa aquella persona con deficiencias en el desarrollo u otro impedimento que, por sí, sus padres, su tutor o su representante autorizado, presente ante la OPDPI una petición o querella contra la entidad querellada en donde se alegue violación a los derechos provistos en virtud de las leyes estatales y federales relacionadas a las personas con impedimentos.
- **Representante Autorizado** - aquella persona a la cual el ciudadano con deficiencias en el desarrollo u otro impedimento le dio un mandato específico para que presente una petición o querella en su nombre en la OPDPI o el padre, madre o tutor con capacidad jurídica de representar a una persona con deficiencias en el desarrollo u otro impedimento ante la OPDPI.
- **Reunión de Intercesoría** - procedimiento presidido por un coordinador o Intercesor en el cual las partes exponen sus alegaciones y se intercede para lograr la solución de la petición presentada.
- **Servicios Legales** - buscar remedios legales en el sistema judicial o remedios administrativos en el foro pertinente, para resolver la querella de una persona. Incluye, además, pero no se limita a representación legal de clientes en litigios o procesos en los tribunales que tratan de derechos, quejas o de apelaciones relacionadas con dichos derechos o quejas.
- **Servicios de Información y Referido (I&R)** - son aquellos servicios que incluyen respuestas a personas en reuniones, conversaciones telefónicas únicas y envíos de seguimiento de cartas, folletos o panfletos a solicitud de una persona. Las personas que reciben **I&R no tienen un expediente de caso**. El alcance de la **I&R** puede variar de acuerdo con cada Programa:

PAIR/PAAT Estos servicios por lo general toman **menos de una hora**.

PAIR/PADD no requieren la recopilación de información demográfica más allá de nombre, direcciones y número de teléfono. Las personas a quienes se le ofrece servicios de Información y Referido **no** son incluidas en la cuenta de personas atendidas.

PADD incluye, además, información escrita u oral breve, tal como información genérica acerca de la OPDPI, inclusive información acerca de programas y recursos adicionales externos a la OPDPI relacionados con las necesidades de servicio y los derechos legales de la persona como una persona con deficiencia en el desarrollo.

PAIMI es el suministro de información, tal como información genérica acerca de la OPDPI, inclusive información acerca de programas y recursos adicionales externos

a la OPDPI relacionados con las necesidades de servicio y los derechos legales o constitucionales de la persona como una persona con un impedimento. Por lo general, I&R es de corta duración, típicamente va de unos pocos minutos a una hora y no involucra una intervención directa de defensa por parte del personal ni ningún tipo de seguimiento.

PABSS El personal de PABSS realiza I&R cuando proporciona información general sobre políticas, leyes o servicios en respuesta a la pregunta o inquietud de una persona. Esto incluye información general sobre derechos, incentivos laborales, servicios, apoyos laborales y cualquier otra información relacionada con la eliminación de barreras para el trabajo actual o potencial. Las referencias pueden ocurrir cuando, a base de la solicitud de la persona, el personal de PABSS dirige a las personas a agencias o recursos fuera de P&A que pueden ayudar a la persona. I&R es una intervención breve que no requiere acción por parte del personal de PABSS en nombre del cliente elegible de PABSS, aparte de ofrecer información general o proporcionar una referencia a un recurso alternativo. Es posible proporcionar I&R más de una vez a la misma persona.

Por ejemplo, el personal de PABSS puede proporcionar asesoramiento general y asistencia a los beneficiarios de SSDI y SSI con discapacidades que buscan servicios de VR, servicios de empleo de EN u otros proveedores, y pueden, en un contrato separado, proporcionar información sobre una oficina de vivienda subsidiada.

- **Tutor** – significa aquella persona a quién un Tribunal competente ha otorgado la administración de los bienes de una persona declarada incapaz según se define en el Código Civil de Puerto Rico.

Servicios en la Oficina (OPDPI)

I. Llegada del Cliente con Situación

Llega el cliente por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono;
- Correo Electrónico, o medio digital;
- Presencial; o
- Comunicación escrita ordinaria.

Si la persona llama por teléfono o es presencial se orienta al momento, de no ser posible se le solicita un teléfono donde se le pueda devolver la llamada o se le coordina una cita. Si es por el correo electrónico, mensaje de voz o cualquier otro medio digital, debe atenderse en cinco (5) días laborables, una vez se tenga conocimiento del recibo de éste.

Si la persona llega a la OPDPI, el recepcionista o empleado disponible realizará una evaluación corta de la situación y contactará al coordinador del posible Programa designado para que éste le atienda o envíe un Intercesor a atender al cliente. En la etapa inicial el Intercesor sólo realizará las siguientes tareas: recibir la situación, escuchar, hacer preguntas y determinar preliminarmente a qué programa referir la situación, según los criterios principales:

- elegibilidad;
- plan de Trabajo Anual;
- situación planteada;
- se debe verificar términos de vencimiento en las situaciones planteadas.

El intercesor que trabaje este proceso inicial tendrá la responsabilidad de recopilar la data y notificar al coordinador de Programa para que éste, a su vez, notifique al Intercesor del Programa referido. El Intercesor tiene la responsabilidad de documentar la información del perfil en el DAD. La data debe incluir:

- nombre completo de las partes;
- dirección y teléfono;
- breve relación de los hechos que dan origen a la petición o querella, así como el remedio solicitado y objetivo a ser trabajado;
- cualquier documento pertinente sometido por el peticionario o querellante, que puede incluir, pero no se limita a, evaluaciones, PEI, minutas, PIPE, determinaciones sobre las que se interesa intervención, comunicaciones, documentación médica, expedientes, exámenes, resoluciones administrativas, según el Programa que trabaje la situación.

II. Llegada de la Situación al Programa

Mecanismos para la Comunicación Efectiva

La OPDPI ofrece una variedad de mecanismos que satisfacen las necesidades de comunicación de las personas con cualquier discapacidad. Estos pueden incluir:

- Una dirección de correo electrónico específica.
- Una solicitud o formulario que será confidencial de petición de servicio disponible en línea o la WEB de la OPDPI.
- Capacidad para enviar correo y otras formas de comunicación confidenciales y accesibles utilizadas y preferidas por las personas con impedimentos y/o deficiencias en el desarrollo.
- Un mecanismo para proporcionar interpretación de idiomas que esté disponible inmediatamente cuando se necesite.
- La capacidad de ofrecer reuniones en persona.
- Una política/procedimiento para superar las diversas barreras a las que se enfrentan las personas que llaman en las instituciones, incluidas las llamadas a cobro revertido o costosas.
- Una política/procedimiento para superar otras barreras de comunicación, como clientes sin acceso a Internet, privacidad, entre otros.

- Se han establecido plazos para la devolución y el seguimiento de las llamadas. Existen procedimientos para tratar las situaciones en las que es difícil contactar con las personas, incluidos los requisitos sobre el número de intentos de llamadas o el seguimiento mediante un método de comunicación alternativo.
- El personal mantiene una lista de remisión a organizaciones y agencias externas relevantes que está actualizada e incluye recursos para cuestiones comunes que quedan fuera de las prioridades y la experiencia de la ODPI.
- Los programas deben tener preguntas de admisión estándar para solicitar la información necesaria para guiar el proceso de admisión.

Supervisión Legal

Se recibe la llamada o la persona:

- El personal que evalúa la admisión está capacitado para reconocer cuestiones legales y cumplir con la ética legal pertinente. No obstante, el personal deberá revelar que no es abogado. Cuando las circunstancias así lo requieran deberán referir el asunto al Panel de Abogados.
- El personal recibe instrucciones y capacitación claras sobre lo que se considera y lo que no se considera asesoramiento jurídico, incluyendo:
 - a. parámetros sobre el ejercicio no autorizado de la abogacía; y
 - b. en qué momento se crea una relación abogado-cliente.
- Un Abogado licenciado podrá supervisar los procesos de admisión y la toma de decisiones, así como todos los asuntos legales relacionados con la admisión, siempre que sea petitionado por el Intercesor y de acuerdo con la disponibilidad del calendario.
- Existen unas preguntas guías que el Intercesor deberá realizar para identificar el posible conflicto de interés en las primeras fases del proceso, antes de que el personal reciba información confidencial. Así pues, el personal de admisión deberá identificar cuándo es un potencial “cliente”, en lugar de una parte adversa.

