
PROTOCOLO DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

Revisión 2024

TABLA DE CONTENIDO

	Página
I. Introducción	3
II. Fundamento	3
III. Base Legal.....	4
IV. Definiciones	5
V. Aplicabilidad	7
VI. Implantación de Política Pública	7
VII. Procedimiento de Manejo de Casos y Plan de Seguridad Individual	11
VIII. Situaciones de Violencia Doméstica.....	13
IX. Educación Continua	14
X. Licencias a las que puede acogerse la víctima/sobreviviente de violencia doméstica.....	14
XI. Remedios Legales Disponibles	15
XII. Señales de Violencia Doméstica	16
XIII. Razones de la Víctima de Violencia doméstica para Mantenerse en una Relación de Maltrato.....	17
XIV. Plan de Orientación y Educación.....	17
XV. Interpretación.....	17
XVI. Vigencia.....	18
XVII. Aprobación	18
Anejo – 1 Personal a Cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica	19
Anejo – 2 Directorio.....	20

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

I. Introducción

La Violencia Doméstica es un serio problema en nuestro País. Es un patrón de comportamiento en el que la persona trata de ejercer control en los pensamientos, creencias o conducta de su pareja, amigos o con una persona que sea significativa. La Violencia Doméstica es un ciclo de abuso que puede manifestarse mediante agresión física y/o verbal, amenazas, intimidación, agresión sexual, psicológica, emocional, destrucción de la propiedad, aislamiento y privación de la libertad. Estos actos están tipificados en la Ley Núm. 54 aprobada el 15 de agosto de 1989 conocida como la “Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica”.

La Violencia Doméstica es sin duda un serio problema social y de salud pública que afecta a miles de familias en Puerto Rico a pesar de los avances logrados con la aprobación de la Ley antes mencionada. Es un asunto que trasciende el espacio privado del hogar por lo que también es un asunto laboral.

II. Fundamento

La violencia doméstica se desarrolla en el hogar, pero también, trasciende a los espacios de trabajo. Ésta no se limita a la violencia física, sino también a todo tipo de violencia psicológica o emocional. En el 2019 se reportaron oficialmente seis mil setecientos veinticinco (6,725) incidentes de violencia doméstica; en el 2020, seis mil seiscientos tres (6,603); en el 2021, siete mil ochocientos setenta y seis (7,876); en el 2022, cinco mil quinientos setenta y tres (5,573) y; en el 2023, seis mil trescientos setenta y nueve (6,379). La mayoría de los asesinatos relacionados con incidentes de violencia doméstica, documentados por la policía, las víctimas fueron mujeres.

Incidentes reportados por violencia doméstica

2019-2023

Año	Incidentes
2019	6,725
2020	6,603
2021	7,876
2022	5,573
2023	6,379
Totales	33,156

Fuente: Datos del Negociado de la Policía de Puerto Rico, División de Violencia Doméstica.

De acuerdo con estas estadísticas, existe la necesidad urgente de ampliar los recursos a nuestro alcance para lograr mayor efectividad en la prevención y en la erradicación de la Violencia Doméstica. Por esta razón, el Gobierno de Puerto Rico establece la Ley Núm. 217 del 29 de septiembre del 2006 la cual requiere que todo patrono implante en su agencia un Protocolo para establecer políticas y procedimientos para manejar situaciones de Violencia Doméstica que impacten el área de trabajo o empleo.

La AMSI Inc., reconoce que la Violencia Doméstica es un serio problema social y de salud pública y basada en los requisitos de esta Ley, se compromete con la necesidad de desarrollar una fuerza laboral física y emocionalmente saludable y establece un Protocolo para implantar la Política Pública sobre la no tolerancia ante la Violencia Doméstica. Con esto, se compromete a manejar situaciones de este tipo que pudieran presentarse dentro de las áreas de trabajo. Este Protocolo se denominará **“Protocolo para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo”** y proveerá uniformidad a las medidas y el procedimiento a seguir cuando un Colaborador es víctima de Violencia Doméstica dentro o fuera del lugar de trabajo.

Desarrollar medidas preventivas y de seguridad efectivas, permitirá el manejo de los casos que puedan ser peligrosos en el ambiente de trabajo y protegerá a los Colaboradores de agresiones dentro y fuera del escenario de trabajo fomentando la paz y la armonía entre todos.

III. Base Legal

- El Artículo I, Sección 1 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico dispone que la dignidad del ser humano es inviolable, que todas las personas son iguales ante las leyes y prohíbe que se establezca discrimen por sexo, entre otras.
- El Artículo I, Sección 16 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico reconoce el derecho de toda persona a estar protegida de riesgos para su salud e integridad personal en su trabajo.
- El Artículo VII de la Ley Federal de Derechos Civiles de 1964, prohíbe el discrimen en el empleo por razón de sexo, entre otras razones. El Tribunal Supremo de los Estados Unidos ha interpretado que el hostigamiento sexual en el trabajo es una manifestación de discrimen cubierto por esta Ley.
- La Ley Número 16 del 5 de agosto de 1975, según enmendada, conocida como Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta Ley dispone que cada patrono debe proveer, a sus empleados(as), un lugar de empleo libre de riesgos que puedan causar muerte o daño físico a las personas que emplea.
- La Ley Núm. 20 del 11 de abril de 2001, según enmendada, Ley de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, para crear la oficina y el cargo de Procuradora de la Mujer y derogar la Ley Núm. 57 del 30 de mayo de 1973 que crea la Comisión para Asuntos de la Mujer. Esta Ley expresa como Política Pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico garantizar el pleno desarrollo y respeto de los derechos humanos de las mujeres y el disfrute de sus libertades.
- La Ley Núm. 54 del 15 de agosto de 1989, según enmendada, conocida como la Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, establece la Política Pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con relación a la Violencia Doméstica, donde se reconoce que es uno de los problemas más complejos y graves que enfrenta nuestra sociedad y se repudia enérgicamente. La Ley provee remedios legales, civiles y criminales para las personas que son objeto de actos de Violencia Doméstica.
- La Ley Núm. 69 del 6 de julio de 1985, según enmendada, es la Ley para la Igualdad de Derechos de Empleo tanto del hombre como de la mujer. Ésta Ley prohíbe el discrimen por razón de sexo.

