

**Pedro L. González Uribe (Secretaría)**

---

**From:** Dilaila Padilla Vazquez <mdpadilla@justicia.pr.gov>  
**Sent:** Tuesday, February 4, 2025 7:09 PM  
**To:** Secretaria  
**Cc:** Rosario Rodriguez Rivera; Millie China Cabrera; Adabell Diaz Caraballo; Janet Parra Mercado  
**Subject:** Petición de Información - 2025-0007 - Departamento de Justicia  
**Attachments:** Respuesta Requerimiento de Infomación Senado de PR.pdf

Saludos,

Se incluye respuesta a requerimiento de información **2025-0007**.

Agradeceremos nos confirme el recibo de este documento.

DPV



GOBIERNO DE PUERTO RICO  
Departamento de Justicia

Hon. Jenniffer González Colón  
Gobernadora

Hon. Janet Parra Mercado  
Secretaria de Justicia Designada

4 de febrero de 2025

Hon. Luis Javier Hernández Ortiz  
Senador  
Senado de Puerto Rico  
P.O. Box 9023431  
San Juan, Puerto Rico 00902-3431

Estimado Senador Hernández Ortiz:

Reciba un cordial saludo. En atención a la solicitud presentada por este Alto Cuerpo y en cumplimiento con nuestro compromiso de transparencia, protección de los derechos fundamentales y cumplimiento con la normativa vigente, procedemos a responder a los requerimientos relacionados con la reciente directriz emitida por quien suscribe a la Jefa de los Fiscales, la licenciada Linnette Velázquez Grau, en torno a la recopilación de información sobre víctimas y testigos con estatus migratorio indefinido. Es fundamental enmarcar esta solicitud dentro del marco jurídico y administrativo que rige las funciones del Departamento de Justicia de Puerto Rico, así como los principios de confidencialidad y debido proceso que protegen a las personas involucradas en procesos judiciales. Esta comunicación busca proporcionar el contexto adecuado sobre el propósito de la directriz, su alineación con los programas de asistencia vigentes y las medidas que garantizan la custodia y protección de la información sensible recopilada.

En ese sentido, presentamos a continuación la documentación requerida, acompañada de una explicación detallada sobre el propósito de la medida y los protocolos establecidos para su manejo seguro, en estricto apego a la legislación aplicable y los más altos estándares de derechos humanos.

- 1. Provea copia de la instrucción, carta circular, memorando o comunicación enviada a las Fiscalías y Procuradurías de Distrito donde se requiere información sobre el estatus migratorio de las víctimas y testigos.**

Debemos aclarar que nunca se solicitó información sobre el estatus migratorio de las víctimas y testigos a quienes servimos. La solicitud fue a los efectos que se nos informara cuantas víctimas y testigos participando de procesos judiciales tenían estatus migratorio no



definido. Como explicaremos más adelante dicha solicitud fue con el propósito de, en los caso que fuese necesario, iniciar el trámite de las visas **U, T y VAWA**.

Se incluye:

(a) Captura de pantalla del mensaje enviado por la Jefa de Fiscales Interina Linnette Velázquez a todos los fiscales de Distrito del día 27 de enero de 2025. (Véase Anejo 1).

(b) Directrices a todos los fiscales de Distrito del día 29 de enero de 2025 en las mismas se establece que todo fiscal que atienda una víctima o testigo con estatus migratorio no definido deberá cumplir con las siguientes directrices. (Véase Anejo 2).

1. En todo caso en el que la víctima o testigo de delito tenga estatus migratorio no definido, el Fiscal deberá asegurarse, desde el inicio de la investigación, que el Técnico de Servicio a Víctimas y Testigos haya realizado el referido para el trámite del visado correspondiente.
2. En los casos que actualmente se están ventilando ante el tribunal, el Fiscal deberá asegurarse de que se haya referido a dicha víctima o testigo al trámite correspondiente para el visado.
3. Ningún fiscal o procurador podrá negarse a firmar una certificación, o la solicitud de visado correspondiente, aduciendo que el caso no ha culminado o que la cooperación de la víctima no ha terminado.
4. Todo Fiscal deberá prestar especial atención a que las víctimas o testigos con estatus migratorio no definido permanezcan debidamente acompañadas por Técnicos de Servicio a Víctimas y Testigos mientras dure su comparecencia en los procesos ante el tribunal.

(c) Borrador de orden Administrativa para establecer las Guías Para la Atención de los Casos y Ofrecimiento de Servicios Directos a las Víctimas y Testigos. (Véase Anejo 3).

2. **Someta un memorando donde exprese con detalles el propósito de esa solicitud a las distintas Fiscalías y Procuradurías de Distrito. Si bien ha expresado que es para gestionar “programas de ayuda existentes”, indique cómo la gestión de esos programas para esta comunidad con estatus migratorio indefinido puede ser distinto al que se ofrece a cualquier otro ciudadano que es víctima o testigo.**

La Oficina de Compensación y Servicios a las Víctimas y Testigos de Delito creada por la Ley 183-1998, según enmendada, está adscrita al Departamento de Justicia. Según establece la mencionada ley, la Oficina proveerá apoyo, servicios y asistencia a las víctimas y testigos para ayudarles a lidiar con el trauma relacionado con el evento delictivo en el cual involuntariamente se vieron involucrados. Ello incluirá entre otros, lo siguiente: servicios de intervención en crisis, servicios de orientación y familiarización con el sistema de justicia criminal, orientación sobre la Carta de Derechos de las Víctimas, coordinación

y referidos para recibir servicios de las diversas agencias gubernamentales. La misión de esta oficina es ofrecerle a todas las víctimas y testigos el apoyo, protección, los servicios y la asistencia económica que dispone la ley. El servicio a las víctimas y testigos tiene el propósito de incentivar su cooperación y participación en la investigaciones y procesos judiciales todo enmarcado en un trato digno y compasivo. Una parte esencial del servicio que le prestamos a las víctimas y testigos es el facilitarles toda la información sobre ayudas y beneficios provistos por entidades gubernamentales, cívicas o religiosas además de ayudarles a solicitar estas ayudas cuando así la víctima o testigo lo solicite.

En el caso de las víctimas y testigos con estado migratorio no definido existen visas que pueden solicitarse para que estos mantengan un estado legal provisional. Entre estas visas se encuentra las visas conocidas como Visa U, T y visas bajo la ley VAWA.<sup>1</sup> La Visa U está disponible para las víctimas de ciertos crímenes, que han sufrido abuso físico o mental y brindan ayuda a las agencias de orden público y oficiales gubernamentales en la investigación y procesamiento de actividades criminales. La Visa T está disponible para víctimas y testigos de trata humana. En el caso de la visa VAWA los delitos fueron cometidos por ciudadanos de los Estados Unidos contra sus conyugues o parejas de estatus migratorio no definido según lo establecen sus criterios. Obviamente las gestiones de visados para víctimas y testigos con estatus migratorio no definido es una gestión distinta a las que se hacen con otras víctimas y testigos cuyo estatus migratorio es uno definido como legal. Es por esto que las víctimas y testigos con estatus migratorio no definido requieren de una gestión adicional enmarcada en procurar su protección y ser sensibles.

En el caso de las Víctimas y Testigos de delito con estatus migratorio no definido era directriz no escrita que las gestiones para solicitar las visas U, T y VAWA se hacían una vez terminado el proceso judicial para asegurar que víctimas y testigos cooperaban y participaban del proceso hasta el final.

En vista de las directrices emitidas por el Presidente Trump con relación a las personas con estatus migratorio no definido esta servidora le ordenó a la Jefa de Fiscales Interina, Fiscal Linette Velázquez Grau que le solicitara a los Fiscales de Distrito información de las víctimas de delito y testigos con casos aún pendientes y cuyo estado migratorio no estuviera definido para gestionar las correspondientes visas sin necesidad que estas tuvieran que esperar a que los procesos judiciales con los que están cooperando o participando terminen. El propósito de la solicitud era comparar la información que surge del sistema RCI y la información que podían ofrecernos las fiscalías, de tal modo que no perdiéramos el contacto con ninguna víctima o testigo. Cabe señalar que esta solicitud se hizo mediante mensaje de texto para acelerar los procesos y poder contactar a esas víctimas y testigos y asegurarnos que aquellos cuya gestión de visado no se había comenzado se hiciera a tiempo. Sorpresivamente dicha información se filtró a la prensa generando todo tipo de información equivocada y mal intencionada poniendo en peligro a esas víctimas y testigos

---

<sup>1</sup> Violence Against Women Act, 1998

y creando en ellos desinformación y temor. Aun así, no claudicamos en nuestro esfuerzo de contactar a dichas víctimas y testigos. La Lcda. Sheila Miranda, directora de la Oficina se aseguró que cada una de las víctimas o testigos fueran contactados telefónicamente y nos aseguramos que todos y cada uno de ellos fueran orientados y aquellos que así lo necesitaran iniciaran sus gestiones de solicitud del visado correspondiente. Como parte de nuestros esfuerzos realizamos una reunión inicial con Lcdó. Ángel Robles especialista en inmigración, la Lcda. Julie Cruz Santana especialista en inmigración, el Sr. José Rodríguez del Comité Dominicano de Derechos Humanos, la Lcda. Sheila Miranda directora de OCSVTD, la Lcda. Linnette Velázquez Jefa de Fiscales interina y la Técnica de Víctimas y Testigos Adalgisa Báez con el propósito de identificar recursos y presupuesto para gestionar todos los visados necesarios. Como podrá apreciarse el Departamento de Justicia no hizo otra cosa que cumplir con lo que por disposición de ley<sup>2</sup> nos es requerido, orientar, proteger, acompañar y gestionar en beneficio de nuestras víctimas y testigos.

**3. Informe la manera en que se va a custodiar esta información en el Departamento de Justicia, considerando que se trata de víctimas y de testigos de causas criminales que se ventilan en los foros judiciales del País.**



La Ley Núm. 22 de 22 de abril de 1988, según enmendada conocida como Ley Para Establecer La Carta de Derechos de las Víctimas y Testigos de Delito<sup>3</sup> establece como se manejará la información de las víctimas y testigos como sigue:

Las víctimas y Testigos tendrán derecho a:

Exigir que se mantenga la confidencialidad de la información sobre su dirección y números telefónicos cuando así lo estime necesario para su seguridad personal y de sus familiares, así como el privilegio de la comunicación habida entre la víctima y su consejero que garantiza la Regla 26 A de las de Evidencia, según enmendadas. A estos fines, la dirección residencial y de negocio, así como los números de teléfonos de una víctima o testigo de un crimen se mantendrá confidencial. Ningún informe, papel, dibujo, Ley de la Carta de Derechos de las Víctimas y Testigos de Delito [Ley Núm. 22 de 22 de Abril de 1988, según enmendada] Rev. 15 de abril de 2024 [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) Página 3 de 9 fotografía, documento archivado en el tribunal o cualquier otro documento que se relacione a un crimen y que contenga dicha información y esté bajo la custodia o en posesión de cualquier funcionario o empleado público, incluyendo el fiscal, la policía o empleados del tribunal, estará disponible para inspección pública, a menos que la información de la dirección y teléfono

---

<sup>2</sup> Ley de Compensación y Servicios a las Víctimas y Testigos d Delito, Ley Núm. 183-1998, según enmendada  
Ley para establecer la Carta de Derechos de Las Víctimas y Testigos de Delito, Ley Núm. 22-1988, según enmendada

<sup>3</sup> Artículo 2, inciso c, Ley para establecer la Carta de Derechos de Las Víctimas y Testigos de Delito, Ley Núm. 22-1988, según enmendada

de la víctima y testigos haya sido omitida. Ningún funcionario o empleado público divulgará la información sobre la dirección y teléfonos de la víctima o testigo excepto a:

