



Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Municipio de Arecibo  
**LEGISLATURA MUNICIPAL**  
P.O. BOX 1086, ARECIBO, P.R. 00613  
(787) 882-2770 Ext. 1032-1033



**ORDENANZA NÚM. 10**

**P. DE O. NÚM. 66**  
**SERIE 2023-2024**

*-Presentado por la Administración Municipal de Arecibo-*

**“PARA APROBAR Y ESTABLECER EL MANUAL Y POLÍTICA PARA EL PROGRAMA DE AUXILIARES DEL HOGAR; Y PARA OTROS FINES RELACIONADOS”**

**POR CUANTO:** El Artículo 1.003 de la Ley 107-2020, según enmendada, conocida como el “Código Municipal de Puerto Rico” (en adelante, el “Código Municipal”), declara política pública “proveer a los municipios de aquellos poderes y facultades necesarias para que puedan asumir su función fundamental a favor del desarrollo social y económico de sus jurisdicciones”. En esa dirección, el Código Municipal provee los mecanismos administrativos y fiscales para la transferencia adecuada de otros poderes y competencias del Gobierno estatal en asuntos que les permita cumplir con el interés público en proveer a la ciudadanía de un Gobierno efectivo y responsivo a sus necesidades y aspiraciones.

**POR CUANTO:** En virtud del inciso (q) del Artículo 1.010 del Código Municipal, los municipios están facultados para diseñar, organizar y desarrollar proyectos, programas y actividades de bienestar general y de servicio público.

**POR CUANTO:** El Artículo 1.007 del Código Municipal, reconoce la autonomía otorgada a los municipios en el ejercicio de sus poderes jurídicos, económicos y administrativos sobre asuntos relativos al bienestar general de sus habitantes.

**POR CUANTO:** Es política pública del Municipio Autónomo de Arecibo, mejorar sustancialmente la calidad de vida de los residentes de la Ciudad mediante el establecimiento de proyectos y desarrollo de actividades con particular atención a aquellas comunidades con desventaja económica.

**POR CUANTO:** El Municipio Autónomo de Arecibo, por conducto del Departamento de Desarrollo Municipal, es recipiente de fondos del Community Development Block Grant (CDBG). Así, además, el Municipio es recipiente de fondos de la Ley del Rescate Americano de 2021, conocida por sus siglas en inglés como ARPA.

**POR CUANTO:** Estos fondos son delegados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano Federal (HUD, por sus siglas en inglés) y deben ser utilizados por los Municipios según reglamentación federal.

**POR CUANTO:** A través de estos fondos, y como una actividad de servicio público, el Municipio desarrolló el Programa de Auxiliares del Hogar para ofrecer servicio a familias que cuidan de personas de edad avanzada o con impedimentos (en adelante, los "beneficiarios") que confrontan dificultades en su funcionamiento y se encuentran seriamente limitadas para ejercer sus roles y/o cuidar de sí mismas.

**POR CUANTO:** Como parte de este Programa, el Municipio, entre otras cosas: (1) retiene al beneficiario en su propio hogar; (2) previene que el beneficiario sea internado en alguna institución hospitalaria; (3) ofrece ayuda a los miembros de la familia para que puedan trabajar mientras el Auxiliar del Hogar cuida del beneficiario; (4) brinda asistencia al beneficiario en su cuidado personal, incluyendo mantenimiento y limpieza del hogar y acompañarle a las citas médicas, según sea requerido de tiempo en tiempo; y (5) colabora en la rehabilitación del beneficiario en su propio hogar.

**POR CUANTO:** Al día de hoy, el Programa de Auxiliares en el Hogar, carece de lineamientos y reglamentación clara, o la misma es deficiente y obsoleta, respecto a los procesos de solicitud y calificación; evaluación y proceso de elegibilidad; manejo de expedientes, entre otros, que cumplan con la Reglamentación federal, a la vez que permita mayor transparencia en el manejo del Programa.

**POR CUANTO:** La Administración Municipal y su Primer Ejecutivo, consideran imperativo que, en aras de salvaguardar la disponibilidad de fondos evitando señalamientos, así como darles continuidad a los servicios brindados en el Programa, se aprueben e instauren estas reglas que permitan el buen y correcto funcionamiento de los servicios brindados.

**POR TANTO:**   
**ORDÉNESE POR LA LEGISLATURA MUNICIPAL DE ARECIBO, PUERTO RICO, REUNIDA EN SESIÓN ORDINARIA EL LUNES, 21 DE AGOSTO DE 2023; A TALES FINES LO SIGUIENTE:**

**SECCIÓN 1<sup>RA</sup>.**   
Se ordena y se establece lo que se conocerá como el "Manual y Política para el Programa de Auxiliares del Hogar" (Manual y Política) en el Municipio Autónomo de Arecibo.

**SECCIÓN 2<sup>DA</sup>.** Este Manual y Política será de aplicación para todo empleado, contratista, proveedores, suplidores, funcionarios, así como cualquier participante o visitante del Programa.

**SECCIÓN 3<sup>RA</sup>:** Será responsabilidad del Director de la Oficina de Desarrollo Municipal del Municipio Autónomo de Arecibo, establecer los procedimientos para notificar a todos los afectados sobre la vigencia y efectos sobre este Manual y Política, así como dictar o proveer todas las orientaciones,

capacitaciones o adiestramientos para su correcta implementación.

**SECCIÓN 4<sup>TA</sup>:** Toda Ordenanza, Resolución o Acuerdo aprobado por el Municipio Autónomo de Arecibo que en todo o en parte entre en conflicto con la presente Ordenanza, queda por ésta derogada.

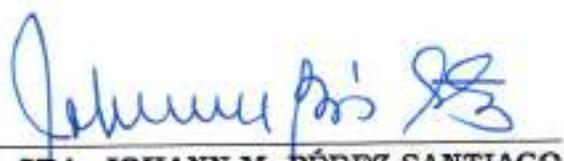
**SECCIÓN 5<sup>TA</sup>:** Por la presente se declara que las disposiciones de esta Ordenanza son independientes y separables y que, si cualquier sección, párrafo, oración o cláusula fuera declarada nula por cualquier tribunal de jurisdicción competente, la decisión de dicho tribunal no afectará la validez de ninguna otra sección, párrafo, oración o cláusula de la misma.