- La Ley Núm. 100 del 30 de junio de 1959, según enmendada, protege a las personas empleadas y aspirantes a empleo contra discriminaciones por razón de sexo, entre otras razones. Esta Ley aplica a agencias de gobierno que funcionan como negocios o empresas privadas.
- La Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como la Ley de Administración de los Recursos Humanos del Servidor Público, establece el principio del mérito y la prohibición de discrimen por sexo. Uno de sus objetivos es mantener el clima de armonía y satisfacción en el trabajo que redunde en un alto grado de motivación y espíritu de servicio. Dispone sobre licencias y beneficios marginales de las personas que trabajan en el servicio público.
- La Ley Núm. 271 del 26 de diciembre de 2006- Prohíbe el discrimen en el lugar de trabajo por motivo de ser despedido o ser percibido como víctima de Violencia Doméstica, agresión sexual o acecho.
- La Ley 284 del 24 de agosto de 1999, Ley Contra el Acecho en Puerto Rico, reafirma la Política Pública del Gobierno de Puerto Rico de luchar contra cualquier tipo de manifestación de violencia que atente contra los valores de paz, seguridad, dignidad y respeto. Esta Ley provee una orden de protección similar a la de la Ley 54. El proceso para obtenerla es el mismo y se puede solicitar a través del tribunal.
- La Ley Número 538 del 30 de septiembre de 2004 es una enmienda a la Ley 54. Esta Ley dispone que cualquier patrono puede solicitar una orden de protección a favor de uno de sus empleados, visitantes u otra persona en el lugar de trabajo, si éste ha sido víctima de Violencia Doméstica o de conducta tipificada como delito según la Ley 54 y estos actos ocurren en el lugar de trabajo. El patrono deberá notificar su intención al empleado.
- La Ley Núm. 542 de 30 de septiembre de 2004 enmienda a la Ley 54. Esta enmienda establece que cuando el tribunal lo entienda o emita una orden de protección o acecho, la parte promovida deberá entregar a la Policía de Puerto Rico cualquier arma de fuego que posea y esto tendrá el efecto de suspender la licencia correspondiente por el mismo término de tiempo en que dure la Orden.
- La (VAWA)- *Violence Against Women Act*. of 1994- Legislación Federal que provee protección legal para mujeres maltratadas. La misma prohíbe que toda persona a la que se le encuentre convicta de un delito menor de Violencia Doméstica o contra quien se haya emitido una orden de protección, posea armas de fuego y municiones.
- La *Occupational Safety and Health Act of 1970 (OSHA)*, dispone que todo patrono es responsable de ofrecer a las personas que emplea un lugar de trabajo libre de peligros conocidos que estén causando o que con probabilidad puedan causar la muerte o serio daño físico.

IV. Definiciones

- **Agresor**- Persona que emplea la fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra su pareja, expareja, cónyuge, excónyuge, o la persona que cohabita o haya cohabitado, o con quien sostiene o ha sostenido una relación consensual, o con quien haya procreado un hijo.
- **Acechar**- Observar, vigilar, aguardar cautelosamente con el propósito de controlar la vida de otros.

- **Cohabitar**- Sostener una relación consensual similar a la de los cónyuges.
- **Colaborador**- Toda persona que preste servicios a cambio de salario, de carrera, de status regular o probatorio, transitorio, confianza, o a tiempo completo para la Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc.
- **Convicto** - Persona a quien legalmente se le ha probado un delito.
- **Cónyuge**- Esposo o esposa de una persona.
- **Grave daño emocional**- Significa y surge cuando, como resultado de la Violencia Doméstica, la persona que es objeto de la conducta manifiesta de forma recurrente una o varias de las siguientes características: miedo paralizador, sentimientos de desamparo o desesperanza, sentimientos de frustración y fracaso, sentimientos de inseguridad, desvalidez, aislamiento, autoestima debilitada u otra conducta similar, cuando sea producto de actos u omisiones reiteradas.
- **Intimidación**- Significa toda acción o palabra que manifestada en forma recurrente tiene el efecto de ejercer una presión moral sobre el ánimo de una persona, la que por temor a sufrir algún daño físico o emocional en su persona, sus bienes o en la persona de otra o de otro, es obligada a llevar a cabo un acto contrario a su voluntad.
- **Lugar de trabajo**- Cualquier espacio en que una persona realiza funciones como empleado(a) y los alrededores de ese espacio. Cuando se trata de una edificación o estructura física incluye los espacios circundantes, como los jardines y el estacionamiento.
- **Orden de Protección**- Todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal, en el que se dictan medidas a una persona que incurre en actos de Violencia Doméstica para que se abstenga de llevar a cabo los mismos.
- **Persecución**- Mantener a una persona bajo vigilancia constante o frecuente con presencia en los lugares inmediatos o relativamente cercanos al hogar, residencia, escuela, trabajo o en otros lugares que frecuente esa persona o en el vehículo en el cual se encuentre la persona, de forma tal que pueda infundir temor o miedo en el ánimo de una persona promedio.
- **Persona que incurre en actos de Violencia Doméstica**- Persona que emplea fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra su pareja.
- **Relación de pareja**- Significa relación entre cónyuges, excónyuges, las personas que cohabitan o han cohabitado, las que sostienen o han sostenido una relación consensual íntima, las que han procreado un hijo o una hija entre sí y las que sostienen o han sostenido una relación de noviazgo. Incluye las relaciones entre personas de sexo opuesto y personas del mismo sexo.
- **Víctima/sobreviviente**- Cualquier persona que haya sido objeto de actos constitutivos de Violencia Doméstica.
- **Violencia Doméstica**- Empleo de la fuerza física, violencia psicológica o sexual, intimidación o persecución contra una persona por parte de su pareja para causarle daño físico a sus bienes o a terceras personas para causarle grave daño emocional.
- **Violencia psicológica**- Un patrón de conducta constante ejercida en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal, limitación irrazonable al acceso y manejo de los bienes comunes, chantaje, vigilancia constante, aislamiento, privación de acceso a alimentación o descanso

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

adecuado, amenazas de privar de la custodia de los hijos o hijas, o destrucción de objetos preciados por la persona.

V. Aplicabilidad

Este procedimiento será aplicable a todo Colaborador de la Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI) que sea víctima de Violencia Doméstica.

VI. Implantación de Política Pública

Es política de la AMSI, mantener su fuerza laboral saludable y competente, a la vez que promover la salud y seguridad de todos los Colaboradores en el lugar de trabajo. Con el propósito de lograrlo, la AMSI Inc., establece como Política Pública la **No tolerancia de Actos de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo** ya que éstos constituyen un acto de agresión y criminal contra los Colaboradores a la vez que es una manifestación de discriminación por género. Por esta razón, adopta todas las medidas necesarias encaminadas a prevenir los daños y el impacto negativo que estos actos puedan causar.

La AMSI Inc., entiende que este problema debe ser atacado con prontitud, ya que además de afectar el bienestar de sus Colaboradores, crea diversas situaciones que afectan su funcionamiento como lo son el ausentismo, la disminución en la productividad, el aumento en las primas de los planes médicos, entre otros.

Mediante este Protocolo, se establece el Procedimiento para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo con el compromiso de mantener un área de trabajo segura para todos y con el propósito de prevenir y evitar situaciones de Violencia Doméstica anteriormente mencionadas.

Para garantizar la seguridad y bienestar tanto de la víctima como del resto de los Colaboradores y visitantes, se le proveen a través de este procedimiento las herramientas y los recursos necesarios al Colaborador, víctima de actos de Violencia Doméstica en el centro de trabajo.

Los actos de Violencia Doméstica pueden ocurrir personalmente; persiguiendo a la persona en los alrededores del área de trabajo, acosándola, acechándola en lugares cercanos, intimidándola o amenazándola mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto o a través del correo regular, correo electrónico, uso de fax o personalmente que pueden conllevar actos de agresión física al momento de salir o entrar al trabajo.

Todo Colaborador que se vea afectado o tenga conocimiento de cualquier situación o incidente relacionado, deberá notificarlo a la brevedad posible.

La AMSI, Inc., proveerá apoyo y la orientación necesaria a cualquier colaborador(a) que la solicite, al estar enfrentando una situación de Violencia Doméstica y no tomará ninguna acción desfavorable en contra de éste. Se compromete en proveerle ayuda para la búsqueda de recursos y remedios necesarios.