Protocolo de Llamadas

- Se recibe la llamada por el personal en el cuadro general, al llamar se identifica si es una situación que nos permite intervenir como Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos.
- Se canaliza según la necesidad de la persona y se dirige al programa adecuado.
- Se pasa la situación al coordinador del Programa y este a su vez determina el curso a seguir según la situación del cliente.
- La OPDPI tiene un procedimiento escrito para la recepción y revisión de las solicitudes de servicio que incluye:
 - a. Revisión periódica de las llamadas de admisión para la posible selección de casos.
 - b. Confirmación de que los casos se ajustan a las prioridades de la OPDPI y/o a los criterios de selección de casos.

- c. Asignación de casos oportuna y adecuada a la experiencia del personal.
- d. Revisión periódica de las solicitudes de servicio denegadas para verificar que se proporciona la información, el asesoramiento y las remisiones adecuadas.

Una vez llega la Situación del Cliente al Programa

El coordinador de Programa evaluará la situación del cliente basado en los criterios antes mencionados: elegibilidad, plan de trabajo anual, situación planteada, evidencia provista demostrativa de la situación alegada y que no estén vencidos los términos para una intervención certera de la OPDPI. El coordinador de Programa deberá tener en cuenta que la persona tiene que haber sido objeto de discrimen por razón de su discapacidad, de acuerdo con la situación expuesta para ser acreedora del servicio. La situación planteada en la querella debe estar vinculada a su discapacidad y que genere una situación que pueda ser identificada como un discrimen. El coordinador o intercesor que intervenga en la situación consultará con un Abogado la admisión y la toma de decisiones, así como todos los asuntos legales relacionados con la admisión.

En aras de mantener una uniformidad si el coordinador, en conjunto con el intercesor, entienden que la situación reúne los méritos para convertirse en un servicio formal, además, de recopilar toda la documentación y/o evidencia deberá preparar una relación de hechos que permita al panel de abogados realizar una evaluación conducente a establecer estrategias y hacer recomendaciones. La relación de hechos solicitada podría contener la siguiente información:

Informe de Relación de Hechos e Información Pertinente

Caso: (nombre y número de caso)

Fecha:

Nombre y edad del querellante:

Dónde está recibiendo servicios el querellante, esta información depende del programa en el que se encuentra la situación.

Resumen de Diagnósticos y Condiciones:

Documentar las condiciones que impactan la persona con impedimento y cómo éstas inciden en la persona dirigido a determinar si cumple los criterios de elegibilidad del programa.

- 1.
- 2.
- 3.

Gestiones realizadas por el programa dirigidas a solicitar documentación y evidencia o coordinar reuniones para la discusión del asunto con las autoridades pertinentes. Entre los asuntos pueden encontrarse situaciones o documentos tal vez como, pero no se limitan a.

El intercesor o coordinador puede tomar esta lista como ejemplo, pero la misma no es taxativa.

1. Redacción de documentos por parte de las autoridades obligadas a hacerlo, por ejemplo, el Plan Educativo Individualizado (PEI), PIPE, comunicaciones entre funcionarios, entre otros documentos.
2. Recomendaciones para acomodados o modificaciones razonables, según aplique y de acuerdo con el programa. Debe incluir evidencia médica y o gestiones con el patrono, Programa de Educación Especial, gestiones en la Administración Rehabilitación Vocacional, servicios solicitados, las barreras arquitectónicas, entre otros.
3. Los acomodados o modificaciones razonables o servicios aprobados:
 - a.
 - b.
 - c.
4. Revisión de Evaluaciones.
5. Cronología de Comunicaciones y Seguimiento.
6. Problemas Pendientes.
7. De acuerdo con el manejo del caso y de lo discutido con la parte interesada presentar posibles sugerencias para resolver la controversia.

Toda la Información del caso debe ser documentada en el sistema DAD para la revisión correspondiente.

Una vez evaluada la situación el coordinador de Programa podrá tomar una de dos posibles determinaciones en o antes de quince (15) días laborables: aceptar atender la querrela por entender que la persona ha sido objeto de discrimen basado en la existencia de un impedimento o no atender la situación en el Programa por diversas situaciones. Entre ellas que:

- No se justifica la concesión de un remedio de los que la OPDPI está facultada a conceder, en virtud de las leyes federales o estatales aplicables.
- Nuestra intervención no procede ante la ausencia de discrimen.
- Han vencido los términos que permitirían nuestra intervención.
- La persona carece de la evidencia necesaria para sostener su planteamiento o la evidencia no cumple con el criterio de preponderancia de prueba. No bastará con meras alegaciones o teorías, sino que es necesario que se presente evidencia real para probar la causa de acción, situación o caso.

No aceptación de la situación

Si de la faz de la situación no se justifica la concesión de un remedio de los que la OPDPI está facultada a conceder, en virtud de las leyes federales o estatales aplicables, se notificará por escrito los fundamentos para tal determinación y se le informará el proceso de revisión disponible, concediéndole, a su vez, un término de quince (15) días al peticionario para que apele, por escrito, la determinación de la OPDPI de no atender su caso. Transcurrido dicho término, sin que el peticionario haya comparecido a exponer sus alegaciones, se procederá al cierre y archivo de la petición.

Si la decisión de no aceptar está basada en que no reúne los criterios de elegibilidad se notificará al cliente y se entraran todas las gestiones y el tiempo en el sistema DAD, como una Información y Referido. Si la decisión de no atender está basada en que otro Programa puede atender mejor la situación, se realizará reunión entre los posibles Programas con jurisdicción y el Coordinador de cada Programa. Estos, con el asesoramiento del Panel de Abogados o un Abogado tomarán una decisión final.

En los casos que la OPDPI no intervenga en la tramitación de una petición o querella por no estar madura, la misma podrá ser presentada nuevamente, una vez se cumpla con los requisitos y lo dispuesto en este protocolo. En otras palabras, el caso debe poseer controversias que puedan ser atendidas por la OPDPI por entrañar situaciones que resulten discrimen hacia la persona con deficiencias en el desarrollo u otro impedimento y que ésta cumpla con los criterios de elegibilidad de alguno de los programas o leyes federales o estatales administrados u obligados a velar por su cumplimiento por parte de la OPDPI.

Aceptación de la querella

Si se acepta, se realizará el siguiente procedimiento:

Todo caso se iniciará con la presentación de un escrito firmado por el promovente, padre, tutor o representante autorizado en el cual se expresa una breve relación de los hechos que dan lugar a su petición y el remedio solicitado. El caso podrá ser presentado en el Programa en el que se determine brindar los servicios, donde a su vez, se orientará al peticionario sobre sus derechos y los procedimientos existentes en la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos. Además, se orientará al peticionario que la petición, una vez aceptada, será objeto de investigación, sin perjuicio de que se proceda con su determinación, conversión o referimiento a la Agencia pertinente, sujeto a lo que surja de la investigación.

La petición o querella podrá presentarse personalmente, por teléfono, por correo regular o por correo electrónico. Una vez presentada y hecha la determinación de elegibilidad, la persona deberá firmar todos los documentos relacionados al Programa para que éste pueda intervenir en su situación.

Contenido del Expediente

El expediente deberá contener lo siguiente:

- nombre completo de las partes;
- dirección y teléfono;
- fecha de la presentación del escrito;
- número del caso;
- breve relación de los hechos que dan origen a la petición o querella, así como el remedio solicitado;
- cita de las disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se alega la violación de un derecho de una persona con impedimentos, si se conocen;
- cualquier documento o evidencia pertinente sometido por el peticionario o querellante;
- firma del peticionario o querellante, de su padre, tutor o representante autorizado; de no ser posible conseguir la firma, debido al impedimento u otras razones, será válida su impresión dactilar en todos los documentos a ser firmados;
- firma del funcionario.