- (1) Los funcionarios y empleados públicos que como parte del desempeño de sus funciones requieran dicha información, incluyendo la policía, fiscales, oficiales probatorios o funcionarios y empleados de prisiones y tribunales encargados de investigar, enjuiciar o mantener expedientes relacionados con el crimen o el acusado o que tengan otros deberes legales impuestos por el cargo que desempeñan.
- (2) Una agencia gubernamental o entidad que provea compensación o servicios a víctimas y testigos o que investiga o adjudica reclamaciones por tales compensaciones o servicios.
- (3) Una organización o grupo que tiene como propósito proveer asesoramiento, servicios o cualquier otra ayuda a las víctimas del crimen y que necesita la dirección y números telefónicos de las víctimas para ofrecerles estos servicios, de conformidad con las disposiciones de esta ley. Esta información no estará disponible a entidades que solicitan la información para propósitos comerciales.
- (4) Una persona o agencia que tenga el consentimiento escrito de la víctima o testigo o de los padres, esposo u otra persona legalmente responsable por el cuidado de la víctima o testigo, con la excepción de que se disponga en contrario por orden del tribunal.
- (5) Una persona, quien antes o después del juicio del caso relacionado con la víctima o el testigo, lo solicita al tribunal con jurisdicción en el caso y el tribunal ordena que se le dé la información. El tribunal dictará la orden sólo después que:
  - (i) La persona que lo solicita demuestra la satisfacción del tribunal que existe una buena causa para que se le divulgue la información;
  - (ii) el tribunal ha recibido información suficiente de parte del fiscal que le asegure que la víctima o testigo no está en riesgo de daño personal alguno como resultado de la divulgación o está adecuadamente protegido de tal riesgo, y
  - (iii) se le ha notificado por escrito sobre dicha orden a la víctima o testigo, sus padres, esposo u otra persona legalmente responsable por el cuidado de la víctima o testigo y al fiscal, por lo menos ciento veinte (120) horas antes de firmar dicha orden. Durante el juicio o una vista relacionada con un procedimiento criminal, el tribunal ordenará que la dirección residencial y [la] de negocio, así como los teléfonos de una víctima o testigo del crimen no se divulguen en corte abierta y que no se le exija a la víctima o testigo informar, a preguntas de la defensa o el fiscal, la dirección o teléfono, a menos que el tribunal determine que existe una clara necesidad para tal divulgación porque la información es necesaria y relevante a los hechos del caso o para determinar la credibilidad del testigo. El peso de probar la necesidad y relevancia de la divulgación lo tendrá la defensa o la parte que solicite la información. Antes de emitir una orden autorizando la divulgación, el tribunal se asegurará razonablemente, que la víctima o testigo no está en riesgo de daño personal alguno como resultado de la divulgación o que está adecuadamente protegido de tal riesgo. Nada de lo contenido en esta disposición se interpretará como que el tribunal excluye al público de etapa alguna del procedimiento o interfiere con el derecho del acusado a descubrir prueba o que Ley de la Carta de Derechos de las Víctimas y Testigos de Delito [Ley Núm. 22 de 22 de Abril de 1988, según enmendada] Rev. 15 de abril de 2024 www.ogp.pr.gov Página 4 de 9 se limita el acceso del público a información gubernamental o el derecho de la prensa a publicar información legalmente obtenida. El fiscal o la persona



que éste autorice en el distrito en el cual una organización privada de servicios a víctimas y testigos solicite información de la dirección y teléfonos de la víctima o testigos, podrá autorizar la divulgación de la información a la organización por la fiscalía, policía u otros funcionarios o empleados públicos si concluye que: (1) El propósito primario de buena fe de la organización es proveer servicios, asesoramiento u otra ayuda a las víctimas del crimen; (2) los servicios ofrecidos le serán de beneficio a las víctimas o testigos, y (3) la organización no solicita la información con propósitos comerciales. Ninguna agencia comercial o con fines de lucro será considerada que opera con el propósito primario y de buena fe de proveer asesoramiento o ayuda a las víctimas del crimen. Una organización a la que se le niega la información puede solicitar una revisión de la decisión por el Secretario de Justicia, quien podrá ordenar que se divulgue la información de conformidad con los criterios antes expresados. Tanto la organización como sus empleados o voluntarios que trabajen para ella, mantendrán la información confidencial. Será ilegal divulgar, solicitar, recibir, hacer uso de o autorizar o a sabiendas, permitir el uso o la divulgación de información que contenga la dirección residencial o números de teléfonos de víctimas o testigos sin el consentimiento escrito de éstos, excepto para propósitos directamente relacionados con la provisión de servicios a la víctimas o testigos o con la administración de los programas o servicios de la organización. Toda persona que viole las disposiciones de este inciso será sancionada con pena de reclusión por un término fijo de dos (2) años. De mediar circunstancias agravantes, la pena fija establecida podrá ser aumentada hasta un máximo de tres (3) años; de mediar circunstancias atenuantes, podrá ser reducida hasta un mínimo de un (1) año. El tribunal, a su discreción, podrá imponer la pena fija de reclusión establecida o pena de multa que no excederá de cinco mil dólares (\$5,000), o ambas penas.

Solo nos resta expresar que esperamos que la información provista sirva para aclarar cualquier duda sobre las motivaciones del Departamento de justicia en relación a las personas con estatus migratorio no definido y que no quede duda que nuestra gestión no solo es una gestión enmarcada en el derecho y ley aplicable sino en la sensibilidad que requiere la situación de nuestras víctimas y testigos. El Departamento de Justicia jamás haría gestión alguna que ponga en peligro a nuestras víctimas y testigos y que tenga como consecuencia que los procedimientos legales que litigamos ante los tribunales tengan que ser desestimados o archivados porque no contamos con el testimonio de las víctimas y los testigos, es una gestión que no tendría sentido.

Quedo a las órdenes de este honroso cuerpo para responder cualquier otra interrogante.

Cordialmente,

  
Janet Parra Mercado  
Secretaria Designada

# ANEJO 1

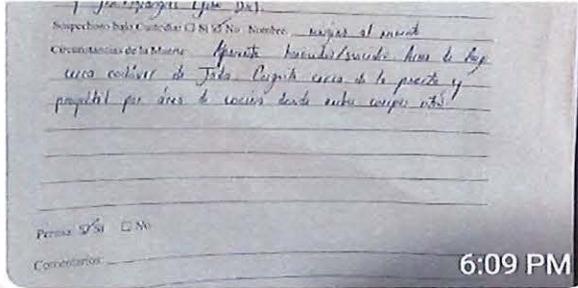


# Anejo 1

1:11 [notification icons]

Voice LTE 5G 95%

← [Profile] **Fiscales de Distrito**  
Elizabeth, Jorge CARRION... [video] [voice] [menu]



Por instrucciones de la Secretaria de Justicia designada, deberán proveer un listado de las víctimas y testigos que son indocumentados.

6:39 PM ✓✓

**J** **Jorge CARRION**  
Buenas tardes, enterado. 6:40 PM

~ **Arlene** +1 (787) 241-6913  
Buenas tardes enterada. 6:42 PM

~ **Jose Roman** +1 (939) 225-0250  
Buenas tardes, enterado 6:42 PM

~ **Yamil** +1 (787) 237-1279  
Buenas tardes. Enterado. 6:42 PM

~ **Ernesto Quesada** +1 (787) 648-6735  
Enterado, buenas noches. 6:43 PM

~ **Rfc** +1 (787) 247-6868  
Enterado 6:45 PM

[emojis] Message [attach] [camera] [voice]

*Jm*

# ANEJO 2





GOBIERNO DE PUERTO RICO  
Departamento de Justicia

Hon. Jenniffer González Colón  
Gobernadora

Hon. Janet Parra Mercado  
Secretaria de Justicia Designada

OFICINA DE LA JEFA DE FISCALES

Fiscal Lynnette Velázquez Grau  
Jefa de los Fiscales Interina

Tel: (787) 729-2199, 1604

29 de enero de 2025

A LOS FISCALES DE DISTRITO Y DIRECTORES DE DIVISIONES

  
Fiscal Lynnette Velázquez Grau  
Jefa de los Fiscales Interina

INSTRUCCIONES REFERENTES AL TRÁMITE DE VISADO PARA VÍCTIMAS O TESTIGOS DE DELITO CON ESTATUS MIGRATORIO NO DEFINIDO

 Reciban un cordial saludo. Por instrucciones impartidas por la Secretaria de Justicia Designada Honorable Janet Parra Mercado, a partir de la presente, todo fiscal que atienda una víctima o testigo con estatus migratorio no definido deberá cumplir con las siguientes directrices:

1. En todo caso en el que la víctima o testigo de delito tenga estatus migratorio no definido, el Fiscal deberá asegurarse, desde el inicio de la investigación, que el Técnico de Servicio a Víctimas y Testigos haya realizado el referido para el trámite del visado correspondiente.
2. En los casos que actualmente se están ventilando ante el tribunal, el Fiscal deberá asegurarse de que se haya referido a dicha víctima o testigo al trámite correspondiente para el visado.
3. Ningún fiscal o procurador podrá negarse a firmar una certificación, o la solicitud de visado correspondiente, aduciendo que el caso no ha culminado o que la cooperación de la víctima no ha terminado.
4. Todo Fiscal deberá prestar especial atención a que las víctimas o testigos con estatus migratorio no definido permanezcan debidamente acompañadas por Técnicos de Servicio a Víctimas y Testigos mientras dure su comparecencia en los procesos ante el tribunal.

Agradezco de antemano la atención y el cumplimiento estricto con lo antes expuesto.



# ANEJO 3





**ORDEN ADMINISTRATIVA NÚM. 2025-01**

**A: TODO EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y ORGANISMOS ADSCRITOS**

**ASUNTO: GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE LOS CASOS Y EL OFRECIMIENTO DE SERVICIOS DIRECTOS A LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE DELITO**

**I. BASE LEGAL**

Esta Orden Administrativa se promulga en virtud de los poderes del Secretario de Justicia (en adelante, "Secretario") recogidos en las Secciones 5 y 6 del Artículo IV de la Constitución de Puerto Rico, Const. PR, L.P.R.A., Tomo 1, y en la Ley Núm. 205-2004, según enmendada, conocida como *Ley Orgánica del Departamento de Justicia* (en adelante, "Ley Núm. 205"), 3 L.P.R.A. sec. 291 *et seq.*, las cuales establecen que el Secretario es el principal funcionario de ley y orden con la facultad para planificar, dirigir y supervisar el funcionamiento del Departamento de Justicia. Asimismo, esta Orden Administrativa se promulga conforme dispone el Artículo 18 (b) de la Ley Núm. 205, 3 L.P.R.A. sec. 292o (b), que faculta al Secretario para adoptar las reglas y reglamentos que estime necesarios para implementar los propósitos de la Ley y de las demás responsabilidades que le impone el estatuto. La presente Orden Administrativa también se promulga conforme a lo establecido en el Artículo 34 de la Ley Núm. 205, 3 L.P.R.A. sec. 293m, que faculta al Secretario para establecer la organización y estructura interna de este Departamento para el mejor cumplimiento de las funciones que le impone la Ley.

**II. PROPÓSITO**

Las guías de procedimientos para la atención de casos y el ofrecimiento de servicios directos a las víctimas y testigos de delito se promulgan con el propósito de establecer los procedimientos generales que deben ser observados por los técnicos de servicios a víctimas que laboran en las diferentes fiscalías de distrito y en el Centro Metropolitano de Investigación y Denuncias. Asimismo, tienen el propósito de delimitar el marco de las funciones que se realizan en las Divisiones de Servicios a Víctimas. Esto con el fin de uniformar el servicio directo que reciben las víctimas, y promover los referidos por parte del Ministerio Público.

### **III. CONTACTO INICIAL Y REFERIDO AL TÉCNICO**

#### **A. Casos atendidos en el Centro Metropolitano de Investigación y Denuncias**

Desde el Centro Metropolitano de Investigación y Denuncias, (en adelante, "CMID"), se atienden tres unidades investigativas: Carolina, Bayamón y San Juan. Las mismas tienen horarios extendidos, incluyendo días feriados y periodos nocturnos.

El fiscal de turno del CMID debe asegurarse que se realiza el referido a la División de Servicios a Víctimas a través del Sistema de Registro Criminal Integrado, en (adelante, "RCI"). Asimismo, debe referir de modo presencial al técnico de servicios a víctimas, (en adelante, "técnico"), a toda víctima o testigo que se atienda durante los horarios que opera el CMID. De no estar presente un técnico en el momento del referido, el fiscal debe determinar si el caso amerita que se active de modo presencial al técnico "on call". De lo contrario, el técnico podrá atender el caso de modo virtual. En ambas instancias también debe realizarse el referido a través del RCI.

El técnico también puede recibir un referido a través del director(a) (en adelante, "director") de la Oficina de Compensación y Servicios a las Víctimas y Testigos de Delito, (en adelante, "OCSVTD"). En esta instancia, el técnico deberá crear el caso en la plataforma de Servicios a Víctimas del RCI.