A. Personal a Cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica

La Colaboradora, **Elizabeth Rodríguez Vázquez**, será la persona responsable de los asuntos de Violencia Doméstica y del cumplimiento del Protocolo para el manejo de situaciones de Violencia Doméstica en la AMSI. Coordinará con Recursos Humanos, los adiestramientos a ofrecer.

1. Funciones y Deberes de la Colaboradora a Cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica

- a. Publicará sus teléfonos (**Anejo-1**) y el lugar donde los Colaboradores puedan contactar los servicios.

- b. Coordinará con el Administrador de Área o el Gerente de la Localidad, a la que pertenece el Colaborador víctima/sobreviviente de Violencia Doméstica o con el Colaborador asignado, toda la ayuda necesaria y prepararán junto al Colaborador afectado un plan de acción y seguridad .
- c. Ofrecerá los adiestramientos al personal de supervisión y al resto del personal sobre el manejo de casos de Violencia Doméstica para crear conciencia sobre el problema y las orientaciones sobre este Protocolo junto con el Representante autorizado de la División de Recursos Humanos de la AMSI.
- d. Será responsable de ofrecerle el seguimiento necesario a la víctima.
- e. Planificará, organizará, coordinará, supervisará y pondrá en vigor todos los asuntos relacionados con el Protocolo.
- f. Rendirá un informe de labor realizada al **Administrador Ejecutivo**. Dicho informe será de naturaleza estadística, sin identificación de casos particulares. Utilizará los formularios **AMSI-2018 PPR/167** Estadística de Incidencia Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica en la AMSI, Inc.
- g. Deberá estar adiestrado para entender el problema de la Violencia Doméstica y desarrollar destrezas para interactuar con las víctimas de manera segura, confidencial y libre de prejuicios.
- h. Servirá de apoyo para el manejo de situaciones de Violencia Doméstica y la ejecución de los procesos establecidos en este protocolo.

B. Responsabilidades del Personal de Supervisión

Todo el personal de supervisión tendrá la responsabilidad de recibir información y estar al tanto de las situaciones de Violencia Doméstica que enfrenten los Colaboradores que supervisa. Además, atenderá aquellos casos relacionados con Violencia Doméstica que atraviere o sufra cualquier Colaborador que esté siendo afectado por ese tipo de situación, aunque se trate de personas que no estén bajo su supervisión. Otras responsabilidades:

1. Orientará al Colaborador afectado, realizará un análisis de sus necesidades y diseñará un plan de seguridad junto con el Colaborador afectado y contará con el apoyo y asesoramiento de la persona a cargo de los asuntos de Violencia Doméstica.
2. El plan de seguridad deberá estar diseñado para proteger a la víctima y al resto del personal.
3. Orientará a la víctima/sobreviviente sobre las licencias que podría utilizar y los posibles arreglos en el trabajo que propendan a la seguridad de la persona sobreviviente.
4. Al no cumplir con estas responsabilidades, impedirá que la víctima reciba la atención necesaria, intimidarla o ignorar la situación,.
5. Será disciplinado conforme a la Ley y el Reglamento Interno de la AMSI, sobre medidas correctivas y disciplinarias.

C. Orientación de Apoyo a los Colaboradores

A través de este Protocolo, se ofrecerá apoyo y se coordinará la ayuda necesaria a cualquier Colaborador que sea objeto de Violencia Doméstica en o fuera del lugar de trabajo.

1. El Colaborador podrá recurrir a cualquier supervisor para iniciar y recibir el apoyo y ayuda que necesita para manejar la situación de Violencia Doméstica. Este Supervisor recurrirá de inmediato al Colaborador designado para el manejo de situación de Violencia Doméstica.
2. La información obtenida se mantendrá en estricta confidencialidad y se consultará con el Colaborador víctima/sobreviviente de Violencia Doméstica de cualquier decisión sobre las medidas de seguridad que se adopten.
3. Es necesario conocer sobre la situación de Violencia Doméstica para poder tomar medidas en apoyo al Colaborador afectado y proveerle mayor seguridad a él y a sus compañeros de trabajo.
4. El Colaborador afectado podrá tener la confianza de que su permanencia en el trabajo y sus condiciones de trabajo no se verán afectadas negativamente.
5. La AMSI se asegurará de que el Programa de Ayuda al Empleado provea servicios para víctimas de Violencia Doméstica.

D. Divulgación del Protocolo

La División de Recursos Humanos del Área de Asuntos Administrativos será responsable de la divulgación de este Protocolo.

1. Al comenzar su trabajo en la AMSI, todo colaborador recibirá una orientación sobre el contenido del Protocolo de Violencia Doméstica. Cada colaborador certificará mediante recibo que fue orientado y que podrá disponer del documento digitalizado en la red electrónica.
2. Cuando comience la implantación del Protocolo, el encargado de los asuntos de Violencia Doméstica en coordinación con el Representante autorizado de la División de Recursos Humanos del Área de Asuntos Administrativos se encargará de orientar a todos los Colaboradores. Cada Colaborador firmará una certificación **AMSI-2018 PPR/158** indicando que ha sido orientado y que recibió copia del Protocolo a través de la red electrónica. Esta certificación permanecerá en el expediente de personal.
3. Una copia de este Protocolo permanecerá en el Área de Asuntos Administrativos y se mantendrá en línea para el fácil acceso de todos los Colaboradores.
4. Se orientará y capacitará a todo el personal de supervisión sobre el contenido, manejo y rol con el Protocolo.
5. Se ofrecerá una breve orientación dos (2) veces al año sobre este Protocolo.

E. Lugares de Ayuda para el Colaborador

Se incluye un **Directorio de Agencias de Ayuda para Situaciones de Violencia Doméstica (Anejo- 2)** donde se encuentran los recursos disponibles fuera de la AMSI como albergues, servicios de ayuda legal, servicios de ayuda emocional y programas de reducción para las víctimas/sobrevivientes de Violencia Doméstica.

F. Prevención y Seguridad

Para desarrollar un ambiente organizacional que proteja a todos en el lugar de trabajo, se establecerán medidas de seguridad generales y **Planes de Seguridad Individuales**. Las medidas de

prevención son el método más seguro, económico y efectivo de crear ese ambiente organizacional seguro y necesario para ayudar a prevenir incidentes de Violencia Doméstica en el lugar de trabajo y mejorar la seguridad del personal.

G. Medidas de Seguridad

1. Se orientará al personal sobre la ayuda disponible para divulgar información sobre amenazas, acoso u otra conducta constitutiva de Violencia Doméstica.
2. Se adiestrará al personal de recepción para prevenir e identificar incidentes de Violencia Doméstica en el lugar de trabajo. Éste deberá informar a su Supervisor y éste a su vez, notificarlo al Área de Asuntos Administrativos.
3. Se llevará un registro diario de visitantes (**AMSI-2018 P/025**).
4. Se mantendrá un control en todos los accesos al lugar de trabajo.
5. Mantener un programa de educación y sensibilización de Violencia Doméstica para todo el personal de la agencia. De haber personal de seguridad éste se deberá mantener orientado y alertado en todo momento.