Evidencia

Será responsabilidad del peticionario presentar a la OPDPI toda documentación necesaria para el trámite de su petición. Incluyendo, pero sin limitarse, documentos relacionados a la situación que permitan validar la postura del interesado, evidencia de evaluaciones, evidencia médica, minutas, determinaciones, PEI, PIPE, u otros documentos de similar naturaleza y toda la evidencia que reúna el criterio de la preponderancia de prueba en el caso, entiéndase todo documento que tenga que ayude en el caso, incluyendo con prioridad la evidencia médica que ayude a corroborar la elegibilidad. El peticionario debe proveer toda evidencia que se le solicite.

Trámite

Evaluación del Asunto

- Una vez presentado el asunto, éste será evaluado por el Coordinador del Programa al cual corresponda el mismo. Si entiende que se justifica la concesión de un remedio de los que la OPDPI está facultada a conceder, deberá presentar el asunto al Panel de Abogados y de entenderse que el asunto debe ser atendido, se le notificará por escrito al peticionario, dentro de un término de quince (15) días a partir de la presentación de la petición de servicios.
- El Coordinador del Programa refiere el caso a un Intercesor. Luego de ser debidamente orientado sobre los procedimientos y alternativas existentes en la OPDPI, el Coordinador de Programa que evalúe el caso recomendará al Intercesor, con el consentimiento del peticionario o querellante, el curso de acción a seguir en su petición de acuerdo con los criterios de elegibilidad de cada uno de los programas federales o estatales o las leyes aplicables al caso que son de la jurisdicción de la OPDPI.
- El Intercesor realizará la notificación de aceptación del caso al cliente, donde, a su vez, se le envían los documentos de caso a ser firmados por éste, además de toda la evidencia del

caso, entiéndase todo documento que tenga al momento que ayude en el caso, incluyendo con prioridad la evidencia medica que ayude a corroborar la elegibilidad.

- Al llegar los documentos firmados, el caso se abre oficialmente en el DAD y se cierra la Información y Referido indicando que se abrió un caso formal y en el mismo se continuarán los procedimientos. El intercesor debe orientar, tanto verbalmente como por escrito, al cliente que debe mantenerse en comunicación continua con el intercesor a cargo de su caso para que pueda colaborar en el envío de evidencia posteriormente requerida, discusión de opciones, información relevante en el caso, informar sobre convocatorias a reuniones con funcionarios, informar cambio de dirección física o postal, cambio de teléfono, entre otros asuntos.
- Con relación al envío de los documentos, el cliente tiene 15 días para contestar, de no contestar se cerrará situación como Información y Referido y se documentará en el DAD. Este proceso debe ser uno flexible en beneficio de la persona con impedimentos y del interés de la OPDPI de un caso particular que se determine es importante para lograr un cambio sistémico significativo para la población con impedimentos.

III. Investigación del Caso

Cada Programa posee unas estrategias definidas para trabajar un caso. Las mismas deben ser utilizadas en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de la población con impedimentos, en sintonía con las leyes y reglamentos aplicables. La meta debe ser atender el caso de forma rápida y eficiente, que ningún proceso retrase el fin de atender la situación del cliente. Para esto, se debe seguir lo siguiente:

- El Intercesor del caso enviará una carta de notificación a la parte o partes peticionadas. En la misma se les requerirá una reacción oficial a las alegaciones del cliente. Tendrá un periodo de hasta 10 días laborables para contestar.
- De la parte peticionada no contestar en 10 días, el Intercesor se reunirá con Coordinador de Programa para desarrollar estrategias en busca de conseguir una respuesta de las partes peticionadas.
- De no ser exitosa, se consultará con el Panel de Abogados para llegar a acuerdos sobre nuevas estrategias.
- De contestar en el término de 10 días, continuará la investigación, de forma interactiva entre las partes, buscando proteger los intereses de nuestros clientes, tomando en cuenta las leyes y reglamentos aplicables. Este proceso del caso es continuo y dinámico donde se involucrará una constante comunicación entre el Intercesor y el Coordinador del Programa. En este proceso el Coordinador puede consultar el caso y recibir recomendaciones del Panel Legal.
- En el proceso de investigación, se podrán utilizar diferentes estrategias como: cartas, comunicaciones electrónicas, reuniones, inspecciones, monitorias, de entre otras.
- Se podrá requerir a la parte peticionada, informes, Plan de Acción Correctiva, o cualquier otra información que se entienda necesaria como parte de las estrategias a seguir.
- Se podrá requerir a la parte peticionada acciones afirmativas dirigidas a garantizar los derechos del peticionario, según establecidos en las leyes aplicables. Como, por ejemplo, ofrecer acomodo razonable en el empleo, ofrecer modificaciones razonables a un

estudiante, ofrecer servicios con la diligencia requerida, tomar acciones para no vulnerar la confidencialidad, entre otras.

Procedimiento de intercesión

- De ser necesario, luego de investigar el caso y haber intentado conciliar a las partes, el Coordinador del Programa o el Intercesor a cargo del caso citará a estas, por lo menos con cinco (5) días laborables de anticipación, a una reunión de intercesión.
- Se levantará una minuta de la reunión de intercesoría que contendrá:
 - a. nombre completo de las partes;
 - b. número del caso;
 - c. asuntos discutidos;
 - d. acuerdos y término dentro del cual se cumplirá con los mismos;
 - e. nombre y firma de los presentes, el puesto o Agencia que representa o en calidad de qué participaron en la reunión.
- De ser necesario, se celebrará una segunda y última reunión de intercesión.
- El intercesor tendrá, en consulta con la División Legal, noventa (90) días contados a partir del recibo de la evidencia solicitada al peticionario, y utilizando el procedimiento de intercesión antes descrito, para resolver el servicio. Dicho término puede ser prorrogable por noventa (90) días adicionales, previa justificación en el expediente, e inmediatamente se referirá el mismo a la Oficina de Servicios Legales, para que el Panel de Abogados evalúe este y se determine si procede utilizar algún otro procedimiento administrativo o de naturaleza legal. Si no corresponde el Panel de Abogados recomendará el cierre del caso o asunto trabajado por un Programa de los que administra la OPDPI en un término no mayor de cinco (5) días. Si, por el contrario, el Panel de Abogados determina que hay que explorar otras estrategias u opciones incluyendo, utilizar algún otro procedimiento administrativo o de naturaleza legal en un tribunal con competencia, el término para concluir las gestiones en el caso estará sujeto a los procedimientos establecidos en la Ley Núm. 38-2017, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”, según enmendada o el término dispuesto por el tribunal con competencia, a base del recurso incoado.
- El intercesor dará por terminado el servicio sí de la evaluación de la evidencia solicitada al cliente, en conjunto con la Oficina de Servicios Legal, determina que no hay remedio que proveer por parte de la OPDPI.

Culminación de Gestiones del Caso

Una vez se agoten las opciones de resolver el caso, o se logre el objetivo del cliente, se tomarán una de las siguientes acciones:

- a. Cerrar el caso
- b. Consultar con Coordinador de Programa y/o Panel Legal para posibles opciones adicionales.

Cierre de caso

El Intercesor establecerá comunicación directa, verbal o escrita, con las partes para proteger los derechos de la persona con impedimento y evitar el discrimen hacia éste. Si se determina cerrar el caso, el Intercesor, previa consulta y coordinación con el Coordinador del Programa, realizarán el proceso de cierre de caso.

Si luego de investigar o haber intercedido el Coordinador de Programa concluye que el caso no procede ya que no se justifica la concesión de un remedio de los que la OPDPI está facultada a trabajar, ha sido resuelto, las partes han desistido u alguna otra razón que justifique esta decisión, procederá al cierre de este.

Cada Programa posee unas causales definidas para cerrar un caso. El caso debe ser cerrado cumpliendo con dichas causales. Se enviará carta de cierre de caso al cliente donde se informará, cuál fue la alegación, cuáles fueron las gestiones del Programa, cuál fue el resultado de las gestiones y la determinación final del Programa. También, se le informará al cliente la oportunidad de apelar dicha determinación por escrito, en o antes de 15 días laborables. En dicha carta se incluirá un formulario de aceptación o denegación de caso. El término de quince (15) días para que el peticionario apele el cierre de su caso, podrá ser prorrogado por un término adicional de diez (10) días, por justa causa.