Todo caso referido para atención en la unidad investigativa o en respuesta a un turno "on call", estará asignado al técnico que le ofreció el servicio inicial o al que se encontraba de turno. A modo de excepción, el director de la OCSVTD o la persona que este designe podrá asignar estos casos a otro técnico.

En la eventualidad de que el referido sea atendido por un técnico asignado al CMID, este será responsable de las gestiones iniciales para atender las necesidades de seguridad, referido a intercesoría legal y acompañamiento de la víctima o testigo. Asimismo, deben completarse los referidos de emergencia relacionados con vivienda, servicios psicológicos y otros que se consideren prioritarios.

El técnico procederá a documentar la información recopilada y las gestiones realizadas en la intervención inicial en el RCI, así como también los servicios que se coordinaron. Se podrá citar a la víctima o testigo de modo presencial, en el caso de que no se logre concluir los procesos mediante esta comunicación inicial o para tomar las firmas de los documentos que correspondan.

Se transferirá el caso al técnico de la jurisdicción en la que se continuará atendiendo el mismo. La transferencia debe ser realizada a través del RCI en un periodo máximo de diez (10) días laborables, o antes, si ya se ha completado la coordinación de los servicios en el CMID. Es importante que la transferencia se realice con, al menos, cinco (5) días de anticipación de la fecha pautada para la

vista preliminar. El expediente físico debe ser transferido, pero no detendrá la transferencia en RCI ni la atención del caso por parte del técnico que comparecerá a la vista preliminar.

**B. Casos referidos por la Fiscalía Regular, las Divisiones Especializadas o la Unidad Especializada de Violencia Doméstica, Maltrato de Menores y Delitos Sexuales:**

La OCSVTD cuenta con técnicos que atienden y canalizan los casos referidos a través de las fiscalías estatales y federales, la Oficina del Procurador de Menores, el director de la OCSVTD y a través de las Divisiones o Unidades Especializadas del Departamento de Justicia. Estos técnicos están ubicados en la oficina central y en los trece distritos judiciales. Los servicios se ofrecen en horarios diurnos, nocturnos y durante los fines de semana.

Cuando un caso llega a través de la fiscalía, el fiscal de turno activará al técnico de turno y realizará el referido a través del RCI. Si la víctima o testigo se encuentra en la fiscalía, esta activación debe ser realizada de manera presencial y debe permitirse que el técnico entreviste a la víctima previo a acudir al tribunal.

El técnico también puede recibir un referido a través del director de la OCSVTD. En este caso el técnico deberá crear el caso en la plataforma de RCI.

Si la persona no se encuentra en la fiscalía al momento de ser referida, el técnico procederá a comunicarse con esta a más tardar al siguiente día laborable -vía telefónica o a través del correo electrónico- para auscultar la siguiente información:

- 
- a. Nivel de riesgo al que está expuesta la víctima (física o emocional) según la naturaleza del caso. Para víctimas sobrevivientes de violencia doméstica se considerará el resultado del formulario sobre evaluación de riesgo de muerte que administra el fiscal y el resultado obtenido del algoritmo que determina el nivel de riesgo en que se encuentra la víctima.
  - b. La etapa en que se encuentra el proceso criminal cuando llega el referido. Mientras más avanzado el proceso criminal más urgente es la intervención.

El técnico procederá a documentar esta comunicación en el RCI, así como también los servicios que se coordinaron durante el proceso de la entrevista inicial. Se podrá citar a la víctima o testigo de manera presencial, en el caso de que no se logren concluir los procesos mediante esta comunicación inicial o para tomar las firmas de los documentos que correspondan.

**C. Casos que se reciben en las Unidades Investigativas o a las Fiscalías de Distrito durante el turno “on call” del Técnico de Servicios a las Víctimas y Testigos**

Se definirá turno “on call” como aquel que se realiza de 5:00 p.m. hasta 8:30 a.m. en las fiscalías y de 10:00 p.m. hasta 8:30 a.m. en el CMID. Durante los fines de semana y los días feriados el turno “on call” se realiza durante las 24 horas. Estos turnos “on call” tienen una duración de una semana, comenzando viernes y finalizando el viernes de la siguiente semana.

Cuando el fiscal de turno solicite la intervención de un técnico para un caso en el turno “on call” este deberá:

- a. Estar disponible para atender la situación con inmediatez. Es responsabilidad del técnico asegurarse que el teléfono celular de turno esté encendido en todo momento y en condiciones de recibir llamadas. Además, deberá ofrecer un teléfono alterno donde pueda ser localizado. No se permitirá que el técnico sustituya el uso del teléfono de turno por el teléfono personal.
- b. Solicitar un breve resumen al fiscal o al agente del caso sobre las necesidades de albergue, seguridad, intervención en crisis y otras necesidades apremiantes que han sido identificadas en las víctimas o sus custodios en casos de menores. Además, en casos de violencia de género debe solicitarse al fiscal copia del formulario sobre evaluación de riesgo de muerte y el resultado obtenido del algoritmo que determina el nivel de riesgo en que se encuentra la víctima.
- c. En el caso de que la necesidad sea exclusivamente de albergue o asuntos de seguridad, el técnico solicitará dialogar con la víctima si la misma se encuentra en el mismo lugar con el fiscal o agente (unidad investigativa, escena, hospital, fiscalía o cuartel). De ser necesaria la relocalización por seguridad, el técnico puede realizar las gestiones de albergue vía telefónica o coordinación de transportación para las víctimas o testigos.
- d. Si el fiscal solicita su presencia, el técnico acudirá a la mayor brevedad a la unidad investigativa, fiscalía, escena, hospital, cuartel o lugar donde se encuentre la víctima. En caso de ser necesaria una intervención de crisis, el técnico debe acudir a la mayor brevedad y no puede atender la misma vía telefónica.
- e. En aquellos casos en que la víctima decline la relocalización por seguridad, pero de la entrevista surge un riesgo inminente o de la evaluación de riesgo surge un nivel de peligrosidad mayor de 13, se debe acudir presencialmente para realizar gestiones adicionales



dirigidas a persuadir sobre la relocalización y, en caso de no lograrse, completar el formulario de relevo de servicios.

- f. Para casos en que el nivel de riesgo no amerite una ubicación en albergue o se identifique un recurso de apoyo para reubicación segura, el técnico no tendrá necesariamente que acudir presencialmente para tomar el relevo, sino que podrá solicitar la colaboración de algún recurso que se encuentre con la víctima o solicitar que redacte su renuencia a albergarse y lo envíe al técnico mediante correo electrónico o mensaje de texto al teléfono de turno.
- g. Identificar las necesidades que deben atenderse como prioridad, mientras el técnico se traslada al lugar donde se encuentre la víctima o testigo. El técnico deberá tener disponible una lista actualizada de lugares que puedan albergar a la víctima o testigo si fuera necesario. Asimismo, deberá tener disponible los contactos de servicios de intérprete. Si se identifica que la víctima necesita artículos de primera necesidad o higiene para llevar al albergue u hospital, deberá coordinarse el recogido del bulto adquirido a esos efectos.
- h. En caso de que la intervención inicial se realice utilizando sistemas remotos y sea necesario completar algún documento o realizar algún referido (que no sea el relevo), el técnico deberá citar a la víctima o testigo con prontitud a la oficina. Asimismo, se realizarán todas las gestiones que sean necesarias para contactar a la víctima o testigo con anterioridad al próximo señalamiento del proceso judicial, si alguno.
- i. Al finalizar su servicio, el técnico deberá notificar al fiscal sobre las gestiones realizadas y documentar las mismas en el RCI.

Todo caso referido en un turno "on call", estará asignado al técnico que le ofreció el servicio inicial. A modo de excepción, el director de la OCSVTD o la persona que este designe podrá transferir estos casos a otro técnico.

Siempre que un técnico sea activado en su turno "on call", deberá notificarlo al director de la OCSVTS mediante mensaje de texto o correo electrónico.

#### IV. PRIMERA INTERVENCIÓN Y ENTREVISTA CON LA VÍCTIMA O TESTIGO

Durante la primera intervención, el técnico llevará a cabo una entrevista lo más amplia posible para determinar el plan de servicios que será recomendado y el nivel de prioridad de las necesidades identificadas.

Además, realizará las siguientes gestiones:

- 
- a. Explicar los servicios que ofrece la División y las funciones del técnico de servicios a víctimas y testigos.
  - b. Se orientará sobre lo siguiente: los derechos que le asiste a la víctima o testigo al amparo de la *Carta de Derechos de las Víctimas y Testigos*, Ley Núm. 22 de 22 de abril de 1988, según enmendada; los servicios y programas psicosociales que están disponibles (internos y externos); los servicios de albergue y las rondas preventivas, entre otros servicios disponibles.
  - c. Se orientará sobre el proceso en el tribunal, las diferentes etapas que se llevarán a cabo y se aclararán las dudas que tengan las víctimas, testigos o los custodios en casos de menores. Además, se orientará sobre otros derechos que le asisten como víctima o testigo de delito, entre estos los derechos de compensación. De identificarse que el caso y la víctima podría cualificar para compensación, debe completarse la solicitud y solicitarse los documentos requeridos. La solicitud debidamente firmada debe ser sometida a través del RCI a la División de Compensación.
  - d. En casos de violencia de género, el técnico debe asegurarse que el fiscal le haga entrega del formulario sobre evaluación de riesgo de muerte y el resultado obtenido del algoritmo que determina el nivel de riesgo en que se encuentra la víctima. Este formulario y el resultado del algoritmo deben ser incluidos entre los documentos que se anejan al RCI.
  - e. El técnico procederá a realizar su entrevista a la víctima o testigo de delito a los fines de establecer el perfil del entrevistado y las necesidades y prioridades de servicio. Esta entrevista debe documentarse directamente en el RCI utilizando el formulario electrónico. De no ser posible documentar directamente en el RCI, el técnico deberá documentar la entrevista de manera manual y proceder a transcribir las contestaciones en el RCI tan pronto le sea posible. Deben anejarse al RCI todos los documentos que hayan sido firmados por la víctima o testigo.
  - f. Se preparará un expediente físico, a los únicos fines de que sirva de apoyo al expediente electrónico del RCI. En este se anejará la hoja de gestiones realizadas y se documentará información de contacto de la víctima, testigo o custodio, información sobre el delito y el número de querrela, gestiones realizadas, referidos, servicios provistos en cada etapa del proceso y las gestiones o asuntos pendientes.
  - g. El técnico identificará recursos de apoyo con el participante, así como personas o situaciones que generen temor, limitaciones o intimidación. Realizará aquellos esfuerzos necesarios para trabajar la situación que presente el participante y que le inhibe en su capacidad para colaborar en el proceso judicial. Estos esfuerzos, incluyen, pero no se limitan a:

- i. Coordinación de servicios de consejería.
  - ii. Coordinación de servicios de psicoterapia.
  - iii. Coordinación de servicios de rondas preventivas o albergue.
  - iv. Coordinación de servicios de intérprete.
  - v. Coordinación de servicios de transportación con el Negociado de la Policía.
  - vi. Coordinación de proceso instructivo en sala.
  - vii. Completar solicitud de orden de protección.
  - viii. Gestionar el visado para el remedio migratorio disponible para víctimas y testigos.
  - ix. Discutir con el fiscal aspectos identificados en el participante durante la intervención, entre estos: preocupaciones, temores o necesidades apremiantes que deben ser atendidas para facilitar la habilidad de testificar o sospecha de que la víctima o testigo interesa abandonar la jurisdicción.
- h. Se referirá y/o coordinarán los servicios que se identifican como prioridad desde la primera entrevista. Estas gestiones y coordinaciones se realizarán, siempre que sea posible, en presencia del participante. Se le proporcionará la siguiente información:
- i. Nombre de la agencia o programa que proveerá el servicio.
  - ii. Dirección y número de teléfono.
  - iii. Horario de servicio.
  - iv. Información sobre costos del servicio, si alguno.
  - v. Nombre de la persona contacto.
  - vi. Descripción de los servicios.
  - vii. Documentos requeridos.
- i. Se incluirá en la sección de servicios del RCI toda acción tomada o solicitada a favor del participante o persona relacionada. Se especificará, como mínimo, lo siguiente:
- i. Nombre de las personas con quien se coordinó el referido, las agencias, organizaciones o proveedores de servicio.
  - ii. Documentar la mayor información que sea posible, incluyendo dirección y números de teléfono.
- j. El formulario "Relevo de Prestación de Servicios" será completado en caso de que la víctima o testigo rechace algún servicio, en su totalidad o parcialmente. Si la persona referida rehúsa firmar el relevo, el técnico lo documentará en el formulario. Es importante que se le informe a la víctima que, a pesar de haberse relevado algún servicio, en cualquier momento podrá comunicarse para solicitar algún servicio o dejar sin efecto dicho relevo.