H. Entrevista con el Colaborador víctima/sobreviviente de Violencia Doméstica

1. Si el Supervisor observa que un Colaborador puede estar atravesando por una situación de Violencia Doméstica debe hablar con la persona sobre el asunto. Debe asegurarle la más completa confidencialidad y dejarle saber la responsabilidad que tiene de apoyarle e identificar qué acciones se pueden tomar para su seguridad. El supervisor deberá mantener evidencia escrita de las gestiones realizadas.
2. El Supervisor deberá promover un ambiente de comodidad y seguridad para discutir la situación de Violencia Doméstica. Debe haber privacidad y manejar el asunto con mucha sensibilidad, ya que el Colaborador podrá sentir desconfianza.
3. Si el Colaborador ha expresado ser sobreviviente de Violencia Doméstica debe hacer lo siguiente:
 - a. Respetar la confidencialidad.
 - b. Escuchar sin juzgar. Dejarle saber que nadie merece ser agredido, que todas las personas tenemos derecho a vivir en paz, que no es su culpa y que existen personas que pueden ayudarle incluyendo el supervisor.
 - c. Preguntar si ha sido agredido físicamente y si necesita ayuda médica. De ser así, debe orientarlo para que la reciba. Hacer las gestiones con el Área de Asuntos Administrativos para verificar balance de enfermedad u otros.
 - d. Explorar si las agresiones han producido algún impedimento temporero o permanente por si necesita acomodo en el trabajo.
 - e. Preguntar si existen armas de fuego en la casa, si el agresor las puede obtener con facilidad, si ha recibido amenazas de muerte para él o su familia, si el agresor usa alcohol o drogas, si le manifiesta celos, si han aumentado las agresiones, si es desafiante, si amenaza con suicidarse y si tiene arrestos previos.

- f. Conocer si tiene orden de protección o si necesita una y orientarle al respecto.
- g. Preguntar si vive con su pareja para actuar con cautela y referirlo a alguna agencia de servicio. Debe referirse al Área de Asuntos Administrativos para referirlo al Programa de Ayuda al Empleado.
- h. Si el Colaborador no ha expresado que está atravesando por una situación de Violencia Doméstica, el supervisor debe ser sensible y formular preguntas directas pero que no resulten amenazantes al colaborador. Puede abordar el tema indicando que ha percibido ciertas situaciones en su empleo o en el desempeño del trabajo que son fuera de lo común, por lo que deduce que puede estar pasando por alguna situación personal delicada. Asegurarle que su responsabilidad es velar por su seguridad en el centro de trabajo y que no se van a tomar medidas que vayan en perjuicio de su empleo.
- i. Si el Colaborador se niega a recibir los servicios que le fueron ofrecidos luego de la orientación, dependiendo de la severidad de la Violencia Doméstica y si ésta ha sido en el lugar de trabajo, el patrono procederá a informarle que solicitará una orden de protección según lo dispone la Ley Núm. 538 de 30 de septiembre de 2004. (Ver sección sobre Base Legal de este Protocolo)

I. Confidencialidad

Es importante que todo el personal, ya sea del Área de Asuntos Administrativos o los Supervisores tomen en cuenta los criterios éticos para realizar intervenciones con víctimas de Violencia Doméstica. Se debe destacar la confidencialidad y el respeto a la intimidad de la víctima.

- 1. El Supervisor deberá mantener en estricta confidencialidad toda la información expresada por la víctima. Esto significa que toda información ofrecida por o relacionada con la víctima no puede ser compartida con terceras personas sin el consentimiento de ésta, excepto cuando surja alguna situación que ponga en peligro su vida o de algún menor u otra persona, cuando medie una orden judicial o por razones de extrema peligrosidad.
- 2. La víctima tendrá acceso a los expedientes de intervención y a todo documento incluido en éste.
- 3. La Oficina de la Procuradora de la Mujer tendrá los recursos disponibles para colaborar con estas intervenciones, al igual que para atender los referidos de los casos.
- 4. Se respetará la intimidad de la víctima por lo que no se forzarán a expresar asuntos de la vida personal que no sean relevantes a la intervención y al problema de Violencia Doméstica. Se debe tener una razón de peso profesional para entrar en estas áreas privadas.

VII. Procedimiento de Manejo de Casos y Plan de Seguridad Individual

- A.** Cuando un Supervisor reciba información e identifique una situación de Violencia Doméstica, hará un referido utilizando la **Hoja de Referido AMSI-2018 PPR/159** al Colaborador designado para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica.
- B.** Este Colaborador explorará la situación y citará al Colaborador involucrado.

- C. El Colaborador designado para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica entrevistará al Colaborador involucrado utilizando el formulario de **Entrevista Inicial AMSI-2018 PPR/160** y establecerá un **Acuerdo de Confidencialidad** con éste firmando ambas partes el formulario **AMSI-2018 PPR/161**.
- D. El Colaborador designado para el Manejo de Casos de Situaciones de Violencia Doméstica junto al Colaborador involucrado y su Supervisor preparará un **Plan de Seguridad Individual** utilizando el formulario **AMSI-2018 PPR/163**. El Colaborador a cargo de situaciones de Violencia Doméstica será el responsable de que el **Plan de Seguridad** se prepare dentro o en un máximo de **72** horas siguientes a que se tenga conocimiento de la situación de Violencia Doméstica. No será necesaria una orden de protección a la víctima/sobreviviente para preparar el **Plan de Seguridad**. Para cada necesidad se identificará una acción a tomar. Se deben considerar los siguientes factores:
1. Situaciones de riesgo en las que se encuentra la víctima.
 2. Peligrosidad del agresor.
 3. Exposición de menores al maltrato.
 4. Necesidades económicas y de albergue de la víctima y sus hijos.
 5. Amenazas del agresor a familiares o amigos de la víctima.
 6. Riesgos para los Colaboradores o visitantes.
- E. Se deben tomar en consideración las siguientes posibilidades de acción:
1. Arreglar el lugar donde se ubica el Colaborador; nunca dando la espalda a una puerta, vestíbulo o ventana con acceso a la calle.
 2. Limitar el acceso a la víctima/sobreviviente.
 3. Reubicar en un lugar más seguro a la víctima/sobreviviente de estar de acuerdo.
 4. Realizar cambios de horario a la víctima/sobreviviente.
 5. Traslado del Colaborador víctima/sobreviviente a otra región o pueblo con su consentimiento.
 6. Se le proveerá ayuda a la víctima/sobreviviente para recopilar información que pueda servir como evidencia para procedimientos legales.
 7. De tener personal de seguridad disponible, se le ofrecerá compañía a la víctima/sobreviviente hacia el estacionamiento y para salir o entrar al edificio.
 8. El plan de seguridad debe incluir acciones que se deben tomar si surgen complicaciones previsibles, como contactar a agencias pertinentes, albergues, conocer a cuál Sala del Tribunal debe acudir, etc.
 9. Conseguir una fotografía de la persona que incurre en actos de Violencia Doméstica, para que sea identificada por el personal de seguridad y el de recepción.
 10. Con el consentimiento del Colaborador afectado se puede considerar alertar y orientar a los Colaboradores a cargo de contestar las llamadas, sobre aquellas llamadas amenazantes o de acecho para evitar que se dé paso a ellas. Guardar evidencias si las amenazas son a través de documentos enviados por fax, mensajes de texto o por correo electrónico.
 11. Si se provee copia de la orden de protección se deberá guardar la misma en un lugar confidencial en el **expediente confidencial**. Se deberá contar con el consentimiento de la víctima para informar al personal de seguridad para que se pueda cumplir con la orden de protección.