Los procedimientos aquí descritos deberán ser cónsonos con los protocolos creados por la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos concernientes a procesos de Monitorias e Investigaciones. Por la naturaleza de esas estrategias debe acudirse a los protocolos estandarizados y que son la base para la realización de monitorias e investigaciones.

Apelación del caso

Cliente no apela

Si el cliente no apela dentro del término de 15 días laborables, que comienza a contar de acuerdo con la fecha del matasellos del correo postal (o recibo del correo electrónico), se considerará que el cliente está de acuerdo y se cierra el caso. De esta forma se culminan los trabajos del caso y se realiza el archivo de este.

Cliente apela

Si el cliente apela en el término, el Coordinador del Programa una vez tenga conocimiento, en consulta y con el asesoramiento del Panel de Abogados tomarán la determinación que podrá ser, investigar algún ángulo que traiga a consideración el cliente que se entienda es pertinente en el caso, o reafirmarse en el cierre del caso. Una vez hecha la nueva evaluación del caso, si de la faz de este no se justifica la concesión de un remedio, la OPDPI emitirá una comunicación de cierre y archivo, sujeto a las leyes aplicables, los procedimientos y a la recomendación, a tales efectos.

Si se determina no cerrar el caso, en la apelación se decide reabrir el mismo porque surge evidencia robusta y convincente que permita reabrir el caso o si se recomiendan medidas extraordinarias, se referirá el caso a los Abogados de la Oficina de Protección y la Defensa de las Personas con Impedimentos, para su evaluación y determinación, como Panel de Abogados, sobre las estrategias a seguir.

Archivo

Una vez se culmine el caso, el Intercesor del caso con la revisión del Coordinador de Programa realizará el cierre en el Sistema DAD, asegurándose que se haya documentado cada gestión en el sistema, previo al cierre.

Opciones Adicionales

Si el caso no se puede resolver en un tiempo razonable

Si se realizan varias gestiones y estrategias y el caso no se puede resolver, el Coordinador del Programa solicitará recomendaciones al Panel de Abogados o hará una consulta legal por escrito. En reunión entre las partes, Intercesor, Coordinador y Panel de Abogados, se tomará una determinación. Si se determina incoar alguna acción legal, el caso sería referido al Panel de Abogados, quienes determinarán qué abogado llevará el caso. Es en este momento que el Programa culminaría sus gestiones programáticas y el caso pasará a la Oficina de Servicios Legales. Será el Panel de Abogados quien continuará con el caso hasta su culminación. De utilizar algún remedio legal, todo el tiempo será adjudicado al Programa en se abrió el caso. Una vez el culmine el caso, el Abogado por medio del Coordinador de Programas, devolverá el mismo para el cierre y archivo de éste. De no incoarse una acción legal se tomará la determinación que corresponda de acuerdo con las circunstancias y las opciones provistas en la legislación de cada uno de los programas.

Petición de Representación Legal

Sí la situación responde a una solicitud de representación legal ante un foro administrativo o el tribunal, corresponde que el Coordinador de Programa, realice la evaluación correspondiente a sí la persona cumple con los criterios de elegibilidad del programa. Además, deberá evaluar sí la situación planteada entraña discrimen por razón de impedimento. El Coordinador de Programa deberá recopilar toda la evidencia inherente a la situación. **El análisis de la petición de representación legal corresponderá al Panel de Abogados**, sujeto a la naturaleza de la situación planteada, la etapa de los procedimientos, la evidencia provista con la que se cuenta para validar el reclamo. Si la evidencia cumple con la preponderancia de prueba o es evidencia clara, robusta y convincente a la luz de la situación de hechos y del quantum de prueba requerido dependiendo del reclamo. La representación legal no es automática, deberá ser evaluada por el Panel de Abogados y cumplir con los requisitos de ley de cada Programa y si lo amerita, la agencia podrá referir a otros foros.

Procedimiento de quejas

- La OPDPI tiene una política de quejas de los clientes por escrito en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles. Se ofrece a la disposición de los clientes si estos manifiestan su insatisfacción con los servicios.
- El procedimiento de quejas se facilita verbalmente o se envía, cuando procede, a cualquier persona a la que se le nieguen los servicios por cualquier motivo, incluyendo:
 - a. la solicitud no se ajusta a las prioridades;
 - b. la OPDPI no puede atender la solicitud y la remite;
 - c. la OPDPI no tiene capacidad para atender la solicitud, aunque cumpla con las prioridades;
 - d. cualquier otro motivo de denegación.
- Las quejas se reciben y aceptan por varios canales, que pueden incluir un formulario/correo en papel, por teléfono, un formulario confidencial en línea, por fax, una dirección de correo electrónico específica y/u otras formas de comunicación confidencial.

Documentación en el DAD

Una vez se determina que una situación en beneficio de la población con impedimentos ha de ser trabajada por alguno de los programas federales que administra la OPDPI, es pertinente documentar las gestiones en el DAD. Siendo este el mecanismo electrónico que es el reflejo del expediente físico, el mismo debe detallar información clara y veraz de cada gestión realizada como producto de la intervención. En consecuencia, tomando en consideración las diversas estrategias de intervención disponibles en los diferentes programas que incluyen, pero no se limitan a investigación, monitoreo, asistencia a corto plazo, asistencia técnica, litigación, defensa limitada, mediación, negociación u otros servicios legales, debemos asegurarnos de que el expediente electrónico contenga la documentación apropiada que refleje la estrategia seleccionada.

Lo que a continuación se detalla resultan algunos de los ejemplos de la información que debe contener el expediente electrónico para que el mismo refleje el trabajo realizado y el cumplimiento con los objetivos y prioridades del programa establecido en el Plan de Trabajo. De manera que, al evaluar una situación particular no solo se debe evaluar que cumpla con los criterios o requisitos del programa, desde el punto de vista de la deficiencia en el desarrollo o el impedimento, según sea el caso, sino que, además, cumpla con los objetivos y prioridades del programa establecidos en el plan de trabajo, ya sea un caso de un potencial cliente, una monitoria, una asistencia técnica o cualquier otra estrategia de intervención disponible en el programa en cuestión. Reiteramos que esta lista pretende ser una guía, pero no es una lista taxativa.

Cuando se trate de un caso de un potencial cliente

- Documento o información certera que refleje los datos personales del cliente (hoja de información del cliente).
- Formulario de apertura de caso.

- Documentos de evaluación y cumplimiento con los requisitos o criterios de selección del programa que evalúa la situación para hacer la determinación de si se ofrece la intervención de la OPDPI a través del referido Programa.
- Documento relacionado al Libramiento de Expediente (formulario para facilitar expedientes), con dicho instrumento el potencial cliente autoriza a iniciar la investigación. Sin el mismo, los programas no deben iniciar una investigación a nombre del potencial cliente.
- Hoja o documento con advertencias.
- Documento de confidencialidad.
- En caso de solicitud de representación legal en algún foro administrativo o judicial el cliente o prospecto cliente deberá llenar el documento de notificación de que su caso será evaluado y que ello no constituye la aceptación de su caso para representación legal y que su solicitud será evaluada por el panel de abogados para, entre otros criterios determinar si:
 - a. La situación de hechos permite que se le pueda ofrecer algún remedio de naturaleza legal en virtud de discrimen por razón de impedimento.
 - b. Si la situación de hechos cumple con los criterios de elegibilidad de alguno de los programas para ser servido.
 - c. Si la situación de hechos cae dentro de las prioridades establecidas en el Plan de Trabajo (PPR) del programa en cuestión.
- Descripción detallada de la situación de hechos que da lugar a la solicitud de intervención.
- Referencia a la disposición legal que su falta de cumplimiento presuntamente viola los derechos generales o civiles de la persona con impedimento o deficiencia en desarrollo, según sea el caso.
- Referencia a la disposición reglamentaria que su falta de cumplimiento presuntamente viola los derechos generales o civiles de la persona con impedimentos o deficiencias en el desarrollo, según sea el caso.
- Referencia a la carta circular o memorando establecida por la Agencia que su falta de cumplimiento presuntamente viola los derechos generales o civiles de la persona con impedimentos o deficiencias en el desarrollo, según sea el caso.
- Estrategia que seguir en la consecución de la situación trabajada.
- Referencia, si aplica, a disposición del Plan a ser trabajado de acuerdo con el PPR.
- Copia de toda la evidencia documental ofrecida por el cliente o representante, padre, madre o tutor o persona que solicita nuestra intervención.
- Informe responsivo solicitado a la agencia o entidad privada a quien corresponde cumplir con la disposición de ley aplicable, a tenor con la situación de hechos planteada. Es meritorio que a la parte se le dé la oportunidad de expresarse para garantizar el debido proceso de ley.
- Informe preparado por el Intercesor a quien se le asigne la situación, intervención o proyecto donde refleje:
 - a. Situación de hechos que dan lugar a la intervención de ese programa.
 - b. Identificar la disposición de ley presuntamente violada.
 - c. Estrategia de intervención utilizada.