- k. El servicio de acompañamiento siempre estará disponible, por lo que no se incluirá dentro de los que la víctima tiene la opción de relevar. Si surgiera alguna situación particular por la que la víctima o testigo solicita que se sustituya al técnico asignado a su caso, debe notificarse por escrito para que el director pueda evaluar si se transfiere el caso a otro técnico.
- l. En cuanto al relevo de albergue para víctimas sobrevivientes de violencia de género donde se haya documentado un nivel de peligrosidad mayor de 13, u otro tipo de víctimas o testigos donde se haya identificado una alta peligrosidad, el técnico deberá realizar esfuerzos razonables dirigidos a concienciar sobre dicha peligrosidad. Entre otras cosas, se auscultará la alternativa de reubicación con algún familiar en o fuera de Puerto Rico. Si aun así la víctima no accede a la relocalización de emergencia, el técnico debe comunicarse con el director de la OCSVTD, o la persona que este designe, a los fines de informarlo y que se puedan identificar otras alternativas viables. En aquellos casos en que, aún con todos estos esfuerzos, no sea posible lograr una relocalización de emergencia, el técnico deberá coordinar rondas preventivas con la Policía Estatal o Municipal. No será necesario que la víctima o testigo consienta a estas rondas preventivas. Sin embargo, se tomará en consideración el tipo de ronda que será solicitada dependiendo del grado de peligrosidad y la confidencialidad del caso. De ser necesario, podrán solicitarse rondas con vehículos sin rotular. Previo a la coordinación de este servicio, deberá consultarse con el fiscal del caso o el director de la OCSVTD.
- m. Siempre que se soliciten rondas preventivas, deberá confirmarse la solicitud mediante el envío de un correo electrónico que deberá ser anejado al expediente electrónico del RCI y documentado en la sección de servicios de seguridad. En los casos de violencia de género con víctimas sobrevivientes que tengan orden de protección, las rondas preventivas deben ser tramitadas a través del Centro de Operaciones y Procesamiento de Órdenes de Protección (COPOP) del Negociado de la Policía.<sup>1</sup> En este caso debe enviarse el número de la orden de protección y el número de contacto del técnico que realiza el referido y de la víctima sobreviviente.
- n. Luego de la entrevista, la víctima o testigo debe completar el formulario “Consentimiento sobre Autorización para Divulgación de Servicios y Discusión de Casos”.
- o. El técnico completará en el RCI el “Plan de Servicios” y tomará la firma de la víctima o testigo, o encargado en caso de menores, certificando que acepta de modo total o parcial los servicios ofrecidos.

---

<sup>1</sup> El COPOP, adscrito a la División de Violencia de Género del Negociado de la Policía, tiene como misión la operación y el procesamiento centralizado de órdenes de protección expedidas al amparo de las leyes de Puerto Rico. Ello permite que se canalicen en un solo lugar las órdenes de protección emitidas por los tribunales de Puerto Rico. El procesamiento centralizado de tales órdenes facilita el acceso a la información para todo el componente gubernamental de seguridad.

- p. En los casos de violencia doméstica, los técnicos deben asegurarse de que el Negociado de la Policía, fiscal o procurador, según aplique, hayan activado al intercesor legal para que comparezca a la vista de causa probable para arresto en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Núm. 54, según enmendada por la Ley Núm. 32-2021, conocida como, *Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica*. De no haberse realizado, el técnico debe realizar la activación lo más pronto posible.
- q. El técnico debe informar a la víctima sobreviviente de violencia de género que en la vista de causa para arresto (Regla 6) le acompañará un intercesor legal. Sin embargo, en aquellos casos en que el técnico o el fiscal entiendan que se debe comparecer también a la Regla 6, podrá así hacerlo. Asimismo, en aquellas jurisdicciones en que no esté disponible un intercesor legal, el técnico deberá ofrecer el acompañamiento.
- r. En aquellos casos en que la radicación de cargos se realice mediante declaración jurada, el técnico deberá contactar al agente o fiscal para conocer sobre la determinación del caso y, de haberse determinado causa, la fecha de la vista preliminar. Esta información deberá ser notificada a la víctima, dentro de un término máximo de 24 horas. Esta gestión debe ser documentada en el RCI.

En los casos consultados no radicados que son referidos por el fiscal para orientación u otros servicios, el técnico deberá realizar un servicio breve según definido en el Inciso VII (J) de esta guía. Estos casos deben ser documentados en el RCI utilizando y anejando el formulario "Entrevista o Servicio Breve".

- s. Los casos consultados no radicados que sean referidos de manera automática a través del RCI, sin que medie una activación o referido presencial al técnico donde se establezca la necesidad del servicio breve, se tendrán por no referidos y podrán ser cerrados con una anotación a esos efectos.
- t. Si por alguna razón no es posible realizar una entrevista completa a una víctima o testigo, deberá realizarse una entrevista breve donde se ausculten de manera principal asuntos de seguridad. Debe obtenerse la información de contacto de la víctima o testigo, incluyendo número de teléfono alterno y dirección de correo electrónico, a los fines de poder realizar la entrevista completa más adelante.

## V. REGISTRO DE CASOS EN RCI

El registro y documentación de los casos en el RCI permite mantener la evidencia del proceso de intervención y los servicios ofrecidos a las víctimas y testigos. Asimismo, en la medida en que se documenta la entrevista y se registran todos los servicios ofrecidos, se viabiliza la obtención automática de los datos estadísticos. El procedimiento de registro será como sigue:

- a. Cada caso será registrado en el RCI, ya sea porque se reciba un referido por parte del Ministerio Público o porque el caso fue referido por el director de la OCSVTD y le corresponde al técnico crearlo en RCI.
- b. En referidos con múltiples víctimas o testigos, cada persona será registrada como un caso individual.
- c. En aquellas instancias en que se asista a más de un participante dentro de la misma composición familiar, podrá registrarse cada víctima o testigo dentro del mismo caso.
- d. Si dentro de un caso con múltiples víctimas o testigos, se refiere solo a una de estas, el técnico deberá identificar a aquellos que no han sido referidos y crear el caso en el RCI. En la eventualidad de que el referido se realice para un testigo coautor de un caso de asesinato y la víctima secundaria no haya sido referida, el técnico procederá a notificarlo de manera inmediata al director de la OCSVTD para que se asigne a otro técnico que pueda crear el caso en el RCI y proceder a ofrecer los servicios.

## **VI. SEGUIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE CASOS**

Seguimiento se refiere a toda gestión realizada por el técnico a partir del plan de servicios. Incluye, sin limitarse a: contactos personales, llamadas telefónicas, discusiones de caso, intercesorías, verificación de coordinaciones y notificaciones de procedimientos.

El técnico:

- a. Discutirá con el director o la persona que este designe, situaciones que, por su complejidad, interés público o calidad extraordinaria, requieran del insumo de estos para la toma de decisiones o establecer prioridades en la prestación de servicios. También discutirá asuntos pendientes que dejará a cargo de otros compañeros en periodos de ausencias.
- b. Coordinará y/o referirá a los servicios de ayuda establecidos en el plan de servicios y dará seguimiento a los mismos.
- c. Tendrá contactos semanales vía telefónica, siempre que sea posible, directo con el participante o su custodio durante las primeras fases del proceso de intervención (regularmente vista preliminar) para conocer su situación actual, aclarar dudas, contestar preguntas y atender necesidades identificadas como prioridad.

- d. Luego de atendidas las necesidades de emergencia o más apremiantes, podrá disminuirse la frecuencia de los contactos a, por lo menos, una vez al mes, conforme las necesidades del participante. Las intervenciones serán documentadas en el expediente de RCI del participante.
- e. Cuando no se localice al participante, por medio de contacto telefónico:
  - i. El técnico dejará en el mensaje sólo su nombre y el número de teléfono. Indicará que llamará luego.
  - ii. No dejará mensajes con menores de edad.
  - iii. No identificará su puesto o lugar de trabajo.
- f. Previo a cada señalamiento del caso (vista preliminar, juicio en su fondo u otros), el técnico deberá:
  - i. Comunicarse con la víctima o testigo con, por lo menos, dos días de anticipación para recordarle el señalamiento. De no lograrse esta comunicación se documentarán las razones en el expediente.
  - ii. Evaluar la necesidad de coordinar transportación y, de ser en la afirmativa, realizar la gestión con el agente del caso.
  - iii. Si se trata de un caso de interés público, y se entiende que la prensa podría encontrarse en los predios del tribunal, fiscalía o cuartel y que este encuentro podría afectar la salud emocional de la víctima o generar una crisis emocional, el técnico debe coordinar para acompañarla desde la entrada. Asimismo, de ser viable, deberá coordinarse a través de la Oficina de Alguaciles la entrada de la víctima o testigo por algún acceso que brinde mayor seguridad. De no lograrse esta coordinación, se documentarán las razones en el expediente.
  - iv. Entrevistar a las víctimas o testigos, con el fin principal de fortalecer al participante para enfrentar el proceso judicial y reevaluar necesidades. De no lograr la entrevista, documentará las razones en el expediente.
  - v. Coordinar las citaciones del participante en conjunto con las que realicen los fiscales o intercesores legales, para disminuir las ocasiones en que tengan que visitar la Fiscalía.
- g. Por cada gestión de seguimiento, el técnico documentará la misma en el RCI. El técnico deberá:

- i. Establecer claramente fecha y hora de la próxima cita, considerando necesidades del participante y fechas de procesos pendientes.
  - ii. Orientará al participante de los objetivos de la próxima cita, conforme a lo establecido en el plan de seguimiento.
- h. Ofrecer acompañamiento durante los procesos judiciales.
- i. Informar al fiscal investigador, asignado o de sala, sobre toda situación, física, emocional o de seguridad, que pueda afectar el testimonio del participante.
- j. Participar en discusiones de casos con agencias públicas, privadas u otras organizaciones, según sea necesario o solicitado para promover el mejor bienestar del participante.
- k. En circunstancias que lo ameriten, el técnico deberá realizar visitas a la comunidad (hogar, escuela, hospital, funeraria, etc.), para determinar necesidades a ser incluidas en el plan de servicios o atender necesidades o servicios de emergencia.
  - i. Cuando se estime como riesgo de seguridad la visita a la comunidad, se coordinará la misma para acompañamiento con el agente de seguridad de la Fiscalía, agentes de la Policía Estatal o Municipal.
  - ii. Todas estas gestiones serán documentadas en el RCI.
- l. Cuando se identifique riesgo de seguridad para las personas participantes, se orientará y se coordinarán medidas de seguridad en el hogar, trabajo, escuela y en donde se lleven a cabo los procesos judiciales.
- m. En circunstancias en que se requiera el manejo de alguna crisis en escena, el técnico podrá ser activado. Esta activación deberá realizarse a través del director de la OCSVTD.
- n. En situaciones de riesgo se discutirá con el fiscal y el director de la OCSVTD los niveles de riesgo y se atenderá lo siguiente:
  - i. Evaluar la viabilidad de mantener al participante en su hogar de ello ser posible.
  - ii. Gestionar alojamiento o albergue para el participante, con otras divisiones o agencias cuando haya necesidad de ser relocalizado.
  - iii. En casos donde haya menores de edad evaluar la necesidad de referir al Departamento de la Familia.



- iv. Orientar a los participantes sobre los documentos requeridos o necesarios para la relocalización y coordinar la obtención de estos, de ser necesario.
- o. Orientar a quienes reciben servicio sobre las leyes y derechos que les cobijan en relación con el procesamiento judicial.
- i. Ley Núm. 122-1986, según enmendada, conocida como *Ley de Comparecencia de Empleados como Testigos en Casos Criminales*.
  - ii. Derecho a recibir compensación a tenor con la Ley Núm. 183-1998, según enmendada, conocida como la *Ley de Compensación y Servicios a las Víctimas y Testigos de Delito*.
- p. Revaluar el plan de servicios siempre que sea necesario y discutir con los participantes la necesidad de realizar cambios o ajustes. Documentar en RCI el cambio en el plan de servicios.
- q. En los casos bajo investigación -ya sea que hayan sido referidos por el fiscal o creados por el técnico- el técnico asignado al caso deberá mantenerse dando seguimiento mensual para auscultar con el fiscal el estatus de la investigación y las necesidades de la víctima o testigo. La documentación de este contacto mensual deberá ser realizada en el RCI.
- r. En los casos bajo investigación que finalmente se determina que no serán radicados porque no existen los elementos de delito, el técnico deberá cerrar el caso en RCI. Para ello, deberá documentar la determinación específica del fiscal a cargo del caso e incluir el nombre completo de este.
- s. En todo caso ante el tribunal, el técnico deberá estar identificado con la chaqueta (*jacket*) o el uniforme oficial de asistencia a víctimas y la tarjeta de identificación del Departamento de Justicia. Además, portará su identificación oficial en un lugar visible.