12. Se incluirá al plan de seguridad las medidas a seguir en caso de que el tribunal haya concedido una orden de protección y ésta se haya violentado. Se entregará copia con el consentimiento de la víctima/sobreviviente al personal a cargo de usarla contra la persona agresora. Si la orden de protección es solicitada por el patrono se seguirá el mismo procedimiento en cuanto a las medidas de seguridad se refiere notificando a la víctima/sobreviviente.
- F. Se le informará a los Colaboradores de las áreas afectadas sobre el Plan de Seguridad. Los Colaboradores firmarán el **Acuerdo de Confidencialidad-Plan de Seguridad** en el formulario **AMSI-2018 PPR/162** para garantizar la seguridad de todos incluyendo al colaborador afectado.
- G. Si se considera necesario se solicitará una orden de protección para el centro de trabajo.
- H. Se referirá a la víctima/sobreviviente a las agencias correspondientes o a las organizaciones especializadas en Violencia Doméstica para recibir los servicios de apoyo. Se completará la hoja de **Autorización para Referidos AMSI-2018 PPR/164**.
- I. Se dará seguimiento a la situación según sea necesario.

VIII. Situaciones de Violencia Doméstica

A. Violencia Doméstica en el Área de Trabajo

1. Informar de inmediato al Supervisor para tomar las medidas de protección para la víctima y demás colaboradores.
2. Llamar al (9-1-1) para pedir apoyo.
3. Identificar un lugar que provea seguridad para la víctima.
4. Proveer compañía y apoyo a la víctima.
5. Asegurarse que la víctima reciba la atención médica necesaria.
6. Brindar a la Policía la mayor cooperación posible para trabajar con el incidente.
7. Orientar a la víctima/sobreviviente sobre las licencias a las que podría acogerse si cualifica como lo son licencia por enfermedad, licencia médico familiar, licencia por vacaciones, licencia sin sueldo y Ley de Seguridad en el Empleo.

B. Cuando la Pareja no Trabaja en el Mismo Centro de Trabajo

1. Cuando el Colaborador sea el que comete actos de Violencia Doméstica desde su área de trabajo como lo son el uso de fax, teléfono o correo electrónico para amenazar a su pareja que no trabaja para la AMSI Inc., se debe tomar la acción disciplinaria que corresponda por estar cometiendo un delito, además de estar utilizando los recursos de la AMSI para cometerlo.
2. Se le ofrecerá orientación para referirlo a programas voluntarios en la comunidad de reeducación y readiestramientos.
3. Se evaluará la necesidad de revisar funciones y responsabilidades en las labores que realiza.

C. Cuando la Pareja Trabaja en el Mismo Centro de Trabajo

1. El Supervisor debe tomar acción correctiva de inmediato como reubicar una de las partes, en este caso la persona agresora.
2. Se debe notificar al Supervisor de ambas partes para tomar medidas de seguridad. Se deben evaluar posibles medidas disciplinarias si la persona agresora comete los incidentes en el área

de trabajo ya que además de ser una violación a la Ley 54 de Violencia Doméstica, pudiera tratarse de hostigamiento sexual en el empleo, en la modalidad de ambiente hostil y aplicar la Ley Núm. 17 del 22 de abril de 1988, que prohíbe el hostigamiento sexual en los centros de trabajo. Esta Ley permite que la persona pueda demandar al patrono por los daños que los actos de hostigamiento sexual le provocaron. Para estos casos, la Ley obliga al patrono a tener un procedimiento de querellas. En el ámbito federal aplica en estos casos el Título II de la Ley de Derechos Civiles de 1964 que prohíbe el discrimen por sexo y constituye discrimen por sexo por interpretación del Tribunal Supremo.

3. Todo Colaborador deberá ser denunciado cuando utilice su autoridad en el área de trabajo para cometer o ayudar a cometer actos de Violencia Doméstica o afectar negativamente a una persona sobreviviente.
4. Al Colaborador convicto por delitos menos grave, Artículo 2.1 de Violencia Doméstica, que tiene autorización para portar armas de fuego le debe ser retirada la misma (Véase remedios legales). La AMSI, Inc., evaluará si el Colaborador puede ser reubicado o asignado a otra área de trabajo.

IX. Educación Continua

El personal de supervisión, así como el Colaborador o Colaboradores encargados de los asuntos de Violencia Doméstica deberá(n) tomar por lo menos **un (1)** adiestramiento anual sobre el manejo de Violencia Doméstica y el uso de este protocolo.

X. Licencias a las que puede acogerse la víctima/sobreviviente de Violencia Doméstica

- A. Licencia por enfermedad- Para recibir tratamiento de salud relacionado con la situación de Violencia Doméstica.
- B. Licencia médico familiar- Provee hasta 12 semanas en el período de un año cuando el Colaborador padezca una condición seria de salud que le impida ejercer sus funciones y/o para el cuidado de familiares en la misma situación.
- C. Licencia por vacaciones- Para atender cualquier situación personal o familiar.
- D. Licencia para servir como testigo en casos criminales- Puede usarse si se presentan cargos criminales contra la pareja.
- E. Licencia especial por enfermedad- Permite utilizar ciertos días de licencia por enfermedad para el cuidado de hijos enfermos y para comparecer por vez primera como peticionario, víctima o querellante en procedimientos administrativos o judiciales en casos de pensiones alimentarias y Violencia Doméstica, entre otros.
- F. Licencia sin sueldo- Se utilizará en caso de que la persona agote todas sus licencias y no podrá ser mayor de 12 meses. Excepciones a esta regla serán evaluadas por la AMSI, Inc.
- G. Ley de Seguridad en el Empleo de Puerto Rico- Pago de compensación en el empleo a sobrevivientes de Violencia Doméstica que se vean forzadas a renunciar para protegerse de su agresor.

XI. Remedios Legales Disponibles

Se informará a los Colaboradores sobre los remedios legales disponibles.