**SECCIÓN 6<sup>TA</sup>:** Esta Ordenanza comenzará a regir una vez aprobada por la Legislatura Municipal, y firmada por el Alcalde.

**SECCIÓN 7<sup>MA</sup>:** Copia certificada de esta Ordenanza será enviada a las agencias gubernamentales y municipales concernidas.

**APROBADA POR LA HONORABLE LEGISLATURA MUNICIPAL DE ARECIBO EL LUNES, 21 DE AGOSTO DE 2023, EN SESIÓN ORDINARIA.**

  
HON. JOAQUÍN A. FARIÁ SERRANO  
Presidente Legislatura Municipal

  
SRA. JOHANN M. PÉREZ SANTIAGO  
Secretaria Legislatura Municipal

APROBADA POR EL ALCALDE, EL 22, martes DE agosto DE 2023.

  
HON. CARLOS R. RAMÍREZ IRIZARRY  
ALCALDE

SELLO OFICIAL

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
GOBIERNO MUNICIPAL DE ARECIBO  
**LEGISLATURA MUNICIPAL**  
PO BOX 1086, ARECIBO, P.R. 00613  
TEL. 787-882-2770 (1032/1033)

---

**\* CERTIFICACIÓN \***

Yo, **JOHANN M. PÉREZ SANTIAGO**, Secretaria de la Legislatura Municipal de Arecibo, mediante la presente **CERTIFICO**:

Que ésta que se acompaña es copia fiel y exacta de la **ORDENANZA NÚMERO: 10, P DE O 66; SERIE: 2023-2024**, según fue aprobada por la Legislatura Municipal de Arecibo, reunida en la **PRIMERA SESIÓN ORDINARIA, SERIE 2023-2024** celebrada en el Salón de Actos de la Casa Alcaldía, el día **LUNES, 21 DE AGOSTO DE 2023**, y aprobada con la firma del *Hon. Carlos R. Ramírez Irizarry*, Alcalde del Municipio de Arecibo, el martes de 22 de agosto de 2023.

Que en la adopción y aprobación de esta Legislación Municipal los siguientes Legisladores votaron:

**A FAVOR:**

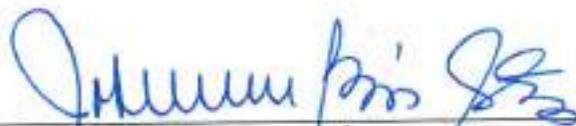
*Hon. Pablo Rodríguez Marrero, Hon. Jorge Román Salas, Hon. Olga Vélez Rivera, Hon. María Vilella Montalvo, Hon. Carmen A. Cruz González, Hon. Heriberto Moya Maldonado, Hon. Carmen E. Quintana Vargas, Hon. Gabir G. Gómez Rada, Hon. Félix Rosario Serrano, Hon. Diana Soto Acosta, Hon. Leonardo R. Guadarrama Reyes, Hon. José F. Cintrón Ramos, Hon. Héctor González López, Hon. Cynthia Garrastegui Martínez*

**EXCUSADO**

*Hon. Joaquín A. Faria Serrano*

Y, para remitir a \_\_\_\_\_, se expide la presente **CERTIFICACIÓN** que firmo y se estampa en ella el **SELLO OFICIAL** de esta Corporación Municipal a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Dada en Arecibo, Puerto Rico, en la Oficina de la Legislatura Municipal.



**SRA. JOHANN M. PÉREZ SANTIAGO**  
Secretaria Legislatura Municipal

SELLO OFICIAL

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE ARECIBO

MANUAL Y POLÍTICA PARA EL PROGRAMA DE AUXILIARES DEL HOGAR



Ordenanza 10  
Serie 2023-2024

## INTRODUCCIÓN

Mediante el presente documento, el Municipio Autónomo de Arecibo (en adelante, el "Municipio"), adopta su Manual y Política para el Programa de Auxiliares del Hogar (en adelante, el "Manual"). Este Manual pretende establecer los lineamientos y la política del Municipio, en cuanto al Programa de Auxiliares del Hogar (en adelante, el "Programa") incluyendo, pero sin limitarse a sus requisitos, criterios de elegibilidad, así como las obligaciones y responsabilidades de todo empleado.

El Municipio, por conducto del Departamento de Desarrollo Municipal, es recipiente de fondos federales y estatales. A través de estos fondos, y como una actividad de servicio público, el Municipio desarrolló el Programa de Auxiliares del Hogar para ofrecer servicio a familias que cuidan de personas de edad avanzada o con impedimentos (en adelante, los "beneficiarios") que confrontan dificultades en su funcionamiento y se encuentran seriamente limitadas para ejercer sus roles y/o cuidar de sí mismas. Como parte de este Programa el Municipio interesa, entre otras cosas: (1) retener al beneficiario en su propio hogar; (2) prevenir que el beneficiario sea internado en alguna institución hospitalaria; (3) ofrecer ayuda a los miembros de la familia para que puedan trabajar mientras el Auxiliar del Hogar cuida del beneficiario; (4) brindar asistencia al beneficiario en su cuidado personal, incluyendo mantenimiento y limpieza del hogar y acompañarle a las citas médicas, según sea requerido de tiempo en tiempo; y (5) colaborar en la rehabilitación del beneficiario en su propio hogar.

Con el propósito de realizar un proceso de reclutamiento eficaz de Auxiliares del Hogar, conforme los criterios establecidos por ley y según sean definidos en este Manual, así como ofrecer servicios a los beneficiarios que propendan a mejorar su calidad de vida, resulta necesario implantar reglas que permitan el buen y normal funcionamiento de estos servicios.

## ARTÍCULO 1 TÍTULO

Este Manual se conocerá como "Manual y Política para el Programa de Auxiliares del Hogar". Se podrá abreviar con el nombre de "Manual del Programa de Auxiliares del Hogar".

## ARTÍCULO 2 BASE LEGAL.

Este Manual se adopta conforme las disposiciones del Código Federal de Regulaciones, 24 CFR Parte 570; y las regulaciones locales y federales correspondientes, entre ellas aquellas relacionadas con el manejo de fondos del Community Development Block Grant (CDBG).