## VII. PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA

### A. Servicios de Intervención en Crisis:

La crisis se define como una situación en la que el individuo que la experimenta no puede afrontar la misma con las técnicas o estrategias que típicamente utiliza para la resolución de conflictos. Las crisis se caracterizan por causar una serie de síntomas a nivel cognitivo, afectivo, sintomático, interpersonal y conductual.

Los técnicos colaborarán con los miembros del ministerio público, sus compañeros técnicos u otros profesionales en la atención de situaciones de crisis.

La identificación por parte del técnico de las áreas de la personalidad que se afectan ante el trauma por la exposición al crimen es de vital importancia para facilitar la recuperación de la víctima. Mientras más pronto se realiza esta intervención, o se ofrecen los primeros auxilios psicológicos, mayor es la posibilidad de recuperación y de retornar al funcionamiento previo, además de que se facilita el que la víctima pueda contribuir en el proceso judicial de manera efectiva.

Es importante discernir entre una situación de crisis y una situación de emergencia o urgencia. En este último caso debe llamarse inmediatamente al 911. El nivel y el tipo de intervención variará conforme a la evaluación del técnico:

- a. Al intervenir en situaciones de crisis o emergencias, en las que la víctima o testigo se encuentre emocionalmente descompensado y no pueda aportar a su proceso en la fiscalía, el técnico proveerá los primeros auxilios psicológicos con prontitud.
- b. El técnico compartirá con el fiscal sus apreciaciones sobre el nivel de trauma de la víctima y si esta puede o no sobrellevar el proceso. Esta comunicación debe realizarse previo al inicio del proceso en sala.
- c. Se indicarán las posibles técnicas de intervención para lograr que la persona coopere durante el proceso judicial.
- d. Identificará las áreas de funcionamiento afectadas mediante:
  - i. la promoción del diálogo;
  - ii. la ventilación de pensamientos y sentimientos;
  - iii. la reflexión de pensamientos y sentimientos.
- e. Escuchar atentamente y determinar si el participante:
  - i. logra identificar recursos de apoyo (formales o informales);
  - ii. tiene la capacidad en ese momento para tomar decisiones lógicas y colaborar en el desarrollo del plan de servicios y cumplir con el mismo;
  - iii. puede identificar sus necesidades más apremiantes;
  - iv. puede identificar si aún se encuentra en riesgo.
- f. Ayudará a enlazar al participante con recursos de apoyo comunitario y gubernamental.
- g. Cuando la persona en crisis es menor de edad, los técnicos deberán:
  - i. Identificar figuras de apoyo para el menor y a quiénes percibe como amenazantes;

- ii. Explorar los niveles de riesgo y peligrosidad cuando quien custodia al menor no se identifica como figura de apoyo, debido a que:
- culpa al menor víctima o testigo;
  - no muestra congruencia entre sus acciones y lo que verbaliza;
  - muestra agresividad hacia la persona menor de edad;
  - manifiesta dudas significativas de la versión del menor;
  - muestra mayor interés por la atención de sus propias necesidades que de la atención de las necesidades del menor.
- iii. Al considerar lo anterior, se determinará la necesidad de referir al Departamento de la Familia para proteger al menor.

#### **B. Servicios de Orientación y Familiarización con el Sistema de Justicia Criminal:**



En situaciones de intervención con víctimas y testigos de delito, una de las principales barreras para la participación efectiva de estos en los procesos judiciales es el desconocimiento de cómo se llevarán a cabo los mismos y el rol de la víctima o testigo en la resolución del conflicto. Los servicios relacionados con la orientación sobre los procesos de una investigación judicial ofrecen a los participantes la oportunidad de familiarizarse con el sistema, reducir la ansiedad que generan los mismos, y minimizar las probabilidades de revictimización, así como aumentar la probabilidad de una participación efectiva por parte del participante.

La orientación a participantes debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- a. Explicación sobre las etapas del proceso judicial que se llevarán a cabo y el rol del participante en cada una de ellas.
- i. Debe explicarse al participante que el proceso iniciará con la celebración de una vista para determinar que existe causa para el arresto (Regla 6 de las de Procedimiento Criminal de 1963, según enmendadas) y que, de determinarse causa probable, se llevará a cabo una evaluación por parte del Programa de Servicios con Antelación al Juicio para que el tribunal pueda determinar la cuantía de la fianza.
- En casos radicados al amparo de la Ley Núm. 54-1989, según enmendada, cuando un tribunal determine que existe causa para el arresto, si el imputado es reincidente por violaciones a

cualquiera de los delitos tipificados en esta ley, el tribunal deberá, sin que medie procedimiento adicional alguno, emitir una orden de protección final a su favor por un periodo de un año. En los casos en que sea la primera ofensa del acusado, el tribunal deberá expedir la orden de protección final por un periodo de 6 meses, que podrá ser extendido a discreción del tribunal y con la anuencia de la víctima. Esta extensión puede ser solicitada por la víctima o determinada por el tribunal con la anuencia de esta, siempre y cuando así lo solicite o que el tribunal así lo entienda necesario.

- 
- i. Se explicarán los procesos subsiguientes que se llevan a cabo durante el procesamiento criminal: vista preliminar, vista preliminar en alzada, lectura de acusación, juicio, entre otros.
  - ii. Se familiarizará al participante con los roles del personal que interviene en el proceso de justicia criminal, tales como: intercesores legales, jueces, fiscales, alguaciles, jurado, etc.
  - iii. Se discutirá con el participante el rol del fiscal y el del abogado de defensa. Se le advertirá que no tiene ninguna obligación de dialogar con el abogado de defensa y que la recomendación es no hacerlo sin la presencia del fiscal o del técnico asignado al caso.
  - iv. Se orientará sobre otros servicios del tribunal, entre estos, y sin limitarse a: dietas a testigos, orden de protección, orientación legal de las oficinas del Programa de Acceso para Litigantes por Derecho Propio (Pro Se) ubicadas en el tribunal para casos que puedan estar relacionados con la violencia doméstica y otros. Entre estos, pensión alimentaria, divorcio, custodia de menores y otros.
  - v. Orientación sobre los beneficios de compensación y los delitos que cualifican. Si se identifica que el participante cualifica para alguno de los beneficios, debe completarse la solicitud de compensación y referirse a través del RCI a la División de Compensación debidamente firmada.
  - vi. En los casos en que se identifique la necesidad, debe brindarse un recorrido a través de las facilidades del tribunal.

- vii. En los casos de menores o personas con incapacidades físicas o mentales, se orientará a las personas que actúan como custodios sobre los servicios específicos que están disponibles, tales como testificar por circuito cerrado (cuando sea solicitado por el fiscal).
- b. Debe orientarse sobre los procesos que facilitan la identificación de figuras de apoyo, que a su vez pueden ofrecer acompañamiento a la víctima o testigo durante los periodos de comparecencia a entrevistas o al tribunal.

Los recursos de apoyo podrán ser: padres, madres, otros parientes, amigos, maestros, profesionales de la salud mental o cualquier otra persona que se identifique a estos fines.

El proceso de orientación también se ofrecerá a estos recursos de apoyo identificados. La orientación no solo incluirá los aspectos relacionados a procedimiento criminal, sino que también ofrecerá algunas guías para el manejo emocional de la víctima o testigo, si fuese necesario.

- c. En los casos de víctimas o testigos menores de edad, se ofrecerá un proceso instructivo en corte. El mismo irá dirigido a que el menor entre de antemano a la sala del tribunal, pueda sentarse en la silla testifical, conocer a funcionarios del tribunal y hacer preguntas sobre el personal que labora allí o sobre sus inquietudes con relación al proceso judicial. Deberá utilizarse el libro instructivo para menores creado a estos fines por la OCSVTD.



### **C. Servicios de Apoyo durante el Proceso Investigativo y Judicial**

Durante la fase de investigación y durante el procesamiento del caso en el tribunal, el técnico proveerá los servicios de apoyo que sean necesarios para ayudar a las víctimas de delito o testigos a superar la situación de victimización y facilitar su comparecencia al Tribunal.

- a. Proveerá acompañamiento durante los procesos judiciales y permitirá al participante ventilar sus preocupaciones, temores y angustias. De ser necesario, referirá a psicoterapia para que el participante reciba los servicios de consejería y terapia.
- b. Mantendrá al participante informado sobre las fechas y horas de los procedimientos desde la radicación hasta la sentencia. También le proveerá información sobre el estado actual del caso y disposición de este.

- c. Ofrecerá reforzamiento emocional al participante, sus familiares u otras personas identificadas como recursos de apoyo durante el proceso en corte. Promoverá que se adopten medidas para mantener a la víctima o testigo en espacios seguros y privados, para evitar acercamientos por parte de agresores o terceros con la intención de intimidar o manipular.
- d. Si el participante tiene dudas sobre los procedimientos legales en el tribunal o cualquier otro asunto de naturaleza legal, se coordinará una entrevista con el fiscal. Esta coordinación se realizará por escrito con copia al director de la OCSVTD.
- e. Promoverá la asistencia de los participantes a los señalamientos del tribunal, ayudando a minimizar aquellas situaciones que podrían afectar la comparecencia, tales como carencia de transporte, de alimentación o necesidad de servicios de escolta, entre otros.
- f. En los casos de obtención y posterior renovación de órdenes de protección por violencia doméstica, para personas de edad avanzada, por acecho o por maltrato de menores, el técnico asistirá o coordinará el apoyo de acompañamiento a la víctima.
- g. En caso de que la víctima, testigo o sobreviviente se ausente de alguna de las vistas celebradas se explorará el motivo de la ausencia y se coordinará una reunión de ser necesario.

#### **D. Coordinación para Servicios de Albergue y Protección:**

La intervención con víctimas y testigos se centra en facilitar el que se pueda hacer justicia mediante la cooperación de las personas involucradas en los procesos judiciales. Es por esto que, para la coordinación de servicios de albergue y protección, es imprescindible la evaluación de niveles de riesgo o letalidad. Para esto, en los casos de violencia de género, el técnico debe solicitar al fiscal una copia de la hoja de evaluación de riesgo y el resultado firmado.

Es de suma importancia considerar los aspectos de seguridad y protección de las víctimas y testigos, con relación a su exposición al crimen, el nivel de involucramiento, el tipo de delito y las motivaciones de terceros para intervenir en los procesos de testificar de estos. A estos fines, el técnico:

- a. En los casos en que proceda, orientará al participante sobre las medidas de seguridad que pueden tomarse en el hogar, trabajo, escuela u otros entornos relacionados, de manera que pueda permanecer segura sin necesidad de una relocalización.
- b. De ser necesario, coordinará con agencias públicas o privadas servicios que provean vigilancia y seguridad al participante. Ejemplos: rondas preventivas, líneas de emergencia, escolta, etc.

- c. Evaluará la necesidad de remover al participante y a su familia inmediata del lugar donde ocurrió el delito o del lugar en el que puede ser objeto de un delito como represalia para evitar que testifique.
- d. En la eventualidad de que no esté disponible el servicio de rondas preventivas o que se estime que el riesgo es demasiado alto, se gestionará el servicio de albergue y la transportación para llegar al mismo.
- e. En aquellas instancias en las que el fiscal del caso lo solicite o se determine que esta es la manera más segura de proteger al participante, se referirá a la víctima o testigo al Albergue de Protección de Víctimas y Testigos del Departamento de Justicia. Para ello, se completará el documento generado por la Oficina del Jefe de Fiscales y se remitirá al director del albergue con copia al director de la OCSVTD. Este documento debe ser firmado por el fiscal del caso.
- f. Coordinará gestiones para relocalizar fuera de Puerto Rico a los participantes en aquellos casos en que por razones de seguridad sea necesario. Esta relocalización debe ser realizada en coordinación con el fiscal del caso para asegurar que se toman las medidas para que el proceso judicial no se vea afectado.
- g. Discutirá con el participante el plan de seguridad que debe ser implementado y entregará la tarjeta provista a esos fines por la OCSVTD.