- A. La Ley Núm. 22 del 22 de abril de 1988 medidas para garantizar los derechos de las víctimas y testigos en los procesos judiciales e investigaciones.
- B. La Ley Núm. 54 del 15 de agosto de 1989 - Ley para la prevención e intervención con la Violencia Doméstica. Contiene el procedimiento para solicitar la Ley de Protección. La Ley Núm. 54 Supra presenta cinco delitos y se presentará una querrela criminal supra si se ha configurado uno de esos delitos.
- C. La Ley Núm. 54 Supra no requiere que se presente una querrela criminal para solicitar una orden de protección.
- D. La Ley Núm. 149 del 18 de junio de 2004, fondo especial para compensación a víctimas de delito. Se le ofrecerá orientación sobre los beneficios de esta Ley.
- E. La Ley Núm. 583 del 30 de septiembre de 2004, enmienda la Ley Núm. 54 Supra disponiendo que el patrono puede solicitar la orden de protección a favor de uno(a) de sus empleados(as) o cualquier otra persona en el lugar de trabajo y deberá notificarlo a éste(a).
- F. La Ley Núm. 542 del 30 de septiembre de 2004, enmienda a la Ley Núm. 54 disponiendo que cuando el tribunal así lo entienda y de emitir una orden de protección o acecho ordenará a la parte removida entregar a la Policía de Puerto Rico para su custodia cualquier arma de fuego sobre la cual se tenga licencia de posesión o portación, de tiro o caza.
- G. La Prohibición Federal de Armas de Fuego- La *Violence Against Women Act of 1994* (VAWA) es una legislación federal que provee protecciones legales para mujeres maltratadas. Prohíbe poseer armas de fuego a personas contra las que se haya emitido una orden de protección o haya sido convicta de un delito menor de Violencia Doméstica.
- H. La Ley Núm. 44 de 12 de mayo de 2016, es un nuevo artículo al Capítulo III de la Ley 54. Esta Ley ayuda a la víctima de violencia doméstica a cambiar su número o números de teléfono sin ningún costo adicional, si así lo desea, o en el caso que la víctima no es el titular de la cuenta telefónica, independizarse de su victimario asumiendo la responsabilidad y control sobre uno o más números de teléfono sin la necesidad de perder el mismo o la necesidad de cambiar de compañía proveedora, y sin ningún costo adicional. Las compañías proveedoras de servicio telefónico celular, cambiarán la responsabilidad, control y cambio sobre el número o los números telefónicos en un plazo de setenta y dos (72) horas a partir de la presentación de la solicitud y conforme a las políticas internas para la activación de servicios y los términos y condiciones aplicables al servicio solicitado. La víctima tiene que solicitar al Tribunal se aplique la ley al solicitar la Orden de Protección.
- I. La Medida Cameral 174, - toda víctima de violencia doméstica que tenga que abandonar su empleo no quedará desprovista de un sustento económico, ya que esta medida le permitirá obtener compensación de seguro por desempleo. Como requisito la persona afectada deberá presentar la orden de protección a su favor o un documento que acredite que es víctima de violencia doméstica .
- J. Formulario interactivo para órdenes de protección-Esta es una nueva herramienta con la que cuentan los sobrevivientes de violencia doméstica, que fortalece el acompañamiento legal y el acceso a la justicia. Este formulario interactivo, facilita y agiliza el trabajo de intercesoría legal.

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

Ayuda a reducir el tiempo de espera en el Tribunal y permite que la persona sobreviviente tenga la opción de completar el formulario en la oficina de la entidad sin fines de lucro que le ofrece el servicio de intercesoría legal, o desde cualquier lugar por medio de una computadora o celular. El formulario interactivo está disponible en la página de ayudalegalpr.org y el portal de la Rama Judicial: www.ramajudicial.pr/violencianoesamor.

XII. Señales de Violencia Doméstica

A. Víctima

1. El personal de supervisión que tiene contacto más directo con la víctima/sobreviviente debe observar las señales de Violencia Doméstica y hablar sobre el problema con el Colaborador. Como no existen características de personalidad que indiquen que alguna persona incurre en actos de Violencia Doméstica o es víctima/sobreviviente, el Supervisor debe determinar si existe algún patrón de señales de maltrato. Las siguientes señales pueden ayudar a identificar si un Colaborador puede estar atravesando por una situación de Violencia Doméstica:
 - a. Solicitud de cambio de área de trabajo.
 - b. Moretones o marcas visibles en su cuerpo y ofrece explicaciones que no coinciden con sus golpes.
 - c. Parece distraído o tiene problemas al concentrarse.
 - d. Recibe llamadas telefónicas o mensajes de texto a su teléfono celular frecuentes de su pareja que le causan ansiedad o que lo ponen nervioso.
 - e. Incurre en tardanzas y ausencias frecuentes justificadas o injustificadas.
 - f. Refleja estrés, temores, preocupación, ansiedad, frustración o depresión.
 - g. La calidad de trabajo disminuye sin razón aparente.
 - h. Manifiesta incomodidad al comunicarse con otras personas.
 - i. Refleja una tendencia a permanecer aislado de sus compañeros de trabajo o se muestra renuente a participar en eventos sociales.
 - j. Se observa un deterioro físico o cambio en su apariencia personal. Cambio notable en el uso de maquillaje para cubrir golpes.
 - k. Vestimenta y accesorios inadecuados (gafas dentro del edificio o camisas encubridoras aun cuando hace calor).
 - l. Frecuentes problemas financieros que pueden ser indicativos de poca accesibilidad de dinero.
 - m. Padece de ataques de pánico y utiliza tranquilizantes o medicamentos para el dolor.
 - n. Visitas abruptas de su expareja o pareja actual que provocan intranquilidad.

B. Agresor

1. Llamar o visitar el lugar de trabajo de la víctima sin autorización.
2. La persona merodea las áreas de entrada y salida, las áreas del estacionamiento y cualquier otra frecuentada por la víctima.
3. La persona se altera al negarle o prohibirle el acceso a la víctima.

4. La persona trata de burlar la seguridad para acceder el lugar de trabajo por entradas que no sean las principales o autorizadas al público en general o trata de entrar en horas fuera del horario laborable.
5. La persona habla de forma despectiva de la víctima con sus supervisores y/o compañeros de trabajo.
6. La persona pregunta a otros empleados información relacionada a los horarios de la víctima.

XIII. Razones de la Víctima de Violencia Doméstica para Mantenerse en una Relación de Maltrato

- A. Miedo a que la persona agresora lo persiga, agreda o mate.
- B. Miedo a romper con la familia y alejar a los hijos del progenitor.
- C. Exigencias familiares y presión de amistades.
- D. Falta de recursos económicos (vivienda, trabajo, educación, etc.)
- E. Pensar que toda relación conlleva este tipo de problemas.
- F. Creencias religiosas sobre el matrimonio.
- G. Esperanza de que la relación mejore.
- H. Asumir la culpa del problema.
- I. No saber qué hacer por tener poco conocimiento de sus derechos.
- J. Poco respaldo de la sociedad.
- K. La educación y la crianza en los procesos de socialización.
- L. Sentirse fracasada en el rol de hombre o mujer.
- M. Algún tipo de problema de salud física o emocional.
- N. Sentido de desvalidez e impotencia.
- O. Temor a la soledad.
- P. Vergüenza de que otras personas se enteren que es víctima de maltrato.
- Q. Temor a ser penalizado en el trabajo.

XIV. Plan de Orientación y Educación

- A. Se orientará a los Colaboradores sobre normas y procedimientos para informar sobre situaciones de Violencia Doméstica en el centro de trabajo y sobre las medidas de seguridad que serán implantadas para prevenirlas.
- B. Se adiestrará al personal de recepción para que pueda identificar situaciones de peligrosidad relacionadas a Violencia Doméstica en el área de trabajo y cómo canalizarlas.
- C. El personal de supervisión estará adiestrado sobre cómo manejar situaciones de Violencia Doméstica en el área de trabajo.
- D. Se orientará a todo el personal sobre aspectos psico-sociales y legales de la Violencia Doméstica.

XV. Interpretación

En este Protocolo las palabras o frases utilizadas en el género masculino incluyen el femenino y neutro, salvo en los casos que tal interpretación resultare absurda. Este estilo de redacción no pretende implicar la supremacía de un género sobre otro.

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

XVI. Vigencia

Este Protocolo de Violencia Doméstica será efectivo a partir de su aprobación.

XVII. Aprobación

Esta revisión al Protocolo de Violencia Doméstica es aprobada hoy, **1 de mayo de 2024**, en Caguas, Puerto Rico.



Sra. Vicky Cintrón de Azize
Presidenta Junta Local de Desarrollo
Laboral de la AMSI, Inc.