- d. Referencia al objetivo o prioridad establecido en el plan de trabajo del programa en el que se pretende atender el caso.
 - e. Referencia a cómo la intervención del programa beneficia al cliente desde el punto de vista de vindicar un derecho de persona con impedimento o deficiencia en el desarrollo, según sea el caso, que se le esté violando y razón por el cual es objeto de discrimen.
 - f. Referencia a documentación o comunicación de referido de situación a las agencias pertinentes cuando aplique.
 - g. Referencia a fechas de cumplimiento requeridas a las agencias o entidad pública o privada a tenor con los términos de tiempo requeridos en las leyes aplicables, según el programa en particular.
 - h. Nombre de los funcionarios o personas obligadas a cumplir, hacer o dejar de hacer, según sea el caso.
 - i. Párrafo narrativo y descriptivo donde se discuta la evidencia evaluada, si el caso fue consultado con un asesor legal de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos.
 - j. Si el caso o situación de hechos fue referida al Panel de Abogados y la determinación de este.
- Documentación o comunicación de referido de situación a las agencias pertinentes, cuando aplique.
 - Carta de cierre una vez concluida la gestión con el potencial cliente.
 - Encuesta de satisfacción del cliente.
 - Es importante completar todos los incisos requeridos en el expediente electrónico, en cuanto a los datos personales, además de incluir su impedimento, el objetivo del cliente, el servicio provisto, los logros o resultado de la gestión, el programa, el problema trabajado, la elegibilidad al programa, entre otros detalles que deben ser completados como parte del expediente electrónico. Debe incluirse también, un informe detallado de cierre donde se indique cuál fue el problema trabajado, cómo se ayudó al cliente, por qué, cuándo y resultados obtenidos.

Cuando se trate de una Monitoria, Investigación o Visita de Campo como Estrategia de Investigación

Esta clase de estrategia incluye actividades en las que la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos evalúa asuntos de cumplimiento y la calidad de los servicios por parte de los proveedores de servicios, servicios de asistencia u otra naturaleza de servicios que incidan sobre los derechos de las personas con impedimentos al amparo de cualquiera de las leyes federales. Estas son:

- Comunicación que despliegue la autoridad legal del programa para realizar la investigación dirigida a la agencia, entidad, pública o privada que ofrezca servicios a la población y los mismos puedan ser monitoreados como parte de la autoridad legal del programa.
- Copia de informe de hallazgos realizado como parte de una monitoria o visita de campo cuando aplique.

- Copia de informe responsiva o solicitado a la agencia o entidad pública o privada con pedida a cumplir con determinada acción.
- Copia del plan de acción correctiva solicitada a la agencia o entidad privada compelida a cumplir con determinada acción.
- Copia de documentación o informe de hallazgos sucesivo como parte de una monitoria.
- Copia de todos y cada una de las minutas que se levanten como consecuencia de una reunión donde se discuta posible acción violatoria de derechos que le asisten a las personas con impedimentos o con deficiencias en el desarrollo, según sea el caso.
- Fotos originales o duplicados como evidencia de los hallazgos realizados en una monitoria o visita de campo a una facilidad, entidad o agencia obligada a cumplir con las disposiciones que cobijan los derechos de las personas con impedimentos o deficiencias en el desarrollo, según sea el caso.
- Fotos posteriores que documenten los arreglos para cumplir con las disposiciones legales aplicables.
- Documentos o certificados de cumplimiento con regulaciones estatales para el mantenimiento de una facilidad u hogar licenciado por otra entidad. Dichos documentos pueden incluir, pero no se limita a:
 - a. Certificado de bomberos;
 - b. Certificado de ARPE cuando aplique;
 - c. Certificado de permiso de operación;
 - d. Certificado de salud de los empleados en la institución;
 - e. Certificado de capacidad de operación;
 - f. Licencia de las agencias concernidas para poder operar la entidad o dependencia.
- Referencia a cómo la intervención del programa beneficia a la población con impedimento cuando la intervención implica una monitoria o visita de campo a instalaciones que brindan servicios a personas con impedimentos o deficiencias en el desarrollo, según sea el caso.

Cuando se trate de Asistencia Técnica o cualquier otra Estrategia para Trabajar la Situación:

Debe detallarse cómo se le orientó y asistió al cliente para empoderarlo en el manejo de su situación para que este pueda hacer el reclamo pertinente a su situación ante la entidad pública o privada correspondiente. Con quién se habló, a quién se le refirió la situación, si aplica. Así como detallar cualquier otra estrategia seleccionada en beneficio de la población. Es importante que el expediente electrónico detalle nuestra intervención a tono con la estrategia seleccionada en el programa en particular. El expediente incluso debe contener copia de los correos electrónicos cursados entre las partes y los funcionarios de la OPDPI, copia de toda minuta que refleje el contenido de lo discutido y los acuerdos alcanzados en una reunión presencial, virtual o telefónica. La referencia a la minuta se recomienda se comparta por correo electrónico para que haya evidencia de que las partes, no solo están enteradas de lo discutido, sino que permite que las partes puedan cumplir con lo acordado.

Política de Quejas de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI)

Es política de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI) tratar a todos los clientes, posibles clientes y a cualquier otra persona que tenga contacto con nuestra oficina con profesionalismo y respeto. La OPDPI tiene la responsabilidad de operar en cumplimiento con las leyes federales y estatales relativas a los programas de protección y defensa para personas con impedimentos. Esto incluye una política de quejas que facilite el acceso inmediato para los clientes y las personas que hayan recibido asistencia de la OPDPI según la regulación federal *42 CFR § 51.25 – Grievance Procedure*.

Además, la OPDPI no discrimina en sus programas, actividades y servicios. Es política de la OPDPI ofrecer servicios a todas las personas sin importar raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, edad, género, condiciones mentales o físicas, estado civil y orientación sexual.

La OPDPI mantiene un proceso de quejas que permite a los clientes y a las personas que buscan asistencia, presentar quejas sobre la prestación de servicios para su revisión. Asimismo, las personas que hayan recibido o estén recibiendo servicios de salud mental, así como sus familiares o representantes, pueden presentar una queja si consideran que la OPDPI no está cumpliendo con las leyes federales de protección y defensa para personas con impedimentos.

El proceso para presentar una queja es sencillo y confidencial. La queja puede pasar por tres niveles de revisión antes de llegar a una resolución final.

Derecho a presentar una queja

El cliente, persona que le represente y que haya solicitado los servicios de la OPDPI tiene derecho a presentar una queja si considera que la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI) no está operando conforme a los estatutos federales. Esto incluye a clientes actuales o futuros, familiares de clientes o representantes de clientes. (ver Política de Queja)

Se solicitará a las personas que presenten una querella que proporcionen la siguiente información:

1. Nombre, dirección y número de teléfono donde la OPDPI pueda contactarle. Informe a la OPDPI la mejor forma de comunicarse con usted (por ejemplo, si necesita letra grande o si prefiere la comunicación por correo electrónico).

Flujograma: Política de quejas de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI)

El siguiente flujograma describe el proceso que debe seguir una persona para someter una queja ante la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI) así como el tiempo establecido por cada etapa.