#### **E. Servicios Psicológicos o Terapéuticos**

- a. Se referirá a servicios psicológicos o terapéuticos a base de la determinación de necesidad y se documentará la misma. Asimismo, se explorará y gestionará con otras agencias públicas o privadas la alternativa de servicios psicológicos internos, gratuitos o de bajo costo. Para ello, se tomarán en consideración los criterios y propósitos de dichos programas que, a su vez, deben ser cónsonos con las necesidades del participante o sobrevivientes.
- b. Se evaluará si el participante cualifica para recibir compensación por estos servicios y se completará la solicitud correspondiente. Esta se referirá a través del RCI a la División de Compensación debidamente firmada por el participante.
- c. Los servicios de peritaje son solicitados por los fiscales, quienes redactan la comunicación correspondiente. Esta solicitud se tramita con la Oficina del Jefe de Fiscales.

- d. Los servicios de peritaje no pueden ser sufragados con los beneficios de compensación.

**F. Intercesoría:**

- a. Los técnicos podrán realizar intercesoría con patronos para orientar a estos sobre la Ley Núm. 122-1986 y la Ley Núm. 115-1991, cuando: estos se muestran renuentes a autorizar la ausencia al trabajo del participante para comparecer al tribunal o a la fiscalía, cuando le realizan descuentos a la licencia de vacaciones o enfermedad, o cuando le retienen salarios por las ausencias relacionadas al procedimiento criminal. Se discutirá con el participante y deberá brindar consentimiento escrito a estos fines.
- b. Se realizarán intercesorías con los profesores de los participantes, a petición de estos, sobre posibles arreglos para exámenes u otros trabajos cuando estos no pueden ser tomados debido a su comparecencia al tribunal, por estar en el albergue de protección a víctimas y testigos o un albergue de comunidad.
- c. Se enviarán referidos por correo electrónico tomando las medidas que garanticen confidencialidad para interceder en la agilización de los servicios de ayuda para los participantes. Se dará seguimiento a dicha comunicación hasta obtener una respuesta de la agencia pertinente. **Nunca se le entregará el referido al participante,** excepto cuando sean referidos para agencias fuera de Puerto Rico.
- d. Se proveerá intercesoría a las víctimas que interesen radicar quejas bajo la Ley Núm. 22-1988, según enmendada, Carta de Derechos a Víctimas y Testigos.



**G. Traslado de Víctimas o Testigos:**

- a. Traslado aéreo

Sólo cualifican víctimas o testigos que deban salir de Puerto Rico por razones de seguridad.

Si se trata de una víctima de alguno de los delitos contemplados en la Ley Núm. 183-1998, según enmendada, y cualifica para compensación, puede sufragarse a través de la OCSVTD. Para ello, se completará la solicitud de compensación y se remitirá firmada a la OCSVTD. Debe incluirse copia de la cotización de los gastos de viaje.

De no cualificar para traslado de emergencia a través del fondo de compensación, deberá gestionarse el traslado aéreo a través de la Oficina

del Jefe de Fiscales. El técnico de cada fiscalía o unidad investigativa realizará las siguientes gestiones:

- i. Llenará en todas sus partes la **Solicitud de Servicios de Traslado de Víctimas o Testigos** que provee la Oficina del Jefe de Fiscales. Se informará sobre necesidades especiales de la víctima o testigo para viajar por condición de salud o impedimento, si viajará acompañado de algún familiar o animal de servicio, entre otras cosas.
- ii. El técnico debe solicitar la cotización del traslado aéreo, tomando en consideración el aeropuerto más cercano a la jurisdicción que corresponda y los horarios más convenientes para la coordinación de la transportación del participante. De ser necesaria la coordinación de hotel, se solicitarán tres cotizaciones. Se seleccionará la más económica, considerando asuntos de seguridad y necesidades de salud del participante.
- iii. La **Solicitud de Servicios de Traslado de Víctimas o Testigos** se remitirá a la oficina del Jefe de Fiscales.

Si posteriormente es necesaria la comparecencia del participante para asuntos relacionados con el procesamiento criminal se recibirá una comunicación del fiscal del caso a esos efectos. El técnico deberá confirmar con el fiscal si requiere que el testigo llegue con más de un día de anticipación de la fecha de la vista. De lo contrario, se recomienda que el testigo llegue el día antes del señalamiento y que se vaya el mismo día o el día después a la vista.



En este caso el técnico realizará toda la coordinación de viaje y hospedaje a través de la Oficina del Jefe de Fiscales. Para ello, se someterán las cotizaciones correspondientes al traslado aéreo y hospedaje. Nuevamente se considerará el aeropuerto más cercano a la jurisdicción de donde se traslada a la víctima o testigo y los horarios más convenientes para la coordinación del traslado terrestre del participante. De no existir familiares que puedan brindar hospedaje, se solicitarán tres cotizaciones en hoteles. Se seleccionará la más económica, considerando asuntos de seguridad y necesidades de salud del participante. Se enfatiza que con el fondo de compensación sólo puede sufragarse la salida de emergencia del participante y no el regreso para participar de los procesos investigativos o judiciales.

Será necesario que el fiscal presente un memo explicativo justificando la necesidad del traslado aéreo y la evidencia de la radicación de la moción informativa en la que se le notifica al tribunal y a la defensa que se realizará un traslado aéreo de un testigo del caso.

- b. Transportación para acudir a citas en Fiscalía, corte u otras agencias por razones de seguridad:

En los casos en que existan elementos de peligrosidad, se coordinará con agentes de protección, la policía municipal o estatal, o agentes de la fiscalía, el servicio de transportación terrestre para participar de los procesos de investigación, vista preliminar o juicio.

#### **H. Servicios Post Juicio:**

En etapas post juicio, el técnico de servicios a víctimas:

- a. Informará sobre las determinaciones judiciales y coordinará una cita con el fiscal, de ser necesario, para aclarar dudas al respecto.
- b. Referirá al participante a aquellos servicios que se han identificado como necesarios si aún persisten los efectos de la victimización.
- c. Orientará a las víctimas sobre su derecho a ser notificadas sobre la fecha de salida de su agresor a la libre comunidad. Informará a la víctima que tendrá que mantener una dirección de contacto siempre actualizada a través del Proyecto SAVER del Departamento de Corrección y Rehabilitación para que el tribunal o el sistema de corrección se comunique con ella o él.

#### **I. Servicio Breve:**

Se catalogan servicios breves los referidos del fiscal sobre una víctima o testigo en casos que no serán radicados en el tribunal ni estarán bajo investigación, y que sólo requieren orientación sobre algún servicio. En este caso el técnico completará el formulario de **Servicio Breve** incluido en el RCI.

En la eventualidad de que no se haya sido referido a través del RCI, debe crearse el caso para proceder a documentar el servicio breve. De ser necesario algún otro relevo o referido, se anejará al sistema la copia del documento firmado.

Además, podemos tener un servicio breve cuando sea necesario orientar y colaborar en la solicitud de una orden de protección en una situación donde no habrá radicación de cargos criminales. En este caso el técnico referirá al servicio de Intercesoría Legal de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres o a su Línea de Orientación para que se continúe la asesoría o el acompañamiento en el Tribunal.

En casos de menores, se referirá a la local correspondiente del Departamento de la Familia, cuando de la intervención del fiscal o de la discusión del caso se desprenda que, aunque los menores corren riesgo, no existen elementos de delito o no procede la radicación de cargos.

Si por alguna razón no es posible realizar una entrevista completa a una víctima o testigo, deberá realizarse una entrevista breve donde se ausculten de manera principal asuntos de seguridad. Debe obtenerse la información de contacto de la víctima o testigo, incluyendo un número de teléfono alterno y dirección de correo electrónico, a los fines de poder realizar la entrevista completa más adelante.

#### **J. Relevo de Prestación de Servicios:**

- a. Se completará el formulario de **Relevo de Prestación de Servicios** contenido en el RCI cuando un participante rechace uno o varios de los servicios ofrecidos.
- b. El relevo de servicios será completado y firmado por la víctima o el testigo y el técnico.
- c. Si la persona referida rehúsa firmar el relevo, el técnico lo documentará en el formulario. Es importante que se le informe a la víctima que, a pesar de haberse relevado algún servicio, en cualquier momento podrá comunicarse para dejar sin efecto dicho relevo.
- d. El servicio de acompañamiento siempre estará disponible, por lo que no se incluirá dentro de los que la víctima tiene la opción de relevar. Si surgiera alguna situación particular por la que la víctima o testigo solicita que se sustituya al técnico asignado a su caso, debe notificarse para que pueda transferirse a otro técnico.
- e. En cuanto al relevo de albergue para víctimas sobrevivientes de violencia de género donde se haya documentado un nivel de peligrosidad mayor de 13, u otro tipo de víctimas o testigos donde se haya identificado una alta peligrosidad, el técnico deberá realizar esfuerzos razonables dirigidos a concienciar sobre dicha peligrosidad. Entre otras cosas, se auscultará la alternativa de reubicación con algún familiar en o fuera de Puerto Rico. Si aun así la víctima o testigo no accede a la relocalización de emergencia, el técnico debe comunicarse con el director de la OCSVTD, o la persona que este designe, a los fines de informarlo y que se puedan identificar otras alternativas viables. En aquellos casos en que, aun con todos estos esfuerzos, no sea posible lograr una relocalización de emergencia, el técnico deberá coordinar rondas preventivas con la Policía Estatal o Municipal. No será necesario que la víctima o testigo consienta a estas rondas preventivas. Sin embargo, se tomará en consideración el tipo de ronda que será solicitada dependiendo del grado de peligrosidad y la confidencialidad del caso. De ser necesario, podrá solicitarse rondas con vehículos sin rotular.
- f. Cuando la víctima o testigo no interese o rechace continuar con el plan de servicios se notificará al fiscal del caso y/o al fiscal de distrito.

## **VIII. APLICACIÓN “EMPOWER” PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

- a. La aplicación EMPOWER es una aplicación móvil que se instala en el celular de la víctima de manera voluntaria y que alerta en caso de que su agresor o agresora violente los parámetros de distancia establecidos. Esto permite que la víctima se comunique con las autoridades de inmediato.
- b. Se utiliza cuando el agresor o agresora se encuentra en la libre comunidad con un grillete.
- c. Se administra a través del Centro de Monitoreo del Programa de Supervisión Electrónica del Programa de Servicios con Antelación al Juicio (en adelante; “Centro de Monitoreo de PSAJ”).
- d. La aplicación tiene dos alternativas en el caso de que haya un peligro inminente; primero se comunica con el 911 y la otra con el Centro de Monitoreo. En la instancia que el agresor o agresora viole el perímetro, la aplicación le enviará una alerta a la víctima, siempre y cuando el celular tenga cobertura, esté prendido y con carga. Cabe resaltar que dicha aplicación está sujeta a que el agresor o agresora tenga el dispositivo electrónico.
- e. Será responsabilidad de todo técnico de servicios a víctimas orientar a toda víctima de violencia de género sobre la aplicación de EMPOWER, siempre que al agresor o agresora se le instale supervisión electrónica.
- f. Deberá referirse a la víctima al funcionario enlace del Centro de Monitoreo del PSAJ.
- g. En el caso de que la víctima no cuente con un celular donde se pueda instalar la aplicación, el técnico debe comunicarse con el director de la OCSVTD para auscultar alternativas.



## **IX. PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DEL CASO**

- a. Se procederá al cierre del caso mediante solicitud realizada a través de la plataforma del RCI cuando:
  - i. Haya finalizado el proceso judicial y se ha completado el plan de servicios.
  - ii. Se ha perdido contacto con el participante, a pesar de múltiples intentos de comunicación vía telefónica, correo o a través del agente y no hay proceso judicial calendarizado, ni el fiscal tiene conocimiento del paradero del participante. En este caso deben fundamentarse adecuadamente los esfuerzos realizados para contactar al participante. En específico, el técnico deberá documentar los días y horas en los que trató de establecer comunicación con el participante y que la gestión fue infructuosa. Estas gestiones deberán realizarse en días y horas distintos.