Dr. Joaquín Santiago Santos
Administrador Ejecutivo

Anejo – 1

PERSONAL A CARGO DE LOS ASUNTOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

Colaboradora a Cargo de los Asuntos de Violencia Doméstica

Elizabeth Rodríguez Vázquez

Coordinadora de Desarrollo y Entrenamiento Laboral (Job Career Coach)

Localidad AMSI en Caguas

Dirección- Consolidated Medical Plaza Sexto Piso Oficina 604 Caguas, Puerto Rico

Tel. 744-5329 extensión *4405

Colaborador a Cargo de que se Cumpla con la Política Pública y el Protocolo para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica

Luis E. González Torres

Administrador Asociado

Área Administración Ejecutiva-División de Cumplimiento

Dirección- Consolidated Medical Plaza Quinto Piso Oficina 501 Caguas, Puerto Rico

Tel. 744-5329 Extensión *3603

Colaboradora a Cargo de Adiestramientos para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica

Carmen M. Maldonado Castro

Oficial Ejecutivo de Recursos Humanos

Área Asuntos Administrativos-División Recursos Humanos

Dirección- Consolidated Medical Plaza Quinto Piso Oficina 501 Caguas, Puerto Rico

Tel. 744-5329 Extensión *3509

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

Anejo – 2: Directorio

Recursos disponibles

Lugar	Servicios	Teléfonos
Oficina de la Procuradora de las Mujeres, Ave. Ponce de León Edif. 161 Hato Rey PR	Charlas, Talleres educativos en comunidades, iglesias, centros de trabajo, universidades y escuelas. Investigación de querellas, garantiza el cumplimiento de la Ley. Atiende situaciones en Crisis.	787-721-7676 Cuadro
Hogar La Piedad Caguas, PR	Albergue, apoyo psicosocial, vivienda transitoria y Trabajo Social en toda la Isla.	787-746-0535
Instituto del Hogar – Proyecto Criando por la Paz-San Juan, PR	Orientación y Consejería Talleres psicoeducativos en San Juan y área metropolitana.	787-765-7895 787-765-7899
Coordinadora: Paz para la Mujer Calle De Diego Hato Rey, PR	Adiestramientos, charlas educativas, distribución de material educativo, referidos a servicios de apoyo	787-281-7579 pazparalamujer.org
Centro de estudios, Recursos y Servicios para la Mujer (CERES) UPR, Río Piedras, PR	Orientación, servicios de apoyo, referidos e investigación.	787-764-0000 ext. 2923
Centro de Fortalecimiento Familiar (ESCAPE) Guaynabo, PR	Servicio a mujeres y menores maltratados(as), visitas al hogar, sistema de apoyo. Coordinación interagencial, asesoramiento legal sobre Ley 54 (Violencia Doméstica) y Ley 75 (Protección de Menores).	787-287-6161 787-993-1344
Centro de Servicios a la Juventud, Inc.; Lazos de Mujer Arecibo, PR	Intervención en crisis, seguimiento, terapia, terapia de grupo, albergue/hogar seguro, información y referido (en persona), asistencia en reclamaciones por compensación, información y referido.	787-878-6776
Proyecto de Acción Social Comunitaria REDES, Inc. (El Despertar) Trujillo Alto, PR.	Servicio ambulatorio a víctimas de violencia doméstica.	787-292-0720
Travelers Aid of Puerto Rico San Juan, PR	Servicio Ambulatorio y pasajes a víctimas de violencia doméstica.	787-791-1034
CREARTE, Inc. San Juan, PR	Prevención y educación a jóvenes sobre temas de violencia doméstica y agresión sexual.	787-754-6761

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

Coordinadora Paz para la Mujer: es un colectivo de organizaciones fundada desde 1989; realizando esfuerzos promoviendo la erradicación de la violencia doméstica y agresión sexual.

Lugar	Servicios	Teléfonos
Casa Protegida Julia de Burgos San Juan y Ponce	Albergue, intercesoría legal y apoyo psicosocial en los tribunales de las Regiones Judiciales de San Juan, Carolina y Ponce.	787-723-3500, 3516, 3520, 787-725-8580 787-284-4303 Ponce
Casa Protegida Luisa Capetillo Arecibo, PR	Albergue y servicios de orientación ambulatorios.	787-880-6944 787- 878-1934, 1935
Hogar Ruth Vega Alta, PR	Albergue, apoyo psicosocial e intercesoría legal en los tribunales de Arecibo, Bayamón y Utuado.	787-883-1805 787-883-1884 787-548-6900 on Call 939- 630-7806 787- 223-1886
Casa de la Bondad, Inc. Humacao, PR	Albergue, programa ambulatorio, representación legal y apoyo psicosocial en los tribunales de las Regiones Judiciales de Humacao y Fajardo.	787-852-7265 787-852-2087 * 787-548-0010 *Emergencias después de las 5 pm
Hogar Nueva Mujer Cayey, PR	Albergue, apoyo psicosocial e intercesoría y representación legal en los tribunales de las regiones de Caguas. Albergue transitorio autosuficiencia económica	787-263-6473 787-263-8980 Línea Emergencia 787-202-4634 939-255-9800 Tribunal
La Casa de Todos Juncos, PR	Albergue, Trabajo Social, intercesoría legal y servicios educativos y coordinación a través de toda la Isla.	787-734-5511 787-734-3132 787-722-6302
Hogar Clara Lair Hormigueros, PR	Albergue, apoyo psicosocial y intercesoría legal en los tribunales de Aguadilla y Mayagüez.	787-832-2132 787-849-3075 Fax Tribunal Aguadilla
Casa Pensamiento de Mujer del Centro, Aibonito, PR	Representación legal y apoyo psicosocial en los tribunales de la Región Judicial de Aibonito.	787-735-3200 (teléfono y fax) 787-735-6698
Centro Mujer y Nueva Familia Barranquitas, PR	Orientación, consejería, intervención en crisis, intercesoría legal y actividades educativas en Barranquitas y pueblos limítrofes.	
Asociación Cristiana Femenina de PR (YWCA) SJ	Apoyo, orientación, consejería. Niñas de escuelas públicas- Prevención 12-17 años	787)724-1037

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

Lugar	Servicios	Teléfonos
Programa de Prevención de la Violencia hacia las Mujeres UPR Humacao	Prevención y educación sobre violencia doméstica, agresión sexual y asecho.	787-850-0000 Extensiones: 9629, 9601,9668
Centro de Ayuda a Víctimas de Violación CAVV	Trabajo Social, orientación, servicios psicológicos y de coordinación interagencial.	Línea de Ayuda (Horario Laboral) 765-2285 Línea informativa-Cuadro de Salud 787-765-2929 San Juan Extensión: 5940 Arecibo Extensiones: 6321, 6354 Caguas Extensiones: 5598, 5599 Fajardo Extensión: 6390 Mayagüez Extensiones: 5760, 5761 Ponce Extensión: 3315
Centro de Servicios a la Mujer Dominicana	Apoyo, orientación, consejería	SJ: 787-772-9251
Oficina para Promoción y el Desarrollo Humano , Inc. (OPDH) Arecibo, PR	Grupos de apoyo a mujeres víctimas de violencia doméstica.	787-817-6951,6955,6954
Proyecto de Ayuda a Sobrevivientes de Violencia Sexual y Doméstica orientado a la Salud de las Mujeres PASOS Centro de Servicios SJ	Apoyo a sobrevivientes de violencia sexual y doméstica, consejerías, apoyo psicológico.	787-765-0615 Ext. 368
Comité Internacional Asuntos de la Mujer y del Género- Universidad de PR Arecibo		787-612-7425
Amnistía Internacional Sección de PR Comité de Género SJ	Protección de Derechos Humanos.	787-763-8318
Taller Salud Loíza, PR	Actividades educativas e información sobre salud reproductiva y sexualidad femenina.	787-876-3440 787-256-7568