Inicio del Proceso

Persona presenta una queja ante la OPDPI. (Plazo: dentro de treinta (30) días a partir de la finalización del servicio brindado)



Revisión Inicial

El personal del programa o el/la supervisor/a revisa la queja. Se evalúa y se emite una respuesta en un plazo de 15 días laborables.



Reconsideración ante el/la Directora/a Ejecutiva/o

Si no está satisfecho/a, puede presentar una solicitud de reconsideración. (Plazo: dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la decisión en la revisión inicial) Se emite una respuesta en quince (15) días laborables.



Apelación ante la Junta de Directores

Si no está satisfecho/a, puede apelar ante la Junta de Directores. (Plazo: dentro de treinta (30) días a partir de la notificación de la decisión del/de la Director/a Ejecutivo/a. Se emite una respuesta en un plazo de sesenta (60) días laborables.



Cierre del proceso

Se comunica la decisión final al querellante. Se garantiza la confidencialidad en todo el proceso.

ANEJOS

**Programa de Protección y Defensa de los Derechos
de las Personas con Impedimentos (PAIR)**

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**Programa de Protección y Defensa de los Derechos
de las Personas con Impedimentos PAIR**

ADVERTENCIA AL CLIENTE

Usted ha presentado una situación ante la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos. Conforme al reglamento de esta agencia, procederemos a la evaluación de este, así como su investigación.

Si de la evaluación surge que en su caso no se justifica la concesión de un remedio, de los que la Oficina está facultado a conceder, se le notificará por escrito no más tarde de quince (15) días siguientes a la fecha de radicación concediéndose a su vez un término para que explique por escrito, la razón por la cual el caso no debe ser cerrado y archivado. Transcurrido dicho término sin que el promovente haya comparecido a exponer sus alegaciones se procederá al cierre y archivo del caso.

Por el contrario, debe ser su caso uno que se justifique la concesión de un remedio, la Oficina, tiene la obligación en ley de negociar, mediar e interceder a su favor, así como usar todo remedio legal disponible y dentro del ámbito legal de la oficina, siempre y cuando sea necesario y pertinente.

Nombre del Peticionario

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Peticionario

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**Programa de Protección y Defensa de los Derechos
de las Personas con Impedimentos PAIR**

FORMULARIO PARA DETERMINAR ELEGIBILIDAD

La Ley Pública Núm. 44 del 2 de julio de 1985 enmendada que prohíbe el discrimen contra las personas con impedimentos, define con impedimentos físico, mental o sensorial como:

1. ____ Toda persona con un impedimento de naturaleza motora, mental sensorial que limite el disfrute pleno de su vida.
2. ____ Este cualificada para participar de los beneficios de cualquier programa o actividad de las instituciones públicas o privadas.
3. ____ Toda persona cuyo impedimento limite sustancialmente en una o más actividades del diario vivir. (Cuidado propio, comunicación aprendizaje, movilidad, etc.)
4. ____ Que tenga un historial previo de esa condición.
5. ____ Que se le considere como que tiene dicho impedimento aun cuando no lo tiene.

Comentarios:

Nombre del Cliente

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Cliente

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**Programa de Protección y Defensa de los Derechos
de las Personas con Impedimentos PAIR**

HOJA DE CASO

Fecha: _____

Hora: _____

Número de Petición: _____

Tipo de Petición: Caso individual

Programa: PAIR

Fecha de Radicación: _____

Peticionario: _____

Peticionado: _____

Dirección: _____

Dirección: _____

Teléfonos: (____) _____

Teléfonos: (____) _____

Raza: __Hispano

Género: __Masculino __Femenino

Correo Electrónico: _____

Impedimento:

Limitación Funcional

Tutor o Representante

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**Programa de Protección y Defensa de los Derechos
de las Personas con Impedimentos PAIR**

Libramiento de Expediente y Política de Confidencialidad

A QUIEN PUEDA INTERESAR:

Yo _____, mayor de edad, por la presente autorizo a toda y cualesquiera personas con expedientes e información pertinente a el tratamiento, cuidado o condición de **mi persona**, a entregar la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI), toda información o expediente que tenga cualesquiera persona, agencia, departamento, corporación o cualesquiera otra jurídica en su poder en relación a mi/su condición, restricción, cuidado, tratamiento, educación, habilitación, o rehabilitación o cualesquiera otros asuntos e información relevante o pertinente a su control. La OPDPI podrá utilizar total o parcialmente dicha información en beneficio de mi **persona**, en la forma que estime pertinente.

Autorizo a la Oficina a que reproduzca la información que le he brindado y cualquier otra que obtenga con el propósito de que se utilice en aquellos trámites relacionados con la solución de mi petición.

Entiendo que la información obtenida será tratada de forma confidencial y privilegiada y que será utilizada únicamente con el propósito de ayudarme en la solución de mi petición. Así mismo, se comprometo a no divulgar ninguna información del expediente a no ser que el peticionario así lo autorice por escrito. No obstante, esto, autorizo a la Oficina de Protección y Defensa de las Personas a utilizar dicha información para fines estadísticos siempre y cuando que no se divulgue mi nombre o que se me pueda identificar de alguna otra forma.

Nombre del Peticionario

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Peticionario

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE
LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**Programa de Protección y Defensa de los Derechos
de las Personas con Impedimentos PAIR**

HOJA DE PETICIÓN

Fecha: _____

Hora: _____

Número de Petición: _____

Tipo de Petición: Caso individual

Programa: PAIR

Fecha de Radicación: _____

Peticionario: _____

Peticionado: _____

Dirección: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

Teléfonos: _____

Breve Relación de Hechos que Motiva Petición:

Remedio(s) Solicitado(s):

Nombre del Peticionario

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Peticionario

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS
ELECTORES CON IMPEDIMENTOS (PAVA)**

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS
ELECTORES CON IMPEDIMENTOS (PAVA)**

ADVERTENCIA AL CLIENTE

Usted ha presentado una situación ante la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos. Conforme al reglamento de esta agencia, procederemos a la evaluación de este, así como su investigación.

Si de la evaluación surge que en su caso no se justifica la concesión de un remedio, de los que la Oficina está facultado a conceder, se le notificará por escrito no más tarde de quince (15) días siguientes a la fecha de radicación concediéndose a su vez un término para que explique por escrito, la razón por la cual el caso no debe ser cerrado y archivado. Transcurrido dicho término sin que el promovente haya comparecido a exponer sus alegaciones se procederá al cierre y archivo del caso.

Por el contrario, debe ser su caso uno que se justifique la concesión de un remedio, la Oficina, tiene la obligación en ley de negociar, mediar e interceder a su favor, así como usar todo remedio legal disponible y dentro del ámbito legal de la oficina, siempre y cuando sea necesario y pertinente.

Nombre del Peticionario

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Peticionario

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE
LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS
ELECTORES CON IMPEDIMENTOS (PAVA)**

HOJA DE CASO

Fecha: _____

Hora: _____

Número de Petición: _____

Tipo de Petición: _____

Programa: PAVA

Fecha de Radicación: _____

Peticionario: _____

Dirección Física: _____

Dirección Postal: _____

Teléfonos: () _____

Peticionado: Comisión Estatal de Elecciones

Teléfonos: (787)-777-8682

Raza: _____

Género: _____

Correo Electrónico: _____

Impedimento: _____

Limitación Funcional: _____

Tutor o Representante: _____

Hoja de Caso
Página 2

Evidencia Sometida: _____

Entidad u Agencias: Comisión Estatal de Elecciones

Método de Intervención: _____

Remedio(s) Solicitado(s):

Caso Cerrado: _____

Fecha Cerrado: ____/____/____

Nombre del Peticionario

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Peticionario

Nombre del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS
ELECTORES CON IMPEDIMENTOS (PAVA)**

FORMULARIO PARA DETERMINAR ELEGIBILIDAD (PAVA)

Se establece por virtud de la Ley 107-252 del 29 de octubre de 2002, conocida como “Help America Vote Act” o HAVA por sus siglas en inglés, con el propósito de garantizar la accesibilidad del proceso electoral, la independencia y secretividad del voto de los ciudadanos con impedimentos.