- b. Un expediente cerrado podrá re-abrirse si se inician los procedimientos del tribunal o por situación de seguridad de la víctima o testigo determinada por el fiscal o el director de la Oficina.
- c. Ningún caso bajo investigación será cerrado porque no haya sido radicado o no haya procedimiento judicial activo.
- d. En los casos bajo investigación, ya sea que hayan sido referidos por el fiscal o creados en el sistema RCI, el técnico asignado al caso deberá mantenerse dando seguimiento mensual para auscultar con el fiscal el estatus de la investigación y las necesidades de la víctima o testigo. La documentación de este contacto mensual deberá ser realizada en el RCI.
- e. En los asuntos bajo investigación que finalmente se determine que no serán radicados, el técnico deberá cerrar el caso en RCI. Para ello, deberá documentarse en el sistema el nombre del fiscal que realizó la determinación de no radicar el caso.

#### **X. MANEJO DEL EXPEDIENTE**

Será obligación de todo técnico documentar las entrevistas, seguimiento del caso y documentos firmados directamente en la plataforma de servicios a víctimas del RCI. Se abrirá un expediente físico, a los únicos fines de que sirva de apoyo a este expediente electrónico. En este expediente físico se anejará la hoja de gestiones realizadas y se documentará información de contacto de la víctima, testigo o custodio, información sobre el delito y el número de querrela, gestiones realizadas, referidos y servicios provistos en cada etapa del proceso y las gestiones o asuntos pendientes.

 a. Medidas de seguridad con el expediente físico:

- i. Cada expediente estará identificado con el número del caso. No tendrá visible el nombre del participante como identificación de este.
- ii. No se incluirán anotaciones o papeles adheridos en la parte exterior del cartapacio.
- iii. Deberá permanecer en el archivo, excepto cuando el técnico esté trabajando con ellos. Si el técnico sale de la oficina los guardará antes de salir.
- iv. A menos que exista una orden judicial, no se llevarán los expedientes a la sala del tribunal.
- v. Ningún expediente será trasladado fuera de la fiscalía.

b. Manejo de expediente a ser trabajado por otro técnico.

- i. Cuando el técnico del caso vaya a ausentarse por un periodo mayor de una semana:

- Deberá preparar el informe de **asuntos pendientes durante la ausencia** e incluir quién atenderá los casos. Enviará el original al director de la Oficina y copia al fiscal de distrito y al técnico a cargo. El técnico deberá realizar una breve discusión de caso con el compañero que se designe para informar los asuntos más importantes de cada caso delegado.
  - Dejará disponible los expedientes físicos pendientes de atención y discutirá cualquier necesidad particular con el técnico suplente.
  - El técnico suplente documentará las gestiones realizadas directamente en el RCI y discutirá las mismas con el técnico del caso, cuando se reincorpore a sus labores. También actualizará el expediente físico.
- ii. Cuando se soliciten copias de documentos pertenecientes al expediente del caso se seguirá el siguiente procedimiento:
- Las peticiones de copias de documentos del expediente deberán referirse de manera inmediata al director de la Oficina con copia al fiscal del caso y al fiscal de distrito.
  - Ningún técnico proveerá copia de documentos del expediente, sin autorización del director de la Oficina o del Secretario de Justicia.
  - El técnico no está autorizado a guardar para sí copia de expedientes de casos.



**XI. ORIENTACIÓN PARA VÍCTIMAS INMIGRANTES SOBRE REMEDIOS MIGRATORIOS**

- a. A tenor con la Carta de Derechos de las Víctimas y Testigos de Delito, *supra*, toda víctima tiene derecho a que no se le cuestione sobre su nacionalidad o estatus migratorio al momento de informar la comisión de un delito, durante y posterior a cualquier etapa del proceso criminal, o al sostener cualquier comunicación y/o trámites con agencias que integran el sistema de justicia criminal.
- b. El técnico de servicios a víctimas tiene la obligación de orientar a estas víctimas sobre las alternativas que existen para atender su estatus migratorio, mientras se investiga o procesa un delito.
- c. Existen varias visas migratorias reservadas para personas inmigrantes que han sido víctimas de violencia doméstica u otros delitos. Cada una de ellas tiene sus propios requisitos y, de ser aprobadas, ofrecen la oportunidad de ajustar el estatus migratorio a residencia legal permanente. Estas son:

- i. Visa VAWA
- ii. Visa U
- iii. Visa T

- d. El estatus *No Inmigrante U* (Visa U) está reservado para las víctimas de ciertos crímenes que han sufrido abuso físico o mental y brindan ayuda a las agencias del orden público y oficiales gubernamentales en la investigación o el procesamiento de actividades criminales. El Congreso creó la visa de *No Inmigrante U* mediante la aprobación de la *Ley de Protección a Víctimas de la Trata de Personas y Violencia* (incluyendo la Ley de Protección de Mujeres Inmigrantes Abusadas) en octubre de 2000. Esta legislación está dirigida a fortalecer la capacidad de las agencias del orden público para investigar y procesar judicialmente los casos de violencia doméstica, abuso sexual, tráfico de extranjeros y otros crímenes, a su vez que protege a las víctimas que han sufrido abuso mental o físico sustancial producto de dichos delitos y que están dispuestas a ayudar a las autoridades del orden público en la investigación y procesamiento de la actividad criminal. La legislación también ayuda a las agencias del orden público a dar mejor servicio a las víctimas de crímenes.
- e. La visa VAWA (Ley de Violencia Contra la Mujer) está disponible para cónyuges (casados legalmente), padres o hijos que hayan sufrido violencia doméstica o alguna agresión por parte del familiar que es residente legal permanente o ciudadano estadounidense.
- f. La visa puede ser solicitada como remedio para evitar la deportación, como también puede ser solicitada en cualquier momento, incluso antes de ser colocada en un proceso de remoción, sin tener que alertar a la persona agresora.
- g. Si la víctima sobreviviente de violencia doméstica es pareja del residente legal permanente o ciudadano estadounidense pero no están casados, no cualifica para esta visa, y debe solicitar la Visa U.
- h. La Visa U es para inmigrantes que hayan sido víctimas o sean testigos de algunos crímenes cometidos dentro de los Estados Unidos.
- i. También está disponible para delitos bajo ciertas leyes de los Estados Unidos que aplican independientemente de si el crimen se cometió dentro de territorio estadounidense.
- j. Las personas que soliciten esta visa tienen que estar dispuestas a colaborar con las autoridades en la investigación y/o proceso criminal.
- k. Por su parte, la Visa T es para personas que hayan sido víctimas de tráfico humano, o trata humana, y se encuentren dentro de los Estados Unidos o alguno de sus territorios.



- l. Los técnicos tienen que orientar y asistir de inmediato en la solicitud del visado aplicable.
- m. Todo técnico que esté atendiendo una víctima inmigrante, debe referirla de manera inmediata para recibir orientación legal. Entre las organizaciones que atienden estos casos están: Centro de la Mujer Dominicana (atienden víctimas de cualquier nacionalidad), Oficina para el Desarrollo Integral de la Mujer (ODIM, Municipio de San Juan), Clínica de Asistencia Legal de la Universidad de Puerto Rico, Oficina de Orientación y Servicios a Ciudadanos Extranjeros del Departamento de Estado.

## **XII. PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR SITUACIONES DE INTIMIDACIÓN, AMENAZAS U HOSTIGAMIENTO A VÍCTIMA O TESTIGO**

En la eventualidad de que una víctima o testigo informe sobre alguna situación de intimidación, amenaza u hostigamiento, el técnico deberá:

- a. Orientar a la víctima o testigo sobre el procedimiento para radicar la querrela en la Policía y obtener órdenes de protección.
- b. Orientar a la víctima, testigo o custodio sobre medidas de seguridad en el hogar, escuela o trabajo para evitar intimidación u hostigamiento.
- c. Establecer contacto de inmediato con el fiscal a cargo del caso y/o fiscal de distrito para discutir la situación.
- d. Informar de inmediato la situación al director de la OCSVTD.
- e. Redactar en el RCI como seguimiento del caso la situación que le ha sido informada y las gestiones que realizó al respecto.
- f. Evaluar la necesidad de reubicación.

## **XIII. PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR SITUACIONES DE AMENAZAS INTIMIDACIÓN U HOSTIGAMIENTO DIRIGIDAS AL TÉCNICO EN EL EJERCICIO DE SUS LABORES**

- a. No responder verbalmente a ninguna amenaza realizada.
- b. Si la amenaza se realiza por teléfono, no continúe dialogando o argumentando con la persona.
- c. Debe registrarse la fecha, hora y la naturaleza de la llamada. Asimismo, debe documentarse claramente la amenaza realizada, el nombre de la

persona que la realiza, y cualquier otra información que se posea para identificar el origen de la llamada.

- d. Informar al director de la OCSVTD y redactar un informe sobre el incidente inmediatamente.
- e. Presentar querrela a la policía y/o cualquier foro que corresponda.

**XIV. RESUMEN DEL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO EN CASOS ANTE EL TÉCNICO DE SERVICIOS A VÍCTIMAS (Los anejos a los que se hace referencia están contenidos en el Protocolo para la Prevención del Suicidio del Departamento de Justicia)**

Cuando se observa a una persona manifestando una idea, amenaza o intento suicida, se llevarán a cabo los siguientes pasos para salvaguardar su seguridad y su vida.

Procedimiento: Llevar a cabo los siguientes pasos dependiendo de la situación que se esté atendiendo.

**ANTE UNA IDEA O AMENAZA SUICIDA**

- a. El técnico que identifique la situación deberá:
  - i. Acompañar en todo momento a la persona que presente riesgo suicida.
  - ii. Asegurarse que la persona no tenga acceso a medios letales (sogas o cualquier otro objeto con el que se pueda ahorcar; medicamentos o químicos con los cuales se pueda envenenar; armas de fuego, objetos punzantes, entre otros).
  - iii. Hacerle saber a la persona en riesgo que desea ayudarlo/a.
  - iv. Escuchar con empatía, sin dar señales de sorpresa ni desaprobación.
- b. Se llevará a la persona en riesgo a la oficina identificada para el manejo de estos casos. No deberán dejarlo solo/a en ningún momento.
- c. Se habilitará la oficina más cercana para atender la situación de comportamiento suicida, respetando la privacidad y la seguridad de la persona afectada.
- d. Deberá ofrecer los primeros auxilios psicológicos.
- e. Identificarse y explicar por qué se encuentra ahí.

- f. Comenzará a hacer preguntas a partir de la situación que la persona en riesgo haya señalado como especialmente conflictiva o preocupante, para evaluar el nivel de riesgo y proveer un espacio para que la persona pueda desahogarse, si así lo desea. Por ejemplo: “Veo que estás muy afectado. Estoy aquí para escucharte. Me gustaría que compartieras conmigo lo que estás pensando o sintiendo, para poder ayudarte.”
- g. Guarde silencio y permita que la persona diga todo lo que quiera. No dé señales de sorpresa ni desaprobación. Puede utilizar frases como las siguientes: “Puedo escuchar que estás pasando por una situación muy difícil, pero le puedo asegurar que haremos todo lo posible por ayudarlo/a”; “Estoy aquí para ayudarlo/a”; “Debe ser difícil poner en palabras esos sentimientos, pero es muy importante que los pueda compartir”; “Puedo imaginar lo duro que está siendo esta situación para usted”.
- h. Otro de los técnicos coordinará la evaluación y servicios psicológicos o psiquiátricos. Si la persona en riesgo ya cuenta con un proveedor de servicios psicológicos y/o psiquiátricos, con el cual se siente cómodo/a, se debe intentar primero contactar a este profesional para que lo/a atienda de inmediato. De esta persona no estar disponible, entonces se debe canalizar la ayuda a través de la Línea PAS de ASSMCA, llamando al 1-800-981-0023. Se le debe explicar, tanto a la persona en riesgo como a sus familiares, la importancia de que acudan a la oficina u hospital identificado para que la persona en riesgo sea evaluada y reciba ayuda ese mismo día.
- i. Si la persona se niega a recibir los servicios recomendados por el personal de la Línea PAS o por su proveedor de servicios psicológicos o psiquiátricos, se le pedirá al familiar que solicite una “Ley 408” en el tribunal más cercano para que de esta forma se pueda proceder con el manejo de la persona en riesgo. (Ver anejo IV de Protocolo). En caso de no aparecer ningún familiar, el trámite de la “Ley 408” deberá ser realizado por algún miembro del Equipo de Respuesta Rápida de Suicidio (ERRSS) de la agencia (Véase Protocolo para nombres).
- j. En el caso que la persona se torne agresiva, deberá contactarse a la policía para que asista en el manejo de esta.
- k. El técnico completará la Hoja para documentar los casos atendidos con comportamiento suicida. (Ver formulario ERRSS 02 del Protocolo).