## ARTÍCULO 3 DEFINICIONES

- A. **Autoridad Nominadora** - Se refiere al Alcalde o Alcaldesa del Municipio.
- B. **Beneficiario** - Toda persona que sea recipiente de alguno de los servicios brindados a través del Programa de Auxiliares del Hogar.
- C. **Coordinador/Técnico de Servicios** - Persona designada bajo el Programa, encargada de supervisar los deberes y responsabilidades de cada departamento bajo su mando y la jurisdicción del Departamento de Desarrollo Municipal.
- D. **Departamento** - Se refiere al Departamento de Desarrollo Municipal del Municipio.
- E. **HUD** - Departamento de Vivienda del Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica ("Department of Housing and Urban Development", conocido precisamente por sus siglas en inglés como "HUD").
- F. **Municipio** - Se refiere al Municipio Autónomo de Arecibo.
- G. **Población Elegible** - Se refiere a aquellos individuos que cumplan con los estándares aplicables a los fondos emitidos por la HUD, tales como personas de edad avanzada, mayores de sesenta y dos (62) años -debidamente documentado

por un documento oficial- o personas con impedimentos, que sean, a su vez, ambos grupos, residentes del Municipio Autónomo de Arecibo.

**ARTÍCULO 4 VISION Y MISION**  
**SECCION 4.1 VISION**

Fomentar el estado óptimo del bienestar social de cada beneficiario y conocer sus necesidades básicas, con el propósito de prestar servicios relacionados con aspectos de su diario vivir y atender tales necesidades de manera adecuada.

**SECCION 4.2 MISION**

Ofrecer servicio a familias que tienen personas de edad avanzada o con impedimentos, que confrontan dificultades en su funcionamiento y se encuentran seriamente limitadas para ejercer sus roles y/o cuidar de sí mismas. La misión del Programa es brindar servicios de calidad a todo beneficiario. De igual forma, la misión del Municipio es garantizar el derecho de todo beneficiario a que su caso sea evaluado y se le informe oficialmente sobre su elegibilidad para el Programa, sin distinción por razón de raza, color, sexo, origen o condición social, ideas políticas o religiosas, orientación sexual o identidad de género, impedimento físico y/o mental, y/o cualquier otra categoría protegida por ley.

El Municipio proveerá la organización y las herramientas necesarias para que el desarrollo del Programa sea uno eficaz y rápido, y establecerá criterios uniformes de elegibilidad que todo beneficiario deberá conocer. Asimismo, se establecerán ciertos controles de calidad dirigidos a la prestación de servicios y, como resultado, con el fin de mejorar el Programa.

**ARTÍCULO 5 PERFIL DE BENEFICIARIOS**

Para propósitos de este Manual, se entenderá como un beneficiario:

- 1) Toda persona de edad avanzada, mayor de sesenta y dos (62) años, o con impedimentos que requiera asistencia en el Hogar,

- 2) Ser residente del Municipio Autónomo de Arecibo, estando debidamente documentado por un documento oficial.

Copia de la documentación de elegibilidad será incluida en el expediente de cada beneficiario.

## **ARTÍCULO 6 PROCESO DE SOLICITUD Y CALIFICACIÓN**

### **SECCIÓN 6.1 PROCESO DE SOLICITUD**

El Departamento de Desarrollo Municipal del Municipio Autónomo de Arecibo será responsable de administrar el proceso de solicitudes de elegibilidad al Programa de Auxiliares del Hogar. El proceso de solicitud, así como la elegibilidad de los beneficiarios, será uno donde se evite y prohíba el discrimin a la hora de evaluar a los beneficiarios. Esto, realizando las evaluaciones de una manera justa y uniforme.

Toda persona o familia que interese solicitar los servicios del Programa deberá acudir al Departamento de Desarrollo Municipal, donde se le entregará la solicitud del Programa (**Solicitud de Servicios del Programa de Auxiliares del Hogar**, en adelante "Solicitud de Servicios"). El Coordinador/Técnico de Servicios efectuará una entrevista inicial con la persona solicitante o algún representante autorizado, con el fin de explicarle el Programa en detalles e informarle de los documentos requeridos para la presentación de la solicitud. En particular, se le entregará al solicitante una copia de la **Solicitud de Servicios**, información del Programa y una lista de los documentos a entregar junto con dicha solicitud.

Cóncenso con lo anterior, cada persona solicitante deberá completar y firmar la **Solicitud de Servicios** de manera presencial, por teléfono o en un lugar designado por el Municipio. La persona solicitante deberá acompañar esta solicitud con la documentación pertinente al tamaño e ingreso de la familia, que incluye:

- a. Copia de la tarjeta de Seguro Social.

- b. Copia de Certificado de Nacimiento, Fe de Bautismo y/o cualquier otro documento válido que evidencie la edad del solicitante.
- c. Evidencia de ingreso familiar.
- d. Certificación médica que indique, entre otras cosas, la condición de salud del solicitante (**Certificación Médica**).
- e. Evidencia detallada de los gastos médicos (**Certificación de Gastos Médicos**).
- f. Evidencia de domicilio o residencia (como podría ser una factura reciente de gastos de utilidades: agua, servicio eléctrico, teléfono residencial o gas).
- g. Identificación con foto del solicitante.

Asimismo, el Coordinador/Técnico de Servicios deberá proveer a cada persona solicitante la oportunidad para explicar sus circunstancias particulares sometiendo información adicional, de esta ser requerida, y le garantizará su derecho a recibir información específica adicional sobre los criterios de elegibilidad.

El Coordinador/Técnico de Servicios gozará de discreción para requerir cualquier otro documento o información que considere necesaria para la evaluación de la Solicitud.



## **SECCIÓN 6.2 EVALUACIÓN Y PROCESO DE ELIGIBILIDAD**

Una vez incluida la persona solicitante en el Registro de Solicitantes, el evaluador procederá a realizar una evaluación del caso. Esta evaluación se usará para discutir circunstancias detalladas, aclarar cualquier información y asegurar que la información de la solicitud esté completa. La entrevista también será usada como un medio para explorar las necesidades del solicitante, orientar sobre los servicios que ofrece el Programa y los servicios disponibles.

Durante el proceso de evaluación, el evaluador será responsable de realizar una entrevista de seguimiento al solicitante y evaluar la información contenida en la solicitud para determinar su elegibilidad. Además, deberá confirmar que cada uno de los documentos requeridos como parte de los criterios de elegibilidad hayan sido

acompañados junto con la **Solicitud de Servicios**. La determinación de elegibilidad estará relacionada con el cumplimiento de todos los criterios de elegibilidad establecidos en el Programa. Así, incumplir con uno de los criterios será considerada razón suficiente para declarar la inelegibilidad del solicitante.

Una vez completado el proceso de evaluación, incluyendo la verificación de ingresos, solicitud y entrega de documentos, se realizará una determinación de elegibilidad. Esta determinación estará basada estrictamente en la información y los documentos presentados por el solicitante, así como su verificación y/o corroboración. La determinación final de elegibilidad estará debidamente firmada por el Coordinador/Técnico de Servicios y en la misma se certificará si el participante cumple o no con los criterios de elegibilidad del Programa.

La elegibilidad de los solicitantes estará basada, además, en sus condiciones de salud, ingreso familiar y disponibilidad de fondos. Aquellos solicitantes que hayan participado previamente en el Programa como beneficiarios, gozarán de prioridad al momento del Municipio asignar los servicios.

### **SECCIÓN 6.3 REGISTRO DE SOLICITUDES**

En aras de evitar cualquier indicio de parcialidad, se instaurará un Registro de Solicitantes. Este Registro llevará el orden de solicitudes anotando la fecha y hora de la solicitud. El Registro se actualizará diariamente, reduciendo al máximo el número de solicitudes que no respondan a las determinaciones de elegibilidad. Para que un solicitante sea ingresado en el Registro, se deberá realizar un censo inicial para conocer si será o no elegible para beneficiarse del Programa.

El Registro de Solicitantes contendrá la siguiente información de cada uno de los solicitantes:

- A. Nombre completo del solicitante. Se deberá incluir los dos nombres y los dos apellidos, de tenerlos. Esto, para evitar la confusión de solicitantes con un mismo nombre;
- B. Fecha y hora de la solicitud;
- C. Dirección física y postal;
- D. Ingreso anual del solicitante;
- E. Tamaño de la unidad familiar;
- F. Servicios que busca;
- G. Sección de comentarios para el evaluador, así como información adicional que desee incluir el solicitante.

Al momento de realizar la entrevista inicial para incluir a una persona en el Registro de Solicitantes, la persona que esté realizando la entrevista deberá auscultar si el servicio que es requerido es uno de emergencia. De requerirse un servicio de emergencia y resultar elegible el solicitante, se activará cualquier protocolo al respecto y se brindará el servicio de manera inmediata. De requerirse la activación de alguna agencia o entidad pública o privada, se hará el referido de inmediato.

Una vez un solicitante resulte ser elegible para recibir los servicios del Programa, este será incluido como un beneficiario elegible a recibir servicios bajo el Programa en un Registro separado de solicitantes elegibles. Este Registro se establecerá en orden de elegibilidad.

De igual forma, todo solicitante que resulte no ser elegible para recibir los servicios del Programa será incluido como un beneficiario inelegible en un Registro separado de solicitantes inelegibles y será notificado por cualquier medio que le permita tomar conocimiento de esta determinación, como sería, por ejemplo: mediante carta, correo electrónico, llamada, entre otros. Este Registro se establecerá en orden de inelegibilidad.

#### SECCIÓN 6.4 REFERIDOS

Como regla general, el Municipio recibe referidos solicitando ayuda por parte del gobierno estatal, y de manera interna en el propio municipio, así como de instituciones privadas y/o religiosas para el cuidado de personas de edad avanzada y con impedimentos físicos o mentales y/o sus parientes. De esta manera, se aceptarán referidos que tengan alguna de las siguientes características:

- a. Vivienda deteriorada o inadecuada (viviendo en condiciones subestándares);
- b. Problemas económicos;
- c. En necesidad de servicios de asistencia para el hogar por condiciones de salud física, salud mental o limitaciones físicas;
- d. Necesidad de vivienda (viviendo en condiciones de hacinamiento u otro grupo familiar);
- e. Otras condiciones meritorias (debidamente documentadas);

Para todos los casos referidos, según sea posible, se establecerá coordinación con agencias y organizaciones locales, culturales, cívicas, y/o con base de fe para la prestación de servicios adicionales. Todos los referidos serán evaluados para determinar su elegibilidad conforme el Programa.

## **ARTICULO 7      EXPEDIENTES**

### **SECCIÓN 7.1      CONTENIDO DEL EXPEDIENTE Y ASPECTOS GENERALES**

Simultáneamente con el proceso del Registro de Solicitudes, así como la entrevista inicial, el personal asignado comenzará con la preparación del expediente que contendrá todos los documentos requeridos. Ese expediente será el que se utilizará en todo momento para dicho solicitante, así como posteriormente de éste ser elegible para recibir los servicios del programa. Los documentos que integrarán el expediente se incluirán en el orden de la fecha en que sean recibidos.

Independientemente de los servicios brindados o las veces en que el beneficiario acuda a recibir servicios, existirá un solo expediente por solicitante/beneficiario. Aun cuando haya una denegatoria de servicios, una exclusión del Registro de Solicitudes, o

una determinación de egreso del Programa, el mismo expediente utilizado previamente será utilizado nuevamente de admitirse al Programa el mismo beneficiario. En aquellos casos en que se realice un expediente y el solicitante no sea admitido al Programa por cualquier razón, aun cuando dicho solicitante deba iniciar nuevamente el proceso en su totalidad, se utilizará ese mismo expediente creado previamente.

Ninguna parte del expediente podrá suprimirse, desecharse, anularse, modificarse o destruirse, salvo el mecanismo establecido en la Sección 7.3 de este Manual. Así, ninguna parte del expediente podrá reproducirse o copiarse de forma alguna ni por ningún método mecánico o electrónico, incluidas fotocopias, grabación en disco, cintas o técnicas informáticas, sin la autorización escrita del beneficiario o solicitante, salvo lo establecido en la Sección 7.4 de este Manual.

El expediente contendrá una Hoja de Contacto, en la cual se incluirá la hora, fecha, y nombre de toda persona en cualquier instancia en que dicha persona se contacte con el beneficiario o solicitante por cualquier razón, indicando además la razón para contactarle.

Toda entrada en el expediente se hará de forma clara, legible, y evitando al máximo el uso de letra cursiva y las abreviaturas. En cualquier ocasión en que se cometa un error al momento de realizar una entrada en alguna hoja o documento del expediente, se procederá a corregir el error trazando una línea sobre el error, corrigiendo de inmediato la información y anotando las iniciales de la persona que realizó la corrección, así como la fecha de esta. La línea trazada sobre el error cometido será una de tamaño tal que logre identificar en qué consistía el error. Se prohíbe el uso de corrector líquido, así como tachones exagerados en los expedientes.

Como mínimo, los expedientes deberán contener lo siguiente:

- a. Solicitud de Servicios del Programa de Auxiliares del Hogar completada y firmada.

- b. Copia de Certificado de Nacimiento, Fe de Bautismo y/o cualquier otro documento válido que evidencie la edad del solicitante.
- c. Evidencia de ingreso familiar.
- d. Certificación médica que indique, entre otras cosas, la condición de salud del beneficiario (**Certificación Médica**).
- e. Evidencia detallada de los gastos médicos (**Certificación de Gastos Médicos**).
- f. Evidencia de domicilio o residencia (como podría ser una factura reciente de gastos de utilidades: agua, servicio eléctrico, teléfono residencial o gas).
- g. Copia de identificación con foto del beneficiario.

No obstante, copia de documentos personales como el Seguro Social no deberán permanecer en el expediente por razones de seguridad. A esos efectos, solo se incluirán los últimos cuatro (4) dígitos del número de su Seguro Social.

## **SECCIÓN 7.2 IDENTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES**

Los expedientes se numerarán y enumerarán de la siguiente manera: últimos dos dígitos del año de la solicitud, número del mes del año de la solicitud, número del día de la solicitud, y número de solicitud del día. Por ejemplo, la tercera solicitud recibida el día 27 de marzo de 2023 llevará por número de expediente: 23-03-27-03.

## **SECCIÓN 7.3 DISPOSICIÓN DE EXPEDIENTES**

Todo expediente se conservará por un periodo de siete (7) años contados a partir de la fecha del último servicio prestado, contacto o intento de contacto con el participante o solicitante. Transcurridos los siete (7) años, se procederá con la disposición del expediente, según lo establezca la normativa municipal para la disposición de documentos oficiales.

## **SECCIÓN 7.4 CONFIDENCIALIDAD DEL EXPEDIENTE**

Debido a la información contenida en ellos, los expedientes serán confidenciales. Únicamente el personal estrictamente necesario tendrá acceso a los expedientes, los

cuales deberán archivarse en un área que pueda ser cerrada bajo llave. Se podrá emitir copia de los expedientes al solicitante o beneficiario, mediante una solicitud escrita al respecto y firmada por el propio solicitante o su representante legal o mediante una orden emitida por un Tribunal de Justicia de la jurisdicción local o federal. No se brindarán copias a solicitud de ningún tercero o de ninguna agencia administrativa, salvo se requiera para la obtención de mejores o mayores servicios al solicitante o beneficiario. Previo a la entrega de cualquier copia de expediente o de documento alguno, la persona designada le notificará por escrito al solicitante o beneficiario de dicha acción, otorgándole un término de veinticuatro (24) horas a partir del recibido de la notificación, para que se exprese al respecto.

**ARTÍCULO 8           SERVICIOS**  
**SECCIÓN 8.1        ASPECTOS GENERALES DE SERVICIOS BRINDADOS**

Una vez el solicitante haya sido evaluado por el personal designado y determinado como elegible, se le brindará el o los servicios para los cuales haya sido elegible. El Programa de Auxiliares del Hogar tiene como propósito prestar servicios a personas de edad avanzada o con impedimentos cuando éstas no se encuentren en condiciones para atender sus necesidades debido a que están enfermas o existen otros factores que las limitan.

Los servicios del Programa pretenden retener al beneficiario en su propio hogar para que los reciba, según le sea más viable y cómodo; además de evitar hasta donde sea posible el ingreso a una institución dedicada a ofrecer servicios para personas de edad avanzada o con impedimentos, si es médicamente recomendado. De igual manera, se busca, entre otras cosas: 1) reducir las hospitalizaciones de personas con enfermedades crónicas; 2) fomentar que la familia siga formando parte de la fuerza trabajadora mientras el auxiliar del hogar cuida del beneficiario; 3) ayudar al beneficiario en su higiene personal, la de su vivienda y asistirle en las citas que sean necesarias; y 4) colaborar en la rehabilitación del beneficiario en su propio hogar.

## **SECCIÓN 8.2 PROGRAMA DE AUXILIARES DEL HOGAR**

Los servicios de auxiliares del hogar son parte de un proyecto que se desarrolla con los fondos del Programa de Bloque en Desarrollo en Comunidad (CDBG, por sus siglas en inglés) dentro de la categoría de Servicio Público. Son un servicio social complementario en beneficio principal de personas de ingresos bajos o moderados, mediante el cual, si la administración municipal no cuenta con personal, puede reclutar, adiestrar y supervisar a Auxiliares del Hogar para prestar servicios en el hogar cuando el beneficiario no está en condiciones para atender sus necesidades básicas cotidianas. En ese sentido, el Programa se asegurará que el personal destacado para ofrecer los servicios esté debidamente adiestrado.

## **SECCIÓN 8.3 AUXILIARES DEL HOGAR**

Un componente importante de este Programa son los Auxiliares del Hogar. Este Programa, además de proveer servicios de cuidado a personas de edad avanzada y con impedimentos, también crea oportunidades de empleo. Todos los auxiliares del hogar serán personas que posean destrezas en la prestación de servicios del hogar y serán candidatos seleccionados a través del proceso de reclutamiento establecido por el Departamento de Recursos Humanos del Municipio.

### **SECCIÓN 8.3.1 CRITERIOS DE RECLUTAMIENTO**

El Auxiliar del Hogar que presta servicios a una persona de edad avanzada o adulto impedido deberá cumplir ciertos requisitos básicos que le permitan comprender y atender al participante en forma adecuada. Entre los requisitos básicos están los siguientes:

1. Edad – Debe ser mayor de 18 años.
2. Instrucción – Es importante, además, que tenga disposición suficiente, como para aprender a través de la supervisión y beneficiarse de adiestramientos que se le brinden.

3. Experiencia – Debe tener experiencia en el manejo y cuidado de personas de edad avanzada o con impedimentos. Igualmente, deberán ser personas con experiencia en el manejo del hogar.
4. Condición de Salud – Debe gozar de buena salud y presentar un Certificado Salud que debe ser renovado anualmente.
5. Habilidades y otros criterios –Deberá ser capaz de establecer y manejar relaciones interpersonales para comprender las distintas situaciones, manejar el hogar, tener deseo de ayudar a la persona necesitada y saber respetar la dignidad humana.

Para considerar su reclutamiento, todo candidato a empleo como Auxiliar del Hogar deberá someter los siguientes documentos:

1. Solicitud de empleo cumplimentada.
2. Identificación con foto.
3. Certificado de Salud vigente.
4. Certificado de Nacimiento original / Forma 214 (veterano).
5. Tarjeta de Seguro Social.
6. Certificación Ley 300 - "Ley de Verificación de Historial Delictivo de Proveedores de Servicios de Cuidado a Niños y Envejecientes de Puerto Rico".
7. Certificación de Antecedentes Penales con una vigencia no mayor a treinta (30) días y en la cual se indique que no ha sido convicto de ningún delito grave.

Se mantendrá en el expediente copia a colores de cada documento y se devolverá el original al candidato a empleo, con excepción de la tarjeta de Seguro Social, la cual solo se utilizará para verificar la información del candidato y no se mantendrá copia en el expediente. De la identificación no tener una foto, debe proveer una fotografía en tamaño 2x2 reciente.

### **SECCIÓN 8.3.2 DEBERES Y RESPONSABILIDADES**

Parte de los deberes y responsabilidades que un Auxiliar del Hogar debe llevar a cabo, incluyen, pero no se limitan a:

- i. Brindar servicios de ayuda en el hogar al beneficiario, relacionados con la alimentación, higiene, vestimenta y la atención de los problemas de salud que éste confronte.
- ii. Confeccionar los alimentos y, en caso de que el participante lo amerite, le administrará los mismos.
- iii. Colaborar con el beneficiario en su aseo e higiene personal.
- iv. Mantener la habitación del beneficiario en condiciones higiénicas.
- v. Acompañar al beneficiario a consultas o tratamiento médico cuando la situación lo amerite (solo como acompañante y con chofer designado).
- vi. Ayudar al beneficiario a mantener una atmósfera apropiada en su hogar, de modo que exista armonía para conseguir la rehabilitación de éste, incluyendo facilitar su independencia.
- vii. De ser posible, ayudar al beneficiario a salir del hogar a tomar sol y aire, por el tiempo convenido.
- viii. Realizar otras tareas afines dirigidas a ofrecer servicios de excelencia al beneficiario.
- ix. La única persona autorizada a entrar en la residencia donde se presta el servicio será el Auxiliar del Hogar. El Auxiliar del Hogar no podrá ir acompañado de familiares, amigos o terceras personas.
- x. Cumplir con el Programa en el horario establecido.
- xi. No se permitirán uñas largas o con una pobre higiene. Deberá mantener sus uñas en nivel adecuado para facilitar el aseo del beneficiario y cualquier otra tarea asignada.

- xii. Cargar consigo y mantener una agenda con el propósito de documentar todo incidente relacionado con sus deberes y responsabilidades, así como con el propio beneficiario.
- xiii. Mantener comunicación directa y constante con el Coordinador/Técnico de Servicios.
- xiv. En casos de hospitalización del beneficiario, se evaluará cada circunstancia de manera individual para determinar cuáles son las necesidades y que el Auxiliar del Hogar le asista al beneficiario en la institución hospitalaria correspondiente. Esto último debe ser previamente coordinado con el Programa.

### SECCIÓN 8.3.3 NORMAS DE CONDUCTA

Todos los Auxiliares del Hogar tienen la responsabilidad de cumplir con las siguientes normas de conducta:

- a. Se recomienda el uso de un *scrub* de dos (2) piezas. En cuanto al calzado, se recomienda el uso de zapatos cerrados.
- b. No se permitirá el uso del teléfono para asuntos personales en horarios laborables. El mismo estará limitado para situaciones de emergencia y en llamadas breves.
- c. No están permitidas las visitas de terceras personas en horarios laborables.
- d. Mantener respeto por el beneficiario y sus pertenencias.
- e. Mantener confidencialidad absoluta sobre asuntos relacionados con el beneficiario así como su ambiente y relaciones familiares.
- f. No dialogar o conversar con el beneficiario sobre temas o asuntos inapropiados (incluyendo, pero sin limitarse a, temas de naturaleza sexual, violentos y/o que violenten la dignidad del beneficiario).
- g. No comenzar, aceptar, insinuar o perseguir algún beneficio económico y/o de cualquier índole por la realización de sus labores.

- h. No comenzar o aceptar contacto físico más allá del estrictamente necesario para la realización de sus funciones, ni mantener relaciones sexuales ni sentimentales con ningún beneficiario, ni ningún miembro de su núcleo familiar.
- i. Todas las disposiciones del Manual de Conducta y Medidas Correctivas del Municipio de Arecibo serán de aplicabilidad a los Auxiliares del Hogar, incluyendo el proceso de acciones correctivas y de cesantías.

## ARTÍCULO 9 NO DISCRIMINACIÓN

El Programa deberá cumplir con requisitos de no discriminación, igualdad de acceso y alcance afirmativo, además de estándares para eliminar barreras en la entrada y provisión de servicios dirigidos a todo beneficiario. Entra ellos se incluyen:

A. El Programa debe asegurarse que el uso de las instalaciones, la asistencia y los servicios están disponibles para todos, basados en la no discriminación. Ninguna persona será excluida de beneficiarse del Programa, se le negarán beneficios o estará sujeto a discrimen alguno, por motivos de raza, color, religión, identidad de género, orientación sexual, edad, origen nacional, estatus migratorio, ascendencia, estado civil, diversidad funcional física o mental, y/o porque la persona reciba asistencia pública estatal o federal, así como cualquier otra categoría protegida por ley.

B. Igualdad de Acceso • *Equal Access Interim Rule*

La determinación de elegibilidad se realizará de acuerdo con los criterios de elegibilidad. El Programa se pondrá a disposición del y/o los beneficiarios sin importar su orientación sexual real o percibida, su identidad de género o estado civil. Además, de requerirse alguna ubicación, esta se determinará de acuerdo con la identidad de género con que se autoidentifique cada persona elegible, sin importar el sexo asignado al nacer. No podrá indagarse sobre la

orientación sexual o identidad de género de un solicitante o beneficiario con el propósito de determinar su elegibilidad.

#### **ARTÍCULO 10 CONFLICTO DE INTERESES**

Se prohíbe a los empleados del Programa y Departamento participar en procesos, donde la persona o socio o cualquier organización que tenga un interés financiero directo pueda obtener beneficio de cualquier transacción financiada con fondos del Programa. Así también, se prohíbe la aceptación de remuneración, favores o cualquier pago de un contratista, consultor u otra entidad cuyos servicios sean prestados en la organización o municipio.

Como regla general, no se nombrarán Auxiliares del Hogar para brindar servicio a sus familiares dentro de los niveles de parentesco, según se definen en la Ley 1-2012, conocida como "*Ley de Ética Gubernamental de Puerto Rico*", según enmendada, la Ley 107-2020 conocida como "*Código Municipal de Puerto Rico*", según enmendado y/o cualquier reglamentación federal aplicable a los fondos CDBG-State Program. La restricción aplicará también a familiares de empleados, funcionarios, contratistas, consultores y/o asesores. Casos excepcionales serán considerados vía dispensa previa consulta y autorización del Departamento de Desarrollo Municipal.

Además, se prohíbe la participación de empleados o funcionarios del Programa como testigos en procedimientos judiciales o administrativos instados contra el Programa, o que funjan como testigos contra la persona contra la cual se tramita un procedimiento judicial, salvo con autorización del Departamento, o cuando alguna legislación federal o estatal lo permita, recayendo la responsabilidad en el empleado o funcionario que interese participar en dicho proceso de levantar cualquier disposición legal que le permita así hacerlo. De resultar o requerir la participación durante horas laborables, el empleado podrá asistir de no verse afectados los servicios ofrecidos y con

previa autorización del Programa. La ausencia será con cargo a lo que establezca el Reglamento de Personal del servicio al que esté adscrito el funcionario o empleado.

No se aceptará, bajo ninguna circunstancia, que el Auxiliar mantenga relaciones sexuales y/o afectivas con ningún beneficiario ni miembro de su núcleo familiar. Esto dará paso a su cesantía inmediata.

## **ARTÍCULO 11 TERMINACIÓN DE SERVICIOS**

### **SECCIÓN 11.1 ASPECTOS GENERALES Y REINGRESO**

Se podrán dar por terminados los servicios si el beneficiario viola los requerimientos del Programa o si dejare de cumplir con los requisitos de elegibilidad. La terminación de servicios deberá ocurrir en los casos más severos y luego de que otras medidas remediativas o correctivas hayan sido consideradas. Sin que se entienda como una limitación, entre las razones que podrían dar pie a la terminación de servicios se encuentran:

1. La culminación o falta de fondos estatales y/o federales para subsidiar el Programa y poder brindar los servicios a los beneficiarios.
2. Incurrir en conducta de naturaleza sexual, violenta o maltrato verbal y/o físico dirigida al personal que ofrece los servicios, incluyendo, pero sin limitarse a los Auxiliares del Hogar.
3. Incurrir en conducta discriminatoria por razón de raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género y cualquier otra categoría protegida, dirigida al personal que ofrece los servicios, incluyendo, pero sin limitarse a los Auxiliares del Hogar.
4. Si el beneficiario no está de acuerdo con la asignación específica de un Auxiliar o cualquier otro miembro del personal que le asiste.
5. Exigir que se realicen tareas no contempladas dentro de los deberes y responsabilidades de un Auxiliar o cualquier otro miembro del personal.

La terminación de servicios no necesariamente impide que el beneficiario reciba servicios del Programa nuevamente. El Programa podrá volver a ofrecer servicios al beneficiario, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- A. Las causas que provocaron la terminación de servicios han sido resueltas;
- B. El beneficiario cumple con los requisitos de elegibilidad existentes al momento de la solicitud de reingreso;
- C. No se haya excedido el tiempo máximo de duración del servicio, de existir.

## SECCIÓN 11.2 PROCESO PARA TERMINACIÓN DE SERVICIOS

El programa deberá orientar de manera efectiva al beneficiario sobre el proceso de terminación de servicios y su derecho a una revisión formal. La terminación de servicios se regirá por lo siguiente:

- A. Una notificación por escrito al beneficiario, la cual contendrá como mínimo, lo siguiente:
  - i Acción o decisión del Programa;
  - ii Razones, así como fundamentos legales o reglamentarios para la terminación;
  - iii Fecha en que la acción o determinación es efectiva;
  - iv El derecho del individuo a una explicación sobre la base de la decisión;
  - v Procedimientos para solicitar una vista, del individuo interesar retar o disputar la acción tomada por el Programa;
  - vi Tiempo que tiene el individuo para solicitar la vista;
  - vii A quién deberá ir dirigida la petición;
  - viii Copia de los procedimientos de la vista a ser llevada a cabo.

## B. Procedimiento de Revisión

- i La revisión formal, así como la vista administrativa no podrá ser llevada a cabo por la persona que tomó o aprobó la decisión bajo revisión, ni por un subordinado de dicha persona. La decisión será tomada por el Programa y le corresponderá al Departamento llevar a cabo el proceso de revisión.
- ii La petición para revisión deberá ser recibida por escrito no más tarde de diez (10) días calendario desde la fecha de la notificación emitida por el Programa. De no recibirse ninguna petición finalizado el décimo (10) día calendario posterior a la notificación, la misma advendrá final y firme. De recibirse una solicitud al respecto, la revisión formal o vista administrativa será citada para no más de quince (15) días calendario de recibida la petición.
- iii La notificación de la vista contendrá: la fecha y hora de la vista; el lugar donde se celebrará la vista; el derecho a traer evidencia, testigos, abogados y otra clase de representación legal; el derecho a revisar cualquier documento o evidencia en posesión del Programa sobre la cual se ha basado la acción y, luego de realizar el pago correspondiente para ello, incluirá el derecho a obtener copias de todos los documentos.
- iv Una vez celebrada la vista, el Departamento emitirá una determinación que incluirá su determinación final, así como la explicación de las razones y el derecho del participante de iniciar un proceso judicial, de este entender que se ha violentado algún derecho.

### SECCIÓN 11.3 SISTEMA DE QUERELLAS

El Programa mantendrá esta política para el manejo de reclamaciones, garantizando un proceso justo y eficiente, el cual incluirá un proceso para llevar a cabo una investigación imparcial, así como un proceso de intervención y resolución de la situación planteada.