Una persona será elegible para los servicios del PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS ELECTORES CON IMPEDIMENTOS (PAVA), si:

- ☐ Es mayor de 18 años
- ☐ Tiene Tarjeta Electoral expedida por la Comisión Estatal de Elecciones (CEE)
- ☐ Votó en las últimas Elecciones Generales

Comentarios:

Nombre del Cliente

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Cliente

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS
PERSONAS CON DEFICIENCIAS EN EL DESARROLLO (PADD)**

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS
PERSONAS CON DEFICIENCIAS EN EL DESARROLLO (PADD)**

ADVERTENCIA AL CLIENTE

Usted ha presentado una situación ante la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI). Conforme al reglamento de esta agencia, procederemos a la evaluación de este, así como su investigación.

Si de la evaluación surge que en su caso no se justifica la concesión de un remedio, de los que la Oficina está facultada a conceder, se le notificará por escrito no más tarde de quince (15) días siguientes a la fecha de radicación concediéndose a su vez un término para que explique por escrito, la razón por la cual el caso no debe ser cerrado y archivado. Transcurrido dicho término sin que el promovente haya comparecido a exponer sus alegaciones se procederá al cierre y archivo del caso.

Por el contrario, debe ser su caso uno que se justifique la concesión de un remedio, la Oficina tiene la obligación en ley de negociar, mediar e interceder a su favor, así como usar todo remedio legal disponible y dentro del ámbito legal de la oficina, siempre y cuando sea necesario y pertinente.

Nombre del Peticionario

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Peticionario

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS
PERSONAS CON DEFICIENCIAS EN EL DESARROLLO (PADD)**

FORMULARIO DE ACEPTACIÓN O NEGACIÓN A CIERRE DE CASO

Nombre del cliente:

Nombre del padre / madre / encargado / representante legal (si aplica):

Número de Caso:

_____ **Acepto cierre del caso**

_____ **No acepto el cierre del caso**

Comentarios

(Favor de explicar la razón o razones para la aceptación del cierre del caso o la no aceptación del cierre del caso)

Firma

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON DEFICIENCIAS EN
EL DESARROLLO**

FORMULARIO PARA DETERMINAR ELEGIBILIDAD

A. La Ley Publica 106-402 del 30 de octubre de 2000 define Deficiencias en el desarrollo como una incapacidad severa, crónica de un individuo que:

1. ☐ Es atribuible por una condición físico o mental, o una combinación de ambos.
2. ☐ Se manifiesta antes de los 22 años.
3. ☐ Continúa Indefinidamente.
- ☐ Resulta en una limitación funcional substancial entre 3 o más áreas del diario vivir como:
 - a. ☐ Cuidado propio. (Comer, vestirse, cuidado de salud)
 - b. ☐ Lenguaje receptivo y expresivo (Escuchar, entender, y ser entendido).
 - c. ☐ Aprendizaje. (Desarrollo del potencial educativo a su máximo)
 - d. ☐ Movilidad. (Moverse dentro y fuera del hogar, escuela y trabajo)
 - e. ☐ Dirigir su vida. (Tomar decisiones acerca de sus relaciones con otras personas).
 - f. ☐ Capacidad para vivir independiente. (Vivir sin ayuda en un ambiente seguro).
 - g. ☐ Auto Suficiencia económica. (Trabajar y ganarse la vida)

☐ Refleja la necesidad del individuo para recibir una combinación y secuencia de servicios especializados interdisciplinarios o genéricos, apoyos individualizados en otra forma de asistencia de por vida o de duración prolongada y que se planifican y coordinan individualmente.

B. Infantes y Niños – Un individuo desde su nacimiento hasta los nueve (9) años, inclusive, que tenga un retraso substancial en su desarrollo o una condición genética adquirida se podrá considerar como que tiene una deficiencia en el desarrollo sin que satisfaga tres o más de los criterios descritos en las cláusulas mencionadas.

Nombre del cliente
(Padre / Madre / Tutor / Representante legal)

Nombre funcionario PADD

Firma del cliente
(Padre / Madre / Tutor / Representante legal)

Firma del funcionario PADD

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

Libramiento de Expediente y Política de Confidencialidad

A quien pueda interesar:

Yo, _____, mayor de edad y madre del menor _____, por la presente autorizo a toda y cualesquiera personas con expedientes e información pertinente relacionada a mi hijo(a), a entregarla a la **Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos (OPDPI)**, toda información o expediente que tenga cualesquiera persona, agencia, departamento, corporación o cualesquiera otra jurídica en su poder en relación a mi hija, su condición, restricción, cuidado, tratamiento, educación, habilitación, rehabilitación o cualesquiera otros asuntos e información relevante o pertinente a su control. La **OPDPI** podrá utilizar total o parcialmente dicha información en beneficio de _____ en la forma que estime pertinente.

Autorizo a la **OPDPI** a que reproduzca la información que le he brindado y cualquiera otra que obtenga con el propósito de que se utilice en aquellos trámites relacionados con la solución de mi petición.

Entiendo que la información obtenida será tratada de forma confidencial y privilegiada y que será utiliza únicamente con el propósito de ayudarme en la solución de mi petición. Así mismo, se comprometo a no divulgar ninguna información del expediente a no ser que el peticionario así lo autorice por escrito. No obstante, esto autorizo a la **OPDPI** a utilizar dicha información para fines estadísticos siempre y cuando que no divulgue mi nombre, o el de mi hija o que se me pueda identificar a mí o a mi hija de alguna otra forma.

Nombre del cliente o su representante legal

Nombre del Funcionario su representante legal

Firma

Firma

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

PLAN DE ACCIÓN

Nombre del Peticionario:

Fecha de Radicación:

Número de Caso:

Agencia Querellada:

Resumen de Petición o Reclamo:

Remedio Solicitado:

Meta(s):

Atender la situación presentada al Programa PADD en un término razonable.

Objetivos: (Enumere)

1. Orientar sobre el Programa PADD y su alcance.
2. Radicar un Plan de Acción.
3. Establecer el Libramiento de Expediente y Política de Confidencialidad
4. Brindar el seguimiento necesario para finalizar el caso.
5. De ser necesario, reunir las partes para alcanzar acuerdos para el beneficio del menor.

Logro que se esperan alcanzar:

() Certifico que participé en el desarrollo del Plan de Acción de mi (s) reclamo (s):

**OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

Programa de Protección y Defensa de las Personas con Deficiencias en el Desarrollo

SOLICITUD DE REPRESENTACIÓN LEGAL

____ de _____ de 20____

Yo _____, estoy solicitando orientación y representación legal de la **Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico (OPDPI)**. A esos efectos, entiendo que mi situación será evaluada por un Panel de Abogados y los documentos serán revisados por este organismo. Una vez culminado el proceso de evaluación por parte del Panel, y en un término no mayor de **quince (15) días**, seré informado sobre la determinación en cuanto a mi solicitud de orientación y representación legal.

Entiendo que el proceso de evaluación requiere que toda la evidencia, documental o de cualquier otro tipo, sea adecuadamente analizada por el componente legal, o el(los) oficial(es) que sea(n) designado(s) para ello, antes de emitir una determinación sobre mi solicitud. Para dicha evaluación, me comprometo a someter toda la documentación que me sea requerida, como parte del proceso. Reconozco que el proceso de evaluación es un proceso dinámico y constante por lo que debo facilitar toda la evidencia pertinente, tan pronto como me sea requerida, y en cuanto advenga en conocimiento sobre su existencia o pertinencia al caso.

Estoy consciente de que al presente mi situación no ha sido aceptada por ningún abogado de la **Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico**, así como tampoco por ningún otro abogado. A su vez, reconozco que la determinación corresponde al Panel de Abogados y que una vez evaluada la situación seré informado de la determinación.

Nombre del cliente
(Padre / Madre / Tutor / Representante lega)

Firma

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS
PERSONAS CON LESIÓN CEREBRAL TRAUMÁTICA (P.A.T.B.I.)**

**OFICINA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON
LESIÓN CEREBRAL TRAUMÁTICA**

FORMULARIO PARA DETERMINAR ELEGIBILIDAD (P.A.T.B.I.)