**INTENTO SUICIDA** (cuando una persona está amenazando con suicidarse en ese preciso momento o ha llevado a cabo un intento suicida, pero continúa viva).

- a. El técnico que identifique la situación de riesgo contactará de inmediato al 911. No dejará a la persona en riesgo sola en ningún momento. Deberá hacer lo siguiente:
- i. En caso de haber médicos o enfermeros en la oficina o cerca, deberá solicitar que éstos sean llamados de inmediato.
  - ii. Hacerle saber a la persona en riesgo que desea ayudarlo.
  - iii. No mostrar señales de sorpresa ni desaprobación.
  - iv. Si el intento aún no se ha realizado, debe pedirle a la persona en riesgo que posponga su intención de atentar contra su vida y que le dé la oportunidad de ayudarlo.
- b. Se evaluará la situación de la persona que llevó a cabo el intento o que está amenazando con suicidarse. Dependiendo de la situación deberá realizar las siguientes acciones:
- i. Si la persona está gravemente herida, no deberá moverla del lugar donde se encuentra. De no haberse hecho hasta el momento, deberá llamar al 911 de inmediato. El personal del 911 activará a Emergencia Médicas y a la Policía. Si hay un profesional de la salud cerca, deberá pedirle de inmediato que se persone al lugar.
  - ii. Si la persona está en el proceso del intento de suicidio, el técnico deberá llamar al 911 de inmediato (si es que no se ha hecho). Deberá expresarle a la persona en riesgo que desea ayudarlo y le solicitará que le dé la oportunidad de hacer algo por él/ella. Debe pedirle que posponga su decisión de atentar contra su vida y que le dé la oportunidad de ayudarlo. Debe mostrar empatía y verdadero interés por la persona en riesgo. No debe dejar sola en ningún momento a la persona en riesgo, salvo que su propia vida esté en peligro. Debe llamar también a la línea PAS (1-800-981-0023) para solicitar asistencia.
  - iii. En caso de envenenamiento, uno de los técnicos deberá llamar al 911, mientras que otro de los miembros, se comunicará con el Centro de Control de Envenenamiento al 1-800-222-1222 para que le orienten sobre qué debe hacer.
  - iv. Si la persona no está herida y no requiere cuidado médico de emergencia, el técnico deberá realizar el mismo procedimiento que efectuaría en una situación de idea o amenaza de suicidio.
- c. Mientras todo lo anterior ocurre, otro de los técnicos contactará a un familiar de la persona en riesgo. En caso de sospecha de maltrato a menores, deberá llamarse a la línea de directa de maltrato de menores, marcando el número 1-800-981-8333, para determinar cuáles acciones realizar para garantizar el bienestar de esa persona.

- d. En caso de no haber un familiar presente, o que no haya tiempo para esperar por el familiar, uno de los técnicos será quien acompañará a la persona en riesgo hasta la sala de emergencia del hospital más cercano, ya sea para que este reciba ayuda médica o para que se le realice una evaluación psiquiátrica de emergencia, dependiendo de la situación. En este caso, mientras la persona es trasladada a la sala de emergencia o sala estabilizadora, el técnico notificará a los familiares o algún contacto de la persona sobre la situación. Asimismo, se notificará al director de la OCSVTD.
- e. De ser posible, el técnico completará junto con la persona que llevó a cabo el intento, la Hoja de relevo de responsabilidad de la persona en riesgo. (Ver formulario ERRSS 04 del Protocolo). De haber algún familiar presente, éste deberá también completar la Hoja de relevo de responsabilidad de familiar, amigo o conocido. (Ver formulario ERRSS 05 del Protocolo). El técnico también completará la Hoja para documentar los casos atendidos con comportamiento suicida. (Ver formulario ERRSS 02 del Protocolo).
- f. El técnico ofrecerá orientación a los familiares, compañeros/as de trabajo o personas que hayan presenciado el intento suicida, para que llamen a Línea PAS o busquen servicios de ayuda de ser necesario.



**AMENAZA DE SUICIDIO DURANTE LLAMADA TELEFÓNICA** (cuando se reciba una llamada telefónica en la cual se identifique que una persona está en riesgo de cometer suicidio).

- a. El técnico que recibe la llamada deberá asegurar la comunicación.
- b. En ningún momento se debe interrumpir la llamada.
- c. Preguntar, lo antes posible, a la persona que llama su nombre completo y su número de teléfono para llamarle de vuelta en caso de que se corte la llamada o que esta persona cuelgue.
- d. Preguntarle dónde se encuentra (dirección) y quienes lo/a acompañan.
- e. En caso de que sea posible, debe solicitarle que le comunique con esa persona para que provea ayuda inmediata.
- f. Solicitarle a un compañero técnico o algún personal de la Fiscalía que le acompañe durante toda la conversación y que tenga un teléfono adicional para realizar todas las llamadas necesarias.
- g. Tenga a la mano papel y bolígrafo para anotar toda la información pertinente.

- h. Ofrecer los primeros auxilios psicológicos.
- i. Utilizar un tono de voz suave y pausada que trasmite calma y tranquilidad.
- j. Identificarse por su nombre completo. Preguntar a la persona que llama su nombre.
- k. Preguntar el motivo de la llamada.
- l. Hacerle saber a la persona que llama que usted la está escuchando y le va a prestar ayuda. Puede utilizar frases como las siguientes: “Puedo escuchar que estás pasando por una situación muy difícil, pero le puedo asegurar que haremos todo lo posible por ayudarlo/a”, “Estamos aquí para apoyarlo/a”. “Debe ser difícil poner en palabras esos sentimientos”. “Puedo imaginar lo duro que ha sido esta situación para usted”.
- m. Identificar la localización de la persona en riesgo. Por ejemplo: “Si me dices dónde te encuentras en estos momentos, podemos comenzar a ayudarte” (si es que no se tiene este dato aún; si lo tiene debe validarse que la dirección esté correcta). Si la persona está en los predios de la agencia se debe solicitar a otro Técnico que acuda al lugar donde se encuentra la persona en riesgo, pero no debe colgar la llamada.
- n. Permitir que la persona en riesgo se desahogue.
- No se ponga nervioso.
  - Guarde silencio y permita que la persona diga todo lo que quiera.
  - No dé muestras de sorpresa ni desaprobación.
  - No interrumpa.
  - Demuestre comprensión repitiendo en sus propias palabras lo que la persona que llama le dice. Haga preguntas específicas sobre la situación de la persona. No asuma nada. Por ejemplo: “¿Qué me quiere decir cuando dices que te sientes cansado/a de luchar?”; “¿Qué es lo más difícil para ti en estos momentos?”.
- o. Evaluar nivel de riesgo. (Ver anejo II del Protocolo)
- p. Explorar sus motivos para vivir y ayudarle a visualizar alternativas.

- Se pueden formular las siguientes preguntas: “¿Qué te ha mantenido con vida hasta ahora?”; “¿Quiénes son las personas importantes para ti?”; “Antes de esta situación, ¿Cuáles eran tus planes y metas a corto y largo plazo?”; “¿En qué otros momentos de tu vida has tenido una crisis? ¿Cómo lograste superarla?”; “¿Qué cosas te hacen sonreír?”.

q. Establecer el plan de ayuda.

- Ante un nivel de riesgo moderado o alto, debe solicitarse a algún compañero que llame al 911 y brinde toda la información disponible. También se deberá llamar a la Línea PAS: 1-800-981-0023 y brindar toda la información disponible. Ante un nivel de riesgo bajo, preguntar a la persona en riesgo si está recibiendo tratamiento psicológico o psiquiátrico, con quién y cómo podemos contactar a este profesional de la salud mental. Debe contactarse este recurso y pedirle que se comunique con la persona en riesgo de inmediato. Si el recurso no está disponible o la persona en riesgo no está recibiendo tratamiento psicológico o psiquiátrico al presente, se debe canalizar servicios de evaluación psiquiátrica o psicológica de inmediato a través de la Línea PAS: 1-800-981-0023.

- Solicitar a la persona en riesgo la información para contactar familiar o persona de confianza. Decir, por ejemplo: "Es importante compartir esta información con alguien en quien tengas confianza. ¿A quién puedo llamar para comunicarle cómo te sientes y pedirle que acuda a dónde tú estás?". Dar la información al compañero que esté asistiendo para contactar a esta persona y pedirle que vaya de inmediato a donde está la persona en riesgo.

- Mantener la comunicación con la persona en riesgo, hasta que llegue el personal de ayuda o un familiar a que se haga cargo de la situación.

r. Cierre (este se hará cuando ya haya otra persona responsable acompañando físicamente a la persona en riesgo).

- Resumir los asuntos que se discutieron en la llamada.
- Resumir los pasos que se llevaron a cabo y las acciones a realizar.
- Agradecer a la persona en riesgo la confianza y la oportunidad de poderlo ayudar.

- Acordar volver a contactar a la persona en riesgo al día siguiente para saber cómo ha seguido.
- Despedirse con un mensaje esperanzador y de apoyo.

#### **XV. MANEJO DE QUEJAS Y QUERELLAS POR VIOLACIÓN A LA CARTA DE DERECHOS DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS**

El Artículo 3 de la Ley Núm. 22-1988, *supra*, establece que:

“[t]oda persona que ostente un derecho de los reconocidos por esta ley podrá por sí, por su tutor o por medio de un funcionario público o persona particular interesada en su bienestar, acudir al Departamento de Justicia o a cualquier otro foro administrativo o sala del Tribunal de Primera Instancia del distrito judicial donde resida para reclamar cualquier derecho o beneficio que le corresponda o para solicitar que se suspenda una actuación en violación a las disposiciones de la Carta de Derechos de Víctimas y Testigos. El Departamento de Justicia o el foro administrativo competente al cual acuda la persona recibirán e investigarán estas querellas y tramitarán las acciones judiciales que procedan. En caso de que la querella impute a un funcionario público o persona privada la violación de los derechos reconocidos por esta ley, el Departamento podrá acudir ante los foros y autoridades competentes para que se tomen las medidas administrativas y acciones que correspondan.

Las querellas que se radiquen por alguna violación a los derechos reconocidos por esta ley contra jueces o abogados se tramitarán ante el Tribunal Supremo de Puerto Rico. Para los fines de este párrafo el término funcionario público incluye a los miembros de la Policía de Puerto Rico y a los agentes del Negociado de Investigaciones Especiales, a los agentes del orden público, los fiscales nombrados por el Gobernador de Puerto Rico o designados por el secretario de Justicia, los Procuradores para Asuntos de Menores y cualquier otro funcionario o empleado público. Los tribunales concederán prioridad a las acciones iniciadas en virtud de esta ley y tendrán facultad para nombrar a la víctima o testigo de delito o sus familiares, representación legal o un defensor judicial cuando éstos no cuenten con recursos económicos. El tribunal tendrá facultad para dictar cualquier orden o sentencia conforme a derecho y que sea necesaria para llevar a cabo las disposiciones de esta ley. El incumplimiento de las órdenes y sentencias dictadas por el tribunal en virtud de este artículo constituirá desacato civil.

Todo asunto relacionado con este artículo que sea recibido por un técnico debe ser referido de manera inmediata al director de la OCSVTD. Debe ponerse en vigor lo dispuesto en el *Reglamento para reclamar derechos o beneficios reconocidos por la Carta de Derechos de las Víctimas y Testigos de Delito*, Reglamento Núm. 7346-2007 del Departamento de Justicia de Puerto Rico.

#### **XVI. DEROGACIÓN**

Esta Orden Administrativa deroga cualquier otra orden administrativa, carta circular, memorando, comunicación escrita o instrucción anterior en todo cuanto sea incompatible con lo dispuesto en la misma.

#### **XVII. APLICABILIDAD**

La presente Orden Administrativa aplica a todos los funcionarios, técnicos y empleados que prestan servicios o beneficios en o para la Oficina de Compensación y Servicios a la Víctimas y Testigos de Delitos, trabajadores sociales, fiscales, abogados, procuradores de asuntos de menores y procuradores de asuntos de familia.

#### **XVIII. VIGENCIA**

Esta Orden Administrativa tendrá vigencia inmediata.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 4 de febrero de 2025.

  
Janet Parra Mercado  
Secretaria de Justicia Designada