Los aspectos generales a la hora de manejar una reclamación son los siguientes:

- A. Las denuncias verbales de primera o segunda mano **podrán** considerarse como una querella.
- B. Aquellas notificaciones escritas y/o denuncias documentadas, **serán** consideradas como una querella.
- C. El Programa deberá proteger la identidad del reclamante, de este desear mantenerse en anonimato.

#### SECCIÓN 11.3.1 PROCEDIMIENTO INTERNO PARA PRESENTACIÓN Y MANEJO DE QUERELLAS

El proceso de la querella, desde su presentación hasta su resolución final, se realizará de manera diligente y todo interventor evitará que se prolongue irrazonablemente la adjudicación del asunto ante su consideración. Además, deberá garantizar la confidencialidad y la seguridad tomando medidas y alternativas eficaces que incluyan la protección de todo reclamante.

##### A. PRESENTACIÓN DE LA QUERELLA

- 1. Las querellas **verbales** o escritas se presentarán ante un empleado del Programa, quien lo notificará a la persona designada de mayor jerarquía a esos efectos.
- 2. La querella podrá ser presentada inicialmente de forma verbal, pero luego deberá ser presentada por escrito.

3. La persona que reciba la querella orientará inmediatamente a la parte querellante de los procedimientos aplicables y cualquier otro remedio disponible.
4. La persona que investigue tomará las medidas necesarias para realizar la investigación de rigor, incluyendo establecer un expediente de investigación.
5. Una vez recibida la querella, éste y todo procedimiento posterior hasta la decisión final serán de naturaleza confidencial **en el mayor grado posible**.
6. Cuando la presentación de la querella resulte imposible conforme a este procedimiento debido a una circunstancia imprevista o que esté fuera del control de la parte querellante o del Programa, la parte querellante deberá acudir directamente a la persona designada.

#### **B. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE QUERELLAS**

1. La investigación se llevará a cabo, como regla general, dentro de un plazo no mayor de diez (10) días laborables a partir de la presentación de la querella escrita.
2. La investigación abarcará todos los hechos denunciados e incluirá la toma de declaraciones juradas a la parte querellante, la parte querellada y toda persona que tenga conocimiento sobre los hechos alegados o posibles testigos que se vayan detectando durante el curso de la investigación. Todas las declaraciones y cualquier otro documento recopilado formarán parte del expediente de investigación.
3. La investigación se realizará con todo rigor, independientemente de que los actos denunciados hayan cesado.
4. Los empleados del Programa deberán cooperar al máximo con la investigación que se realice.

5. El procedimiento de investigación se conducirá de la manera más confidencial posible, en salvaguarda de la parte querellante, excepto lo necesario para efectuarla.
6. Durante el curso de los procedimientos, se tomarán medidas para proteger a la parte querellante, cualquier testigo y las personas que colaboren con la investigación, en contra de cualquier acción adversa. Esto incluye a cualquier empleado del Programa ante la alegación de posibles represalias.
7. Además, cualquier empleado podrá presentar una querrela cuando se tomen decisiones sobre su estatus, condiciones de empleo o cuando se vea afectado por acciones de supervisores o compañeros de trabajo, debido a su participación en la investigación, independientemente de su rol en la misma.

#### **C. PROCESO DE INTERVENCIÓN Y RESOLUCIÓN: INFORME, RECOMENDACIONES Y DETERMINACIONES**

1. La persona designada deberá emitir un informe escrito de la investigación dentro de treinta (30) días laborables a partir de la fecha en que se haya comenzado la investigación. La persona que realice la investigación podrá fijar un término distinto, en aquellos casos en que las circunstancias así lo justifiquen, pero no será mayor de diez (10) días laborables adicionales.
2. A esos efectos, una vez finalizada la investigación de la querrela, la persona que investigue informará por escrito sus hallazgos y formulará las recomendaciones correspondientes. Este informe incluirá determinaciones, a base de la información disponible y los hechos alegados, de si existe o no causa suficiente para iniciar un procedimiento de medidas disciplinarias o cualquier otra medida aplicable conforme los procedimientos administrativos y/o legales establecidos.
3. El informe estará acompañado del expediente de la investigación y de toda comunicación que a tenor con lo recomendado deba cursarse a las partes

pertinentes para notificarles la acción procedente. El expediente será confidencial y no podrá ser examinado por las partes envueltas ni terceros. Sin embargo, las partes envueltas serán informadas por escrito sobre la determinación emitida.

4. El Coordinador/Técnico del Proyecto -o la persona designada por él- podrá adoptar, modificar o prescindir de las recomendaciones que se le formulen tomando en consideración los procedimientos administrativos y/o legales aplicables, las determinaciones de hecho, así como cualquier otra circunstancia relevante.
5. De existir base razonable para la aplicación de una medida disciplinaria o acción correctiva contra un empleado, se procederá a tenor con lo dispuesto en el Reglamento de Personal de servicio aplicable y/o las disposiciones administrativas o legales pertinentes.

#### **ARTÍCULO 12- CLÁUSULA DE SALVEDAD**

El Municipio Autónomo de Arecibo se reservará el derecho de añadir, eliminar, enmendar o cambiar cualquier parte de este Protocolo. Sin embargo, cualquier adición, eliminación, enmienda o cambio le serán notificados a los (as) empleados (as) con anterioridad a su vigencia para que puedan conocerla antes de su aplicación.

#### **ARTÍCULO 13 – POLÍTICA DE NO DISCRIMEN**

La política del Municipio de Autónomo de Arecibo prohíbe el discrimen, entre otros motivos, por razón de orientación sexual y/o identidad de género. Para propósitos del presente documento, todo término utilizado para referirse a una persona se referirá a cualquier sexo, así como género o identidad de género.

#### ARTÍCULO 14- SEPARABILIDAD

Si cualquier sección, inciso o parte de este documento fuere declarado nulo por un tribunal competente, tal declaración de nulidad no afectará a las demás disposiciones de este, las cuales continuarán vigentes.

#### ARTÍCULO 15 – VIGENCIA Y DEROGACIÓN

Este Manual y Política entrará en vigor una vez sea probado por la Legislatura Municipal y el mismo sea firmado por el Honorable Alcalde. El presente documento deroga cualquier otro Protocolo, Política, Reglamento, Manual, y/o documento relacionado a los asuntos aquí discutidos y los cuales sean incompatible en parte o en todo con lo aquí establecido.

Aprobado hoy 02 de agosto de 2023.

  
Hon. Carlos Ramírez Irizarry  
Alcalde de Arecibo