Creado por la Ley Núm. 104-166 del 29 de julio de 1996, según enmendada:

Una Lesión Cerebral Traumática es un **golpe en la cabeza**, que **NO** es de origen degenerativo, congénito u originado por causas naturales. Este tipo de lesión es causado por una fuerza física externa, que podría resultar en la disminución o en una alteración del estado de conocimiento, el cual resulta en un deterioro de las habilidades **cognitivas** o de las funciones **físicas**. Puede además, resultar en una alteración del **comportamiento** y de las funciones **emocionales**.

____ Tiene limitación física

____ Tiene limitación emocional

____ Tiene limitación cognitiva

____ Tiene limitación de percepción

Lesión Cerebral Traumática debido a: _____

Fecha del accidente: _____

Incluyó documentación médica por especialistas autorizados:

Nombre del médico: _____

Especialidad: _____

Teléfono: _____

Comentarios:

Nombre del Cliente

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma

Firma

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS DE PUERTO RICO (OPDPI)**

PERFIL DEL CLIENTE

Seguro Social: _ _ _ _ _

Nombre: _ _ _ _ _

Dirección Física:

_ _ _ _ _
_ _ _ _ _
_ _ _ _ _

Dirección Postal:

_ _ _ _ _
_ _ _ _ _
_ _ _ _ _

Teléfonos: () _ _ _ _ _ () _ _ _ _ _ () _ _ _ _ _

Fecha de Nacimiento: _ _ _ _ _

Edad: _ _ _ _ _

Raza: _ _ _ _ _

Género: _ _ _ _ _

Correo Electrónico: _ _ _ _ _

Impedimento:

_ _ _ _ _
_ _ _ _ _
_ _ _ _ _

Limitación Funcional

_ _ _ _ _
_ _ _ _ _
_ _ _ _ _

Tutor o Representante

_ _ _ _ _
_ _ _ _ _

Firma del Cliente

Firma del Funcionario OPDPI

Nombre del Cliente

Nombre del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS DE PUERTO RICO (OPDPI)**

HOJA DE ORIENTACIÓN

Número de Orientación: _____ Fecha: ____/____/____

Método de comunicación: _____ Hora: _____

Seguro Social: _____

Nombre: _____

Dirección Física:

Dirección Postal:

Teléfonos: (____) _____ (____) _____

Celular/Fax: (____) _____

Fecha de Nacimiento: _____

Edad: _____

Raza: _____

Género: _____

Correo Electrónico: _____

Impedimento:

Limitación Funcional

Tutor o Representante

Hoja de Orientación

Página 2

Propósito de la Visita:

Materiales Entregados: _____

Agencias Referidas:

Gestiones Realizadas:

Referido a Programa o Región:

Comentarios:

Nombre del Cliente

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Cliente

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**OFICINA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS DE PUERTO RICO (OPDPI)**

HOJA DE CASO

Número de Caso: _____

Fecha: ____/____/____

Programa: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____

Método de comunicación: _____ Hora: _____

Seguro Social: _____

Nombre: _____

Dirección Física:

Dirección Postal:

Teléfonos: (____) _____ (____) _____

Celular/Fax: (____) _____

Raza: _____

Género: _____

Correo Electrónico: _____

Impedimento:

Limitación Funcional

Tutor o Representante

Hoja de Caso
Página 2

Petición o Reclamo:

Evidencia Sometida: _____

Entidad u Agencias:

Método de Intervención:

Remedio Solicitado:

Caso Cerrado: _____ Fecha Cerrado: ____/____/____

Intercesor asignado por el programa: _____

Firma del Cliente

Firma del Funcionario OPDPI

Nombre del Cliente

Nombre del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

**PROGRAMA DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA PARA PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS (PATT)**

**OFICINA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA PARA PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS**

FORMULARIO PARA DETERMINAR ELEGIBILIDAD (PAAT)

___ Toda persona con un impedimento de naturaleza motora, mental sensorial que limite el disfrute pleno de su vida.

___ Este cualificada para participar de los beneficios de cualquier programa o actividad de las instituciones públicas o privadas.

___ Toda persona cuyo impedimento límite sustancialmente en una o más actividades del diario vivir. (Cuidado propio, comunicación aprendizaje, movilidad, etc.)

___ Que tenga un historial previo de esa condición.

___ Que se le considere como que tiene dicho impedimento aun cuando no lo tiene.

Comentarios:

Nombre del Cliente

Nombre del Funcionario OPDPI

Firma del Cliente

Firma del Funcionario OPDPI

Fecha

Fecha

OFICINA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

PROGRAMA DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

Solicitud de Documentos

Fecha:

Estimado(a) _____:

Para poder continuar con la evaluación de su situación o posible caso, favor de enviarnos copia (legible) de los siguientes documentos a la brevedad posible:

- ☐ Departamento de Educación-Programa Educación Especial
 - Último Plan Educativo Individualizado (PEI)
 - Planilla de Registro
 - Minuta de reuniones (relacionados a la situación presentada)
 - Solicitud de Beca de transportación
 - Referidos a Evaluación / Terapias
 - Citación para evaluación
 - Solicitud de expediente
 - Evaluación de ubicación
 - Informe de Trabajadora Social, etc.
 - Resolución emitida por el Tribunal
 - Evaluación de recomendaciones por los Especialistas
 - Recomendación por un profesional de Dietas Especiales
 - Otros: _____
- ☐ Acomodo Razonable
 - Evidencia de haber solicitado por escrito, a su patrono el acomodo razonable
 - Recomendación por la Corporación del Fondo de Seguro del Estado u otra medico
 - Certificación de la condición
 - OP-16 (Descripción de Deberes y Tareas Esenciales del Puesto)
 - Nombre y Dirección del Patrono
 - Otros: _____
- ☐ Rehabilitación Vocacional
 - Programa Individualizado de Rehabilitación para Empleo (PIRE)
 - últimos 4 dígitos del número de seguro social
 - Nombre del Consejero que lo atiende
 - Evidencia sobre el impedimento
 - Otros: _____

☐ Otros comentarios/acuerdos:

Nombre del solicitante

Nombre del solicitante

Firma del Solicitante

Firma del Funcionario OPDPI

- Puede enviarnos la información solicitada a través de los siguientes métodos:
 - **Personalmente:** Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella (Minillas)
Torre Sur piso 2 Oficina 203 Santurce, PR 00912
 - **Dirección Postal:**
Oficina de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con
Impedimentos
Apartado 41117
San Juan, PR 00940-1117
 - **Correo electrónico:** loliveras@opdpi.pr.gov

**PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CLIENTE
DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL (CAP)**

**OFICINA DE PROTECCION Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CON
IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CLIENTE DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL
(CAP)**

PLAN DE ACCIÓN

Nombre del Querellante o Peticionario: _____

Fecha de Radicación: _____

Agencia Querellada: _____

Resumen de Querrela o Petición:

Remedio Solicitado:

Meta (s): Atender y resolver la situación que trajo a cliente ante el CAP.

Objetivos: (Enumere) 1. Orientación

_____ 2. Plan de Acción

_____ 3. Comunicación

_____ 4. Seguimiento

_____ 5. De ser necesario, reunión de negociación

Logros Obtenidos:

Nombre del Intercesor: _____

Fecha: _____

R Certifico que participé en el desarrollo del Plan de Acción de mi(s) reclamo(s):

Nombre de Cliente

Firma del Cliente

Fecha

**FORMULARIO DE QUEJAS DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS (OPDPI)**

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Email: _____

Fecha: _____

Favor de redactar escrito utilizando estas preguntas como guía. ¿Cuál es el motivo de la queja? ¿Qué hizo o dejó de hacer la OPDPI? ¿Cuándo ocurrió? Si la queja se relaciona con la forma en que la OPDPI opera sus programas, describa su preocupación. ¿Cuáles son las gestiones o acciones que usted espera de parte de la OPDPI? ¿Existen fechas límite que la OPDPI deba conocer, especialmente si están próximas a vencer? Incluya cualquier información que considere relevante.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for writing. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Firma Querellante