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

Centros y Servicios Adicionales

Lugar	Teléfonos
CAPROMUNI (Casa Protegida para Mujeres y Niños) Arecibo (Albergue, apoyo psicosocial, vivienda transitoria).	787-880-2272 (Albergue)
American Association of University Woman, Universidad Central del Caribe, San Juan PR	787-439-5825
Proyecto Apoyo a Mujeres Sobrevivientes de Violencia Doméstica: Siempre Vivas, UPR Mayagüez, PR	787-390-3371 787-832-4040 Extensiones 6203, 6204
Organización Puertorriqueña de la Mujer Trabajadora San Juan	787-374-8348
Feministas en Marcha San Juan	787-753-6430
Departamento de la Familia, Línea de Orientación y Apoyo Familiar	787-977-8022 (Área Metro) 1-888-359-7777 (Isla)
Departamento de Justicia- División de Asistencia a Víctimas y Testigos	787-729-2516 Unidades Especializadas de Violencia Doméstica, Delitos Sexuales y Maltrato a Menores 787-729-2099=
Coordinadora Paz para la Mujer info@pazparalamujer.org	787-281-7579 vilma.gonzalez@pazparalamujer.org
Policía de Puerto Rico-	Divisiones de Delitos Sexuales y Maltrato a Menores 787-793-1234 ext. 3165 Divisiones Especializadas de Violencia Doméstica: 787-793-1234 ext. 3011
Proyecto de Justicia Integral para Mujeres, Servicios Legales de PR	787-728-5070, 787-728-5011, 1-800-981-5342
OSHA Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Puerto Rico (PR OSHA), División de Programas Voluntarios	787-754-2172(Para orientación en caso de que algún patrono tenga o no implementado un protocolo para situaciones de violencia doméstica en el área de trabajo)

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

Intercesoría Legal para Víctimas de Violencia Doméstica

- Servicios y gestiones de apoyo emocional
- Acompañamiento
- Entender y atender las necesidades y problemas relacionados a la violencia
- Orientar
- Coordinar otros servicios/referidos

Centro Judicial de Aibonito	Casa Pensamiento Mujer del Centro, Inc. 787-735-6698
Centro Judicial de Aguadilla	Hogar Clara Lair 787-548-0417
Centro Judicial Arecibo	Hogar Ruth 787-548-6903
Centro Judicial Bayamón	Hogar Ruth 787-548-6902
Centro Judicial de Caguas	787-653-0070
Centro Judicial de Carolina	Hogar Ruth 787-548-0413
Centro Judicial Fajardo	Casa de La Bondad 787-852-7265, 2087
Centro Judicial Guayama	Casa Pensamiento 787-686-2000
Centro Judicial Humacao	Casa de La Bondad 787-852-7265, 2087
Centro Judicial de Mayagüez	Casa Clara Lair 787-548-0418
Centro Judicial de Río Grande	Hogar Ruth 787-548-0810
Centro Judicial de San Juan	Oficina Legal de la Comunidad, Hato Rey 787-724-0524 Proyecto RAMA 787-701-2395 Centro de la Mujer Dominicana 787-772-9251-Intercesoría Legal
Centro Judicial de Utuado	Hogar Ruth 787-548-6904 Centro de la Mujer Dominicana 787-772-9251-Intercesoría Legal
Oficina de Compensación a Víctimas de Delito Departamento de Justicia	1-855-884-2846 www.justicia.gobierno.pr

Recursos Municipales

MUNICIPIO DE AGUAS BUENAS

OFICINA ASUNTOS AL CIUDADANO

Contacto: Katherine Bonilla

Programa de La Mujer

Servicios: Servicio ambulatorio a mujeres víctimas de violencia, Charlas a la Comunidad y referidos

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

Teléfono: 787-732-4700 extensión 2602

Facsimil: 787-732-2344

Ofic. del Alcalde: 787-732-8621 extensión 416

Facsimil: 787-737-6286

Dirección: PO Box 128 Aguas Buenas, PR 00703-0128

MUNICIPIO DE AIBONITO

OFICINA SERVICIOS AL CIUDADANO

Contacto: Ivelisse Colón

Servicios: Orientación y referido

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

Teléfono: 787-735-8181 ext3NSIÓN 7024

Facsimil: 787-735-2175

Dirección: PO Box 2004 Aibonito, PR 00705

MUNICIPIO DE ARROYO

OFICINA AYUDA AL CIUDADANO

Contacto: Wanda Tirado

Servicios: Orientación, referidos y enlaces con otras agencias de Ayuda.

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

Teléfono: 787-839-3500 extensión 374 y 375

Dirección: PO Box 4747 Arroyo, PR 00714

MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS A LA FAMILIA-OFICINA DE LA MUJER

Contacto: Mariela Cruz, Directora

Servicios: Prevención y educación sobre el tema de violencia doméstica, agresión sexual y acecho. Servicio ambulatorio a mujeres en el área de Caguas. Representación legal, intercesores legales, psicólogos, abogados.

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 12:00 PM

Teléfono: 787-704-2020

Facsimil: 787-258-6460

E-mail: ntorres@caguas.gov.pr

Dirección: PO Box 907 Caguas, PR 00726-0907

Alianza Municipal de Servicios Integrados, Inc. (AMSI)

MUNICIPIO DE CAYEY

OFICINA AYUDA AL CIUDADANO

Contacto: Evelyn Miranda

Servicios: Enlace con otras agencias, servicios de referido

Horario: lunes a viernes 8:00 AM – 12:00 PM

Teléfonos: 787-738-2434, 787-738-2009

Facsímil: 787-263-0945

Dirección: PO Box 371330 Cayey, PR 00736

MUNICIPIO DE GUAYAMA

OFICINA AYUDA AL CIUDADANO

Contacto: Sra. Myrna Navarro

Servicios: Asistencia Legal, servicios de referidos

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

Teléfono: 787-864-0600 extensión 350

Facsímil: 787-864-5070

Dirección: PO Box 360 Guayama, PR 00785-0360

MUNICIPIO DE GURABO

OFICINA AYUDA AL CIUDADANO

OFICINA DE ASUNTOS DE LA MUJER

Contacto: Lcda. Ileana Barcourt – Directora

Aida Hernández - Trabajadora Social

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

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

Teléfono: 787-712-1100 extensión 267

E-mail: serviciosintegrados@gurabopr.com

Dirección: PO Box 3020 Gurabo, Puerto Rico 00778

MUNICIPIO DE TRUJILLO ALTO

OFICINA DE SERVICIOS AL CIUDADANO

Servicios: Servicio de Trabajo Social, orientación y enlace con otras agencias de ayuda.

Contacto: Sheila Colón – Directora

Maribel Camacho-Trabajadora Social

Horarios: lunes a viernes 8:00 AM – 4:00 PM

Teléfono: 787-761-0172

Dirección: PO Box 1869 Trujillo Alto, PR